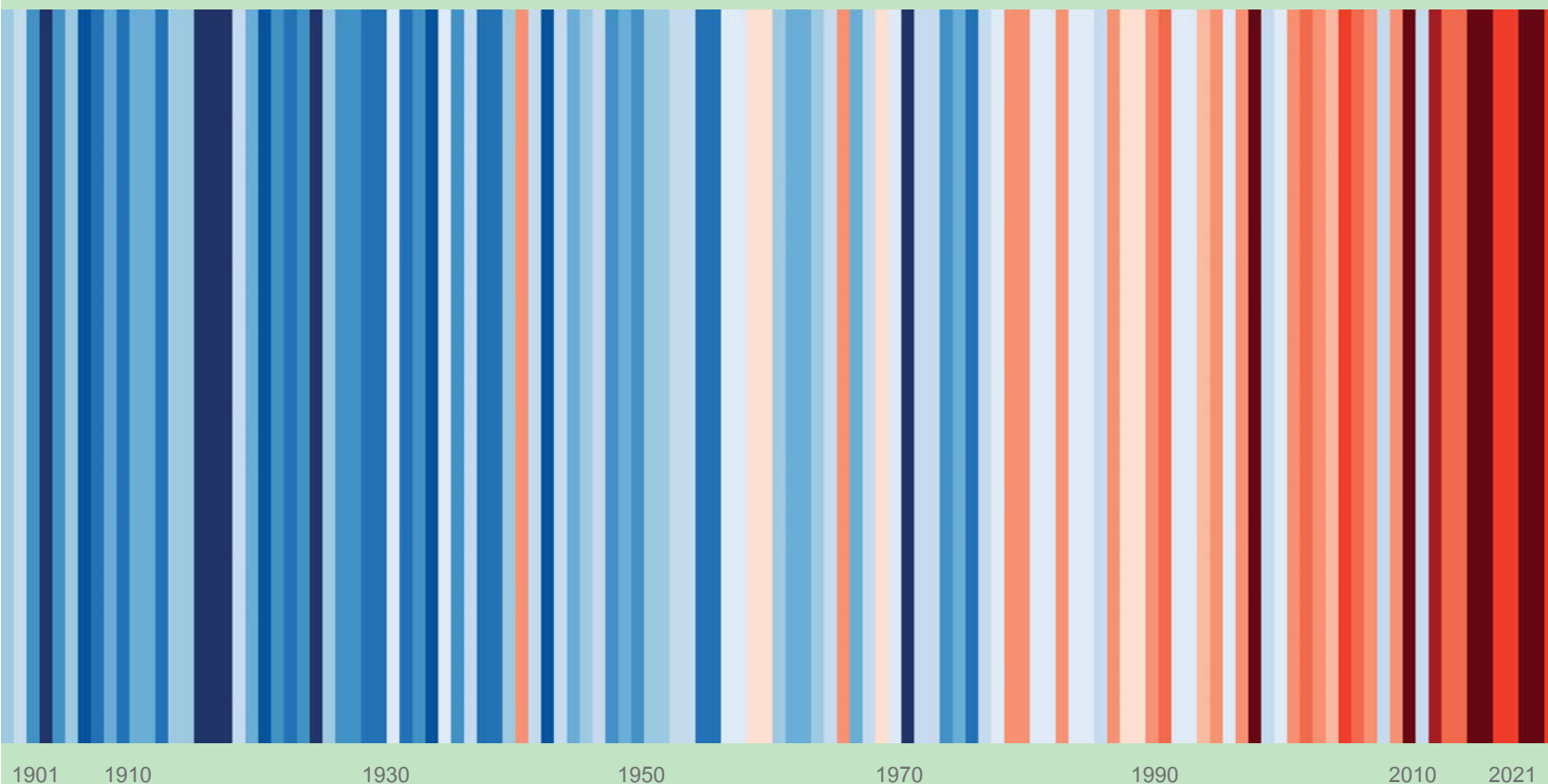




รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน 2564

ธนาคารแห่งความยั่งยืน

STRIVE TOWARDS NET ZERO SOCIETY



Average Temperature Change in Thailand since 1901 - 2021

Warming Stripes Image by Professor Ed Hawkins (University of Reading)

<https://showyourstripes.info/s/asia/thailand>



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ



ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK



หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย

开泰基金管理 KASIKORN ASSET MANAGEMENT



ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

开泰研究中心 KASIKORN RESEARCH CENTER



หลักทรัพย์กสิกรไทย

开泰证券 KASIKORN SECURITIES



ลีสซิ่งกสิกรไทย

开泰租赁 KASIKORN LEASING



แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย

开泰设备融资 KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT



กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซครเทรียต

开泰技术集团管理 KASIKORN TECHNOLOGY GROUP SECRETARIAT



กสิกร แล็บส์

开泰研发 KASIKORN LABS



กสิกร ซอฟต์

开泰软件 KASIKORN SOFT



กสิกร อินฟรา

开泰信息基础设施 KASIKORN INFRA



กสิกร เซิร์ฟ

开泰服务 KASIKORN SERVE



กสิกร เอกซ์

开泰爱科思有限公司 KASIKORN X





ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจตามครรลอง
ของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม
เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ด้วยยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
ในการเจริญเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว
การดำเนินงานตามแนวทางของการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนี้
ได้ถูกปลูกฝังและหล่อหลอมในทุกกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม
จนเป็นกรีน ดีเอ็นเอ ขององค์กรที่อำนวยความสะดวกสูงสุด
ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย





KASIKORNTHAI

CUSTOMER CENTRICITY

Multi-
Corporate
Business

Large
Corporate
Business

Medium
Business

Small and
Micro
Business

High
Net Worth
Individual

Affluent

Middle
Income

Mass



วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์
เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ มาตรฐานสากล
และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

จุดมุ่งหมาย

เพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า

ค่านิยมหลัก

ลูกค้า
คือหัวใจ

ร่วมมือ
ร่วมใจ

ว่องไว
คล่องตัว

สรรค์สร้าง
อย่างยั่งยืน

ยึดมั่น
ในจริยธรรม



ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารแห่งความยั่งยืน



ดัชนีแห่งความยั่งยืน
Dow Jones Sustainability
Indices (DJSI)
ธนาคารไทยแห่งแรกในประเทศไทย
และอาเซียนที่ได้รับคัดเลือก
เป็นสมาชิก 6 ปีติดต่อกัน
(2559 - 2564)



ดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน
Carbon Disclosure Project
(CDP)
ได้รับการประเมินผล
ในระดับ A- (Leadership Level)
(2562, 2564)



รางวัล Sustainability Award
ประเภท Gold Class
ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร
(2564)



การรับรองการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์
ธนาคารพาณิชย์แห่งแรก
ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรอง
4 ปีติดต่อกัน
(2561 - 2564)



ดัชนี FTSE4Good
Emerging Index
ได้รับคัดเลือก
เป็นสมาชิก 6 ปีติดต่อกัน
(2559 - 2564)



ใบรับรอง 100 Certificate
ได้รับคัดเลือก
เป็นหนึ่งใน 100 บริษัท
ที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
6 ปีติดต่อกัน
(2559 - 2564)



MSCI ESG Ratings ที่ระดับ AA
ซึ่งถือว่าเป็นระดับผู้นำ
ในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
ในกลุ่มธนาคารของตลาดเกิดใหม่



Highly Commended in
Sustainability Awards
เป็นปีที่ 3
(2561 - 2562, 2564)



Bloomberg
Gender-Equality Index (GEI)
บริษัทไทยแห่งแรก
ที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก
4 ปีติดต่อกัน
(2562 - 2565)



หุ้นยั่งยืน
ได้รับเป็นปีที่ 6
(2558, 2560 - 2564)

สารบัญ

006 สารจากคณะกรรมการธนาคาร

008 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

- 010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- 012 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

016 ธนาคารกสิกรไทย กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 018 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย
- 030 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 036 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

042 มิติเศรษฐกิจ

- 044 การกำกับดูแลกิจการ
- 046 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 052 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 058 นวัตกรรมและบริการทางการเงิน
- 073 การให้สินเชื่อและการลงทุน
ด้วยความรับผิดชอบต่อเกณฑ์
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- 084 การรักษาความปลอดภัย
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 092 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

096 มิติสังคม

- 098 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 108 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 124 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 128 การดำเนินงานด้านสังคม

138 มิติสิ่งแวดล้อม

- 140 การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน
ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force
on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)
- 166 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

174 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

186 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

191 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

198 การรายงานตามหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ (UN Principles for Responsible Banking)

208 การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

212 รางวัลและการประเมิน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

214 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก





สารจากคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารสกลไทยเชื่ออย่างยิ่งว่าความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามครรลองของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จนกลายเป็นจิตวิญญาณและวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งของธนาคาร รวมทั้งการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม ช่วยนำพาธนาคารบรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงตลอดระยะเวลากว่า 70 ปี และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโต

ในปีที่ผ่านมา นอกจากการเผชิญสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แล้ว โลกยังเผชิญความเสี่ยงเกี่ยวกับภาวะโลกรวนจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งคณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญและได้อนุมัติให้ธนาคารประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ สอดคล้องกับที่ธนาคารร่วมเป็นผู้พิทักษ์รักษาสีเขียวและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อส่งต่อโลกที่ดีให้แก่อนุชนรุ่นต่อไป ตลอดจนตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติและความตกลงปารีส

คณะกรรมการธนาคารทุกท่านได้มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลธนาคารด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารให้มีความโปร่งใสและถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งได้อนุมัติยุทธศาสตร์ เป้าหมายและนโยบายการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารสกลไทย ครอบคลุมนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการบริหารความเสี่ยงทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่รวมถึงผลกระทบจากความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งได้ปลูกฝังเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารมีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ สร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนและสมดุลในทุกมิติ อำนวยประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อให้ธนาคารพัฒนาสภาพรุดไป

ในฐานะตัวแทนของคณะกรรมการธนาคารทุกท่าน ขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อธนาคารสกลไทย ด้วยดีเสมอมา

(นางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร)
ประธานกรรมการ





สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในปี 2564 ภาพรวมเศรษฐกิจไทยค่อยๆฟื้นตัวดีขึ้น แต่ยังเป็นการฟื้นตัวที่ไม่กระจายตัวไปยังทุกภาคส่วนจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งยังมีความไม่แน่นอนสูงจากการกลายพันธุ์ของไวรัสที่ส่งผลให้เป็นข้อจำกัดในการกลับสู่วิถีชีวิตและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจตามปกติได้

จากการที่คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานบนกรอบของหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยดำเนินยุทธศาสตร์การเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ภายใต้หลักการทำงานที่สำคัญเพื่อสร้างคุณค่าทางธุรกิจด้วยหลักเกณฑ์ทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) การให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา การคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและสังคม การเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งประสานการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกรุงไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทย ธุรกิจสตาร์ทอัพ พันธมิตรทางธุรกิจ และร่วมกับสภากาชาดไทย บีซีเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป เพื่อยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันในโลกธุรกิจที่มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นตัวนำ พร้อมกับการป้องกันภัยทางไซเบอร์และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าด้วยความปลอดภัย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคและบริบทการดำเนินธุรกิจยุคใหม่ที่ไร้ขอบเขตในปัจจุบัน

ธนาคารดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เพื่อการเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้าอันประกอบด้วย การเป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงินในทุกแพลตฟอร์มดิจิทัลและรองรับทุกประเภทของการชำระเงินใน Ecosystem ของลูกค้า การยกระดับการปล่อยสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคล การขยายบริการด้านการลงทุนและการรับประกันภัยไปยังลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ การเจาะตลาดและขยายการเติบโตทางธุรกิจในประเทศ ภูมิภาค AEC+3 การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและการขยายผ่านการประสานการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อสร้างคุณค่าที่มากขึ้น การเคารพสิทธิมนุษยชน การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน ตลอดจนการบริหารจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถยกระดับขีดความสามารถ สร้างศักยภาพเพื่อการแข่งขันในระยะยาว สร้างมูลค่าที่มีความหมายและยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งเป็นองค์กรที่มีความหมายต่อสังคม

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมเป็นผู้พิทักษ์รักษาสีสิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) รวมถึงสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อความยั่งยืนไม่น้อยกว่า 1 - 2 แสนล้านบาทภายในปี 2573 อีกทั้งกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย พัฒนาลิขสิทธิ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าและสังคมเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบเศรษฐกิจ Net Zero Economy และสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในฐานะประธานเจ้าหน้าที่บริหารและบทบาท Chief Environmental Officer ได้ร่วมกับผู้บริหารและพนักงานของธนาคารในการวางแผนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายและวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นลดลง โดยยังคงเป็นการตั้งสำรองบนหลักความระมัดระวังและสอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละขณะ อีกทั้งมีการดำเนินการเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อรองรับความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจ นอกจากนี้ สถานะเงินกองทุนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยยังคงแข็งแกร่งและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤติท่ามกลางการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

จากการดำเนินงานทั้งหมดนี้ ธนาคารยังได้รับการยอมรับจากทั้งในประเทศและต่างประเทศในการได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืนที่สำคัญมากมาย อันสะท้อนถึงจิตวิญญาณและวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งของธนาคารกรุงไทยในการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนของประเทศไทยและของโลกอย่างเต็มภาคภูมิ

ในนามของคณะผู้บริหารและพนักงานทุกคน ขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับธนาคารกรุงไทยด้วยดีเสมอมา

ชัชฎา อินทรวังษา

(นางสาวชัชฎา อินทรวังษา)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจตามครรลองของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม



ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจตามครรลองของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยดำเนินยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีผลการดำเนินงานที่เติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันธนาคารมีบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน 43 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศ 839 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและต่างประเทศ 17 แห่งใน 8 ประเทศ โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 31,706 คน* มีเครือข่ายทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจร สอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และสิ่งสิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดภายใต้ปณิธาน บริการทุกระดับประทับใจ

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2535
- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการกองทุนของประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจให้บริการครบวงจร ทั้งกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่ลูกค้าประเภทบุคคล บริษัทกองทุน มูลนิธิ ธนาคารพาณิชย์ ภาครัฐ รวมถึงผู้ลงทุนสถาบันต่างประเทศขนาดใหญ่

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537
- ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงานลูกค้า และประชาชนทั่วไป รวมทั้งสร้างข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

* จำนวนพนักงานประกอบด้วย พนักงานธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย



บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2545
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชธนกิจและบทวิเคราะห์การลงทุนเชิงลึก ด้วยแหล่งข้อมูลและทีมงานวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547
- ให้บริการทางการเงินสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์อย่างครบวงจร และหลากหลาย ตั้งแต่การบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์สำหรับลูกค้าฟลีต เพื่อใช้ในกิจการและบริการทางการเงินสินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เพื่อจัดหารถยนต์สำหรับการจำหน่าย อีกทั้งยังมีบริการสินเชื่อรถช่วยได้ (แบบโอนเล่มทะเบียนรถยนต์และแบบจำนำทะเบียนรถยนต์) สำหรับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลที่ครอบครองรถยนต์ที่ปลดภาระหนี้และต้องการเงินสดเพื่อเสริมสภาพคล่อง โดยผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัทกำลังเติบโตตามความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง

บริษัท แพคเตอร์รี่ แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2533
- ให้บริการทางการเงินในรูปแบบลีสซิ่งประเภทเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ โดยเป็นการให้บริการแบบครบวงจรทั้ง 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสัญญาเช่าทางการเงินและบริการสัญญาเช่าดำเนินการแก่ลูกค้านิติบุคคลและกลุ่มผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจการค้าการพาณิชย์และการผลิตในอุตสาหกรรมทุกประเภท และเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ และมุ่งมั่นการให้สินเชื่อแก่ภาคอุตสาหกรรมที่ใช้อุปกรณ์ และเครื่องจักรพลังงานทดแทน

กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

- เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือและแข่งขันในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ประกอบด้วย 6 บริษัท ได้แก่

บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคเทรียต จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2558
- ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของกลุ่มบริษัทกสิกร 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
- ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

บริษัท กสิกร อินฟรา จำกัด

(ชื่อเดิม บริษัท กสิกร โปร จำกัด)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2558
- ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบ และการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2536
- ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัททั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบ และการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด

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



ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

ธนาคารจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 18 สายงาน โดยมีสายงาน Corporate Strategy and Innovation ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรและการประสานงานในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกรสิกรไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งได้แถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบเป็นประจำทุกปี

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ (The K-Strategy)

ธนาคารกำหนดทิศทางและแผนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน (Bank of Sustainability) ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและทุกธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) ด้วยแนวทางการให้บริการที่เบ็ดเสร็จตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและสังคม เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกรสิกรไทย (KASIKORNBANK) ซึ่งประสานการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกรสิกรไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพ และพันธมิตรทางธุรกิจ

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ธนาคารแห่งความยั่งยืนดังกล่าว ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถการแข่งขันในโลกธุรกิจที่มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นตัวนำ (Beyond Banking and Innovation) เพื่อต่อยอดการดำเนินธุรกิจธนาคารแบบเดิมให้สามารถตอบโจทย์การให้บริการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และสภาพแวดล้อม โดยกำหนดยุทธศาสตร์ทางธุรกิจที่สำคัญ ดังนี้

- เป็นผู้นำในการให้บริการชำระเงินทางดิจิทัลในทุกแพลตฟอร์มดิจิทัลและรองรับทุกประเภทของการชำระเงินใน Ecosystem ของลูกค้า โดยมุ่งพัฒนานวัตกรรมมารับชำระเงินรูปแบบใหม่ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคลได้ครบวงจรและมีความปลอดภัยเชื่อถือได้ นอกจากนี้ ยังใช้ประโยชน์จากการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม

- ยกระดับการปล่อยสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคล โดยนำข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าและคู่ค้าในห่วงโซ่ธุรกิจมาวิเคราะห์และคัดกรองลูกค้าที่มีความสนใจและมีศักยภาพในการชำระหนี้ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในช่องทางที่เหมาะสม เพื่อบริหารจัดการต้นทุนและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ขยายบริการด้านการลงทุนและการรับประกันภัยไปยังลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการนี้ สำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายใหญ่ มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาด้วยแนวทางการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และประสานความร่วมมือภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรสิกรไทย ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร ส่วนลูกค้ารายเล็ก ธนาคารได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่อำนวยความสะดวกในการลงทุนด้วยตนเอง และมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้ลูกค้าได้ศึกษาอย่างเพียงพอบนต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ
- เจาะตลาดและขยายการเติบโตทางธุรกิจในประเทศภูมิภาค AEC+3 ด้วยกลยุทธ์การเข้าถึงลูกค้าใน 3 แนวทาง ประกอบด้วย (1) รุกขยายสินเชื่อให้กับลูกค้าธุรกิจ (Aggressive Play) โดยอาศัยความได้เปรียบด้านความสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าธนาคาร โดยเฉพาะลูกค้าไทย-จีน ในสาขารัฐประชาชนจีน และกลุ่มลูกค้าธุรกิจท้องถิ่นขนาดใหญ่ในประเทศภูมิภาค AEC (2) ขยายฐานลูกค้าผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรธนาคารในสาขารัฐประชาชนจีน (Mass Acquisition Play) และการพัฒนาช่องทางดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศภูมิภาค AEC ซึ่งเบื้องต้น มุ่งเน้นลูกค้าในสาขารัฐประชาชนจีนนิยมเวียดนามเป็นตลาดหลัก และ (3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่รองรับการให้สินเชื่อดิจิทัล (Disruptive Play) โดยประมวลข้อมูลลูกค้าจากการทำธุรกรรมร่วมกับพันธมิตรของธนาคารและการทำธุรกรรมทางการเงินในธนาคาร ซึ่งมีการพัฒนาความสามารถของเครื่องมือการจัดการความเสี่ยง และสามารถต่อยอดเป็นธุรกิจ Lending-as-a-service ทั้งในสาขารัฐประชาชนจีนและสาขารัฐสังคมนิยมเวียดนาม



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 / Collaboration / Agility / Innovativeness / Integrity			
Leadership	PURPOSEFUL and PRACTICAL LEADERSHIP			

K-Strategy aims to be sustainable and the most customer-empowerment bank

Purpose	To Empower Every Customer's Life and Business			
Sustainable Development	Sustainability			
	ESG	Beyond Banking & Innovation	Strong 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			
	8 TRANSFORMATION JOURNEYS			
Key Capabilities	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



- ยกระดับประสบการณ์บริการและการขาย ผ่านการประสานการให้บริการอย่างไร้รอยต่อระหว่างช่องทางบริการของธนาคารกับพันธมิตร เพื่อให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยรูปแบบบริการและการขายที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบบ End-to-End เพื่อพัฒนาบริการที่มีคุณค่าเพิ่มสำหรับส่งมอบให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งทรัพยากรบุคคล ข้อมูล การเงิน และเทคโนโลยี เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวอย่างต่อเนื่องตามโครงการ Transformation ทั้ง 8 โครงการ ดังนี้

1. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้าง Ecosystem ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการขายและให้บริการของธนาคาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
3. การระบุความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการป้องกันในเชิงรุก
4. การพัฒนาบริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ
5. การพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน
6. การรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์
7. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Agile Organization
8. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวทางการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ด้วยการกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมีความต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการเป็นผู้นำ (Purposeful and Practical Leadership) และวัฒนธรรมองค์กรธนาคารดิจิทัลไทย (K-Culture) เพื่อหลอมรวมเป็นทัศนคติและพฤติกรรมของคนในองค์กรที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ด้วยค่านิยมที่ยึดถือลูกค้าคือหัวใจ (Customer at Heart) ปฏิบัติงานอย่างว่องไวคล่องตัว (Agility) ร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) สร้างสรรค์อย่างยั่งยืน (Innovativeness) และยึดมั่นในจริยธรรม (Integrity) ควบคู่ไปกับการสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งบนความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า สาธารณชน นักลงทุน องค์กรต่าง ๆ สื่อสารมวลชน รวมถึงพนักงานของธนาคาร

ยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค (The Regional Digital Bank)

ธนาคารยังคงเดินหน้ายุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค (The Regional Digital Bank) ผ่านกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค 3-Track Regional Digital Expansion โดยแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 แนวทาง คือ

1. การขยายธุรกิจธนาคารทั่วไป (Conventional Expansion)

ธนาคารยังคงขยายเครือข่ายและให้บริการของธนาคารในภูมิภาค AEC+3 โดยมีแผนขยายธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และราชอาณาจักรกัมพูชา ซึ่งในปี 2564 ธนาคารได้ยกระดับเครือข่ายการบริการในเมืองโฮจิมินห์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จากสำนักงานผู้แทนเป็นสาขาต่างประเทศ รวมถึงมีแผนลงทุนในธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ที่คาดว่าจะเสร็จสิ้นในปี 2565 ทั้งนี้ ธนาคารชะลอแผนการลงทุนธนาคารท้องถิ่นในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา โดยติดตามสถานการณ์การเมืองในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาอย่างใกล้ชิด

2. การขยายธุรกิจธนาคารดิจิทัล (Digital Expansion)

ธนาคารเพิ่มการให้บริการในช่องทางดิจิทัลในกลุ่มประเทศเป้าหมาย CCLMVI* ได้แก่

1. สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว:
 - โครงการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ (QR KBank) โดยยังคงพัฒนาและยกระดับการให้บริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและร้านค้ามากขึ้น เช่น การโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น
2. ราชอาณาจักรกัมพูชา:
 - โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชันของพันธมิตร Wing
 - โครงการให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (KBank Connect) ขณะเดียวกัน ในปี 2565 ธนาคารมีแผนที่จะพัฒนาแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ

* CCLMVI คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย



3. สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม:

- ธนาคารพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (K PLUS) การให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (KBank Connect) และการให้บริการชำระเงินให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการผ่านเครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ EDC (Electronic Data Capture) โดยธนาคารได้พัฒนาช่องทางดิจิทัลเหล่านี้ให้พร้อมต่อการให้บริการตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นไป เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล

4. ในระดับภูมิภาค AEC:

- ธนาคารพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานภายใน เพื่อรองรับการให้บริการโอนเงินและชำระเงินอย่างไร้ขอบเขตสำหรับทุกกลุ่มลูกค้าในภูมิภาค (Borderless Payments for All) โดยจะเริ่มให้บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างประเทศ (Low Value Transaction) ที่เรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมต่ำและเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรม

3. การขยายธุรกิจธนาคารด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในประเทศ เป้าหมาย CCLMVI (Industry Solutions and Ecosystem Expansion)

ธนาคารสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในแต่ละประเทศ เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจของธนาคารในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นพันธมิตรในกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่ม Tech Partner และกลุ่มให้บริการ e-Commerce ต่างๆ โดยในปี 2564 ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรสถาบันการเงิน ธุรกิจให้บริการ e-Commerce เพื่อดำเนินโครงการนำร่องการพิจารณาให้สินเชื่อรายย่อยทางดิจิทัล (Retail Digital Lending) ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

เพื่อเป้าหมายทางยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค และการมุ่งเป็น Regional Life Platform of Choice ของลูกค้าทั้งในประเทศไทยและภูมิภาคผ่านช่องทางดิจิทัลและโมบายโซลูชัน บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ในฐานะที่เป็น Investment Holding Company ภายใต้ธนาคารกสิกรไทยจะเป็นผู้จัดหา หรือ Scouting Innovation, Tech Partner และบุคลากรที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการของธนาคารในกลุ่มประเทศ CCLMVI โดยปัจจุบันได้จัดตั้ง Innovation Lab แล้วใน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย ประเทศอิสราเอล สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน)

ในปี 2564 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด หรือ ไคไทเหินหาง (จงกั๋ว) ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียนในสาธารณรัฐประชาชนจีน ยังคงยึดมั่นในการให้บริการลูกค้าทั้งลูกค้าบริษัท และลูกค้าบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการให้บริการทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปในยุคภาวะปกติแบบใหม่ (New Normal) ในส่วนของลูกค้าบริษัท ธนาคารให้บริการ Value Chain Financing ให้แก่บริษัทชั้นนำของทั้งประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาระบบคู่ค้าแบบออนไลน์ (Online Supply Chain) ร่วมกับธนาคารคู่ค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในด้านการจัดการเอกสารและการบันทึกหลักฐานรวมถึงการขอเบิกเงินกู้ผ่านระบบออนไลน์

ธนาคารยังได้ขยายฐานลูกค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าบุคคลมากขึ้น โดยในปีนั้น ธนาคารร่วมกับธนาคารคู่ค้าเพื่อปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าบุคคล เพื่อให้ลูกค้าบุคคลสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น อีกทั้ง ยังช่วยตอบสนองความต้องการในการใช้จ่ายใช้สอยของลูกค้าอย่างครบวงจร และธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และระบบภายในธนาคาร ที่ทำให้สามารถปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าบุคคลด้วยความสามารถของธนาคารเอง เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของธนาคารในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยธนาคารร่วมกับบริษัท กสิกร วิชั่น อินฟอรมะชั่น เทคโนโลยี จำกัด ในการออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่น เพื่อให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มต่างๆ ได้ และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วถึงและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

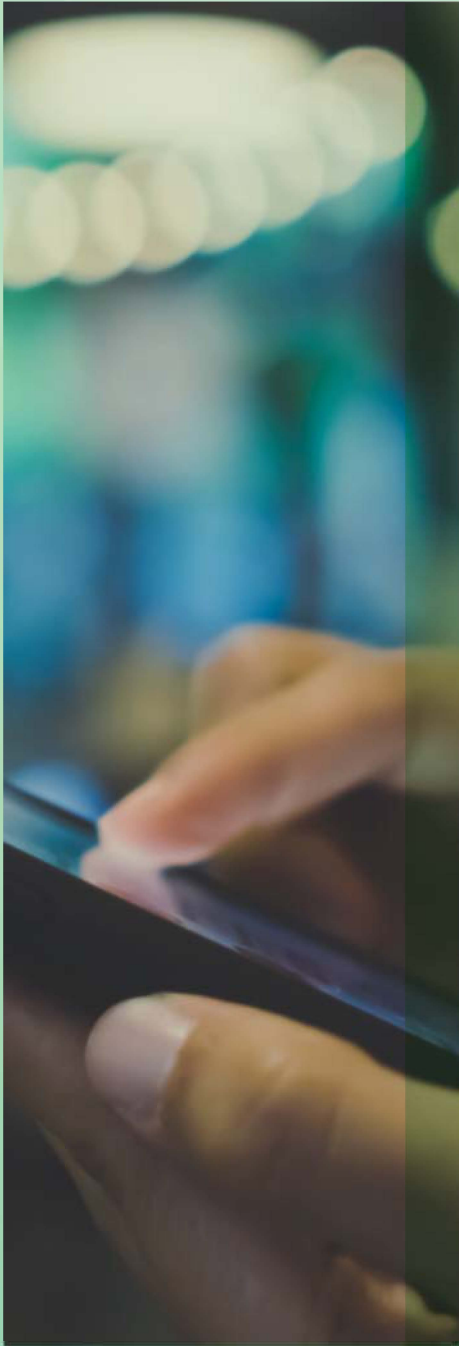
การประเมินผลการดำเนินงาน

ธนาคารกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors KPIs) โดยใช้баланซ์สกอร์การ์ดเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างยั่งยืน และถ่ายทอดตัวชี้วัดนี้ไปยังผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติการของสายงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มีความสอดคล้องและถูกขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีทีมบาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมอง และถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ ระดับผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ธนาคารกสิกรไทย กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน



- 018 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย
- 030 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 036 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

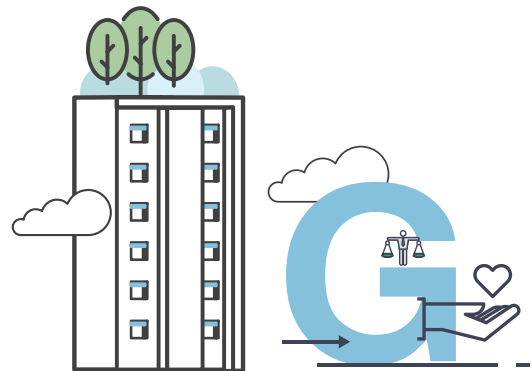
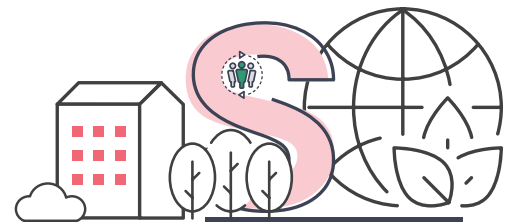
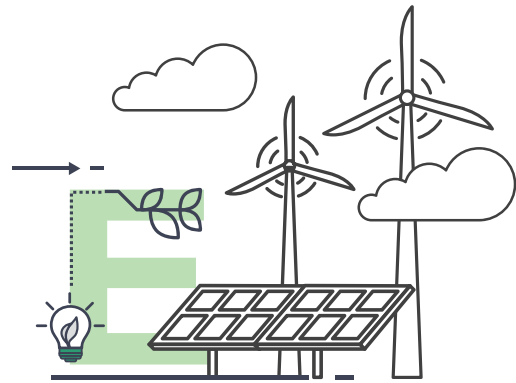




การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามครรลองของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคณะกรรมการธนาคารได้ประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตั้งแต่ปี 2557 และได้พิจารณาทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนและถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติในสายงานต่างๆ อย่างถูกต้อง และช่วยบูรณาการแผนการดำเนินงานให้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในปี 2564 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้นำเสนอนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาทบทวนและอนุมัติ โดยปรับเปลี่ยนนโยบายให้มีความเป็นปัจจุบัน และประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) ด้วยเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)* ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย และจะเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งธนาคารจะประเมินโอกาสทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินงานอย่างทันทั่วทั้งที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีกฎระเบียบต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีวิวัฒนาการตลอดเวลาเพื่อร่วมบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนสภาพภูมิอากาศ ตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และความตกลงปารีส (Paris Agreement) นอกจากนี้ ยังปรับนโยบายให้มีความชัดเจนมากขึ้นจากเดิม 10 ประเด็นเป็น 12 ประเด็น ดังนี้



* ขอบเขตที่ 1 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง (Direct Emissions) ได้แก่ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ที่องค์กรเป็นเจ้าของ) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย การรั่วซึมรั่วไหล จากกระบวนการหรือกิจกรรม เป็นต้น
ขอบเขตที่ 2 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Energy Indirect Emissions) ได้แก่ การซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อน พลังงานไอน้ำ เป็นต้น



กรอบและนโยบาย การดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน

เป้าหมาย

ความมุ่งมั่น

นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยลำดับความสำคัญตามประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



เศรษฐกิจ

การเป็นธนาคาร
ที่รับผิดชอบต่อสังคม
เพื่อสร้าง
ผลตอบแทนอย่างยั่งยืน



เรามุ่งมั่นที่จะบรรลุหลักการ
ESG เพื่อเป็นธนาคาร
ที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

สังคม

การเป็นพลเมือง
ที่รับผิดชอบต่อสังคม
เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน



เรามุ่งมั่นพัฒนาความสัมพันธ์
อันดีกับพนักงานและชุมชน
เพื่อสร้างความมั่งคั่งผาสุก
และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน
- การเป็นทำงานที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน การเรียนรู้และการเป็นผู้นำ ด้วยการปลูกฝังค่านิยม กรีน ดี เอ็นเอ และสร้างให้พนักงานมีความพร้อมต่ออนาคต
- การเคารพสิทธิมนุษยชน และความแตกต่างหลากหลาย
- การพัฒนาศักยภาพเยาวชน และดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสาธารณประโยชน์

สิ่งแวดล้อม

การเป็นผู้พิทักษ์และรักษา
สิ่งแวดล้อมเพื่อสร้าง
สังคมการปล่อยก๊าซ
เรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์



เรามุ่งมั่นที่จะพิทักษ์รักษา
สิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบ
จากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ

- การเป็นธนาคารที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิจากการดำเนินงานของธนาคารเป็นศูนย์ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030)
- การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายของประเทศไทย และดำเนินการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในภาคอุตสาหกรรมที่มีนัยสำคัญในมิติของสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการปล่อยสินเชื่อบริษัทเร็วที่สุดภายในปี 2593 (ค.ศ. 2050)
- การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม การให้สินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย
- การให้บริการที่มากกว่าบริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในประเทศไทย



เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors KPIs) โดยใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่ดำเนินถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลมีความสอดคล้องและถูกขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรโดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ระดับกรรมการผู้จัดการ ระดับผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

นโยบายการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนา
อย่างยั่งยืน

เป้าหมายระยะยาว
ปี 2565 – 2568

เป้าหมายปี 2564

ผลการดำเนินงานปี 2564

มิติเศรษฐกิจ: การเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก	- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัท - ผลการประเมินระดับ “ดีเยี่ยม” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัประชุมผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
	ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล	ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล	ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางโดยสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ทุกด้านของลูกค้า	- ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ระดับภาพรวมธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย - ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย - จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 30.7 ล้านคน - การรักษาสัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคารที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง	- ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) สูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย - ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง) สูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย - จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 17.5 ล้านคน - การรักษาสัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคาร อยู่ที่ร้อยละ 0.0020	- ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า* (Net Promoter Score: NPS) อยู่ที่ระดับ 63 - ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง** (NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง) อยู่ที่ระดับ 83 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้นำที่มีคะแนน NPS สูงสุดของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย - จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 17.1 ล้านคน - การรักษาสัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคาร โดยมีสัดส่วนปริมาณเรื่องร้องเรียนอยู่ที่ร้อยละ 0.0006

* ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ของภาพรวมธนาคารได้มาจากการทำวิจัยโดยวิจัยบริษัท เคอะ นีลเสน คอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าให้คะแนน โดยเกิดความอคติ (Bias) กับธนาคาร ซึ่งการเก็บข้อมูลลูกค้าได้มีการกระจายตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรจริง เพื่อให้สะท้อนภาพตลาดของลูกค้าสถาบันการเงินในประเทศไทยให้มากที่สุด รวมไปถึงยังเก็บข้อมูลในจำนวนตัวอย่างที่เพียงพอต่อการอ่านผลตามหลักทางสถิติ

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



นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาว ปี 2565 – 2568	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564
	ปริมาณธุรกรรมของลูกค้าบริษัทบนระบบ K-Cash Connect Plus จำนวน 78.2 ล้านธุรกรรม	ปริมาณธุรกรรมของลูกค้าบริษัทบนระบบ K-Cash Connect Plus จำนวน 53.8 ล้านธุรกรรม	ปริมาณธุรกรรมของลูกค้าบริษัทบนระบบ K-Cash Connect Plus จำนวน 60.7 ล้านธุรกรรม
	-	ภาพลักษณ์ของธนาคารในระดับภูมิภาค (KBank Regional Branding): จำนวนผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 1.5 ล้านคน	ภาพลักษณ์ของธนาคารในระดับภูมิภาค (KBank Regional Branding): จำนวนผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 2.3 ล้านคน
การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	การรายงานเกี่ยวกับการติดตามด้านการบริหารและการระบุความเสี่ยงเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยมีกฎการดำเนินงานอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ	การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ	อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* อยู่ที่ร้อยละ 16.49 (อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 รวมเงินกองทุนส่วนเพิ่มที่ต้องดำรงสำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 9.5)
	การนำเสนอโครงการ Project Finance และคำขอสินเชื่อเชิงพาณิชย์ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	การนำเสนอโครงการ Project Finance และคำขอสินเชื่อเชิงพาณิชย์ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	การนำเสนอโครงการ Project Finance และคำขอสินเชื่อเชิงพาณิชย์ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
	ธนาคารประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครบคลุมร้อยละ 100 ของการบริหารงานห่วงโซ่อุปทาน (กลุ่มลูกค้า Tier 1 และ 2)	- จำนวนลูกค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณลูกค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน - จำนวนลูกค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงลูกค้าประจำปี	- จำนวนลูกค้าร้อยละ 100 รับทราบตามจรรยาบรรณลูกค้า โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน - จำนวนลูกค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงลูกค้าประจำปี
การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ไม่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ (Non-compliance) อย่างมีนัยสำคัญ** ที่เกี่ยวข้องกับด้าน Market Conduct	ไม่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ (Non-compliance) อย่างมีนัยสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับด้าน Market Conduct	ไม่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ทางการ (Non-compliance) อย่างมีนัยสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับด้าน Market Conduct
	เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงานลูกค้า และคู่ค้า นอกจากนี้ ยังเน้นในเรื่องของการสร้างพฤติกรรมและปลูกฝังพนักงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดี	เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงานลูกค้า และคู่ค้า นอกจากนี้ ยังเน้นในเรื่องของการสร้างพฤติกรรมและปลูกฝังพนักงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดี	เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร พนักงานลูกค้า และคู่ค้า นอกจากนี้ ยังเน้นในเรื่องของการสร้างพฤติกรรมและปลูกฝังพนักงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ดี
	-	ปริมาณเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องอยู่ที่ร้อยละ 0.01	ปริมาณเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องอยู่ที่ร้อยละ 0.001

* ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

** นัยสำคัญ หมายถึง การถูกเปรียบเทียบปรับหรือกล่าวโทษจากธนาคารแห่งประเทศไทยตามเกณฑ์ Market Conduct



นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน

เป้าหมายระยะยาว
ปี 2565 – 2568

เป้าหมายปี 2564

ผลการดำเนินงานปี 2564

มิติสังคม: การเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบต่อสังคมที่ยั่งยืน

การสร้างการเข้าถึง บริการทางการเงิน และการให้ความรู้ ทางการเงิน	การสนับสนุนสินเชื่อให้ลูกค้าใหม่ ที่เข้าถึงโอกาสทางการเงินยาก โดยมีจำนวนเติบโตเพิ่มขึ้น 3 เท่า จากปี 2564 ในอีก 5 ปีข้างหน้า*	-	-
	การให้ความรู้ทางการเงิน แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 58,000 คนต่อปี	การให้ความรู้ทางการเงิน แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 4,600 คนต่อปี	การให้ความรู้ทางการเงิน แก่ผู้ด้อยโอกาส จำนวน 15,473 คน
การเป็นที่ทำงาน ที่ดีที่สุดสำหรับ การทำงาน การเรียนรู้ และการเป็นผู้นำ ด้วยการปลูกฝัง ค่านิยม กรีน ดีเอ็นเอ และสร้างให้พนักงาน มีความพร้อม ต่ออนาคต	ธนาคารได้รับรางวัลความเป็นเลิศ ในการบริหารจัดการทรัพยากร บุคคลระดับประเทศหรือระดับ นานาชาติ	ธนาคารได้รับรางวัลความเป็นเลิศ ในการบริหารจัดการทรัพยากร บุคคลระดับประเทศหรือระดับ นานาชาติ	- รางวัลเชิดชูเกียรติสถานประกอบ กิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงานจากกระทรวง แรงงานเป็นปีที่ 16 ติดต่อกัน - รางวัล EXCELLENCE IN LEADERSHIP DEVELOPMENT (Gold Level) ด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ (Talent Development Journey) - รางวัล EXCELLENCE IN INNOVATIVE USE OF HR TECH (Bronze Level) ด้านการใช้นวัตกรรม ของ HR Technology
	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ เลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรง ขึ้นสู่กระบวนการศาล	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ เลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรง ขึ้นสู่กระบวนการศาล	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ เลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรง ขึ้นสู่กระบวนการศาล
	จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม เพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่าง ในองค์กรร้อยละ 80	จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม เพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่าง ในองค์กรร้อยละ 80	จำนวนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม เพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่าง ในองค์กรร้อยละ 79
	อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิง ในองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิง ในองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 45	อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิง ในองค์กรร้อยละ 61
	ระดับความผูกพันต่อธนาคาร ร้อยละ 77	ระดับความผูกพันต่อธนาคาร ร้อยละ 77	ระดับความผูกพันต่อธนาคาร ร้อยละ 77

* เป้าหมายใหม่



นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาวปี 2565 – 2568	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564
	- รักษาระดับของ HCROI* ให้เท่ากับหรือมากกว่า 4.05 - ค่าเฉลี่ยการพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงานต่อคนเท่ากับ 40 ชั่วโมงต่อปีต่อคน - จำนวนการขาดงานของพนักงานธนาคารไม่เกิน 1 วัน	- รักษาระดับของ HCROI* ให้เท่ากับหรือมากกว่า 4.05 - ค่าเฉลี่ยการพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงานต่อคนเท่ากับ 40 ชั่วโมงต่อปีต่อคน - จำนวนการขาดงานของพนักงานธนาคารไม่เกิน 1 วัน	- ระดับของ HCROI* เท่ากับ 4.21 - ค่าเฉลี่ยการพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงานต่อคนเท่ากับ 37.4 ชั่วโมงต่อปีต่อคน - จำนวนการขาดงานของพนักงานเท่ากับ 0.67 วัน
การเคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลาย	ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 100 ของธนาคารกสิกรไทย และกิจกรรมร่วมค้าของธนาคาร	ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 100 ของธนาคารกสิกรไทย และกิจกรรมร่วมค้าของธนาคาร	ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 100 ของธนาคารกสิกรไทย และกิจกรรมร่วมค้าของธนาคาร
การพัฒนาศักยภาพเยาวชนและดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสาธารณประโยชน์	- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 300,000 ชั่วโมงต่อปี - จำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 900,000 คนต่อปี	- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 300,000 ชั่วโมงต่อปี - จำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 400,000 คนต่อปี	- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 210,937 ชั่วโมง - จำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 714,965 คน

* HCROI = Human Capital Return on Investment



นโยบายการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนา
อย่างยั่งยืน

เป้าหมายระยะยาว
ปี 2565 – 2568

เป้าหมายปี 2564

ผลการดำเนินงานปี 2564

มิติสิ่งแวดล้อม: การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสังคมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

การเป็นธนาคารที่ปล่อย ก๊าซเรือนกระจกสุทธิ จากการดำเนินงาน ของธนาคารเป็นศูนย์ ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030)	- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 21 (เทียบกับปีฐาน 2563) - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 4.2 (เทียบกับปีฐาน 2563) - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 7.79 (เทียบกับปีฐาน 2563)
การลดปริมาณ ก๊าซเรือนกระจก ในพอร์ตโฟลิโอของ ธนาคารให้สอดคล้อง ตามเป้าหมาย ของประเทศไทย และดำเนินการลด ปริมาณก๊าซเรือนกระจก ในภาคอุตสาหกรรม ที่มีนัยสำคัญในมิติ ของสัดส่วนการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก และการปล่อยสินเชื่อ ให้เร็วที่สุดภายใน ปี 2593 (ค.ศ. 2050)	- การควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากพอร์ตอุตสาหกรรมโรงไฟฟ้าของธนาคารให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ sector strategy* - สัดส่วนสินเชื่อที่สนับสนุนให้กับโรงไฟฟ้าถ่านหินในพอร์ตโฟลิโอลดลงร้อยละ 70 ภายในปี 2568 (เทียบกับปีฐาน 2564)*

* เป้าหมายใหม่



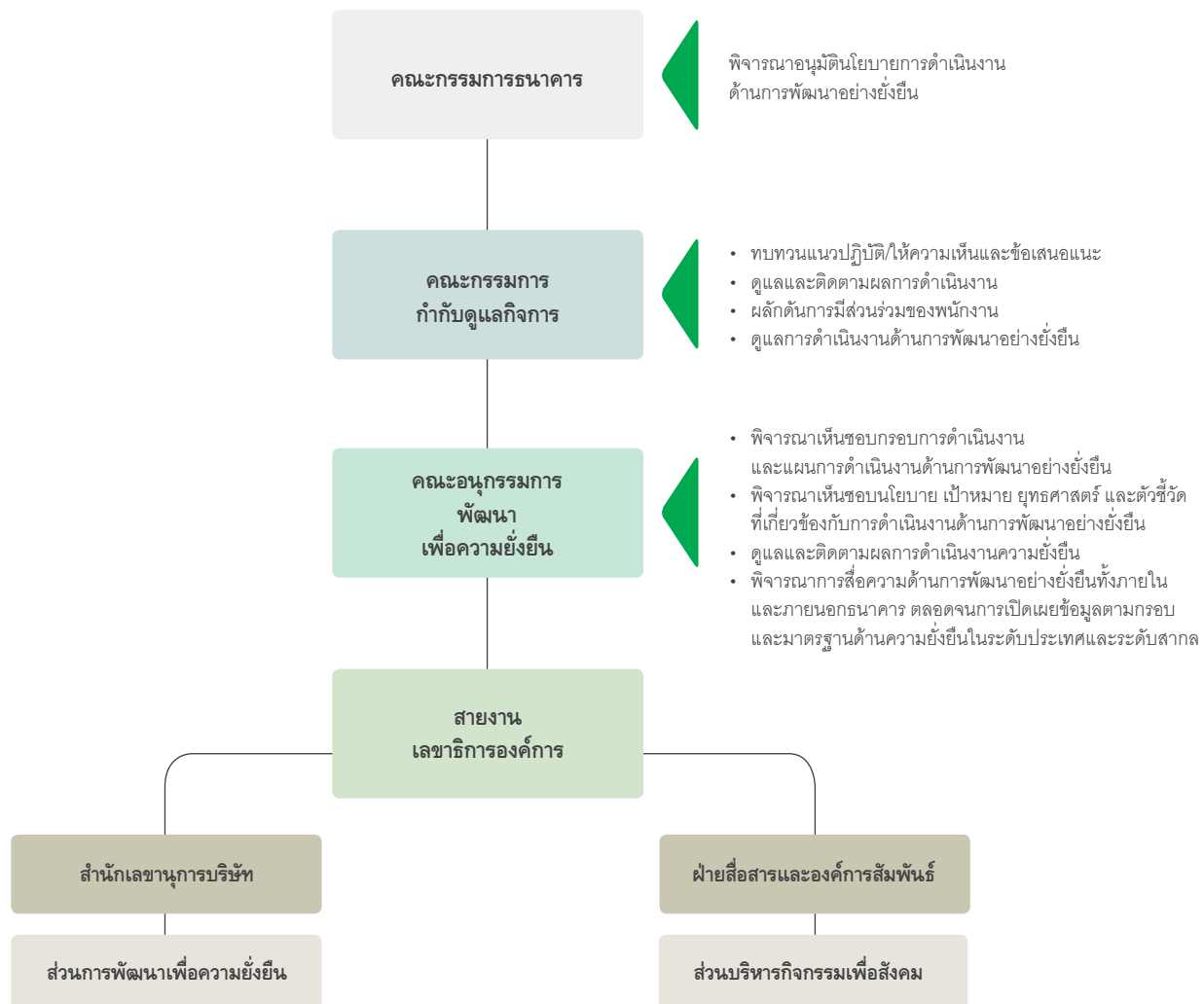
นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน	เป้าหมายระยะยาว ปี 2565 – 2568	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564
การเป็นผู้นำ ด้านนวัตกรรม การให้สินเชื่อที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม ในประเทศไทย	การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย	การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย	การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 16 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
	อัตราการเติบโตของสินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (สินเชื่อคงค้างจากปีฐาน 2564) อยู่ที่ร้อยละ 10 ต่อปี	อัตราการเติบโตของสินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (สินเชื่อคงค้างจากปีฐาน 2564) อยู่ที่ร้อยละ 10 ต่อปี	อัตราการเติบโตของสินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (สินเชื่อคงค้างจากปีฐาน 2564) อยู่ที่ร้อยละ 15
	ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืนในด้านต่างๆ ผ่านการกู้ยืมและ/หรือการออกตราสารหนี้ (Bond) ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืนโดยให้มีจำนวนหุ้นกู้คงค้าง 100 - 300 ล้านเหรียญสหรัฐ*	ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืนในด้านต่างๆ ผ่านการกู้ยืมและ/หรือการออกตราสารหนี้ (Bond) ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืนโดยให้มีจำนวนหุ้นกู้คงค้าง 100 - 200 ล้านเหรียญสหรัฐ*	ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืนในด้านต่างๆ ผ่านการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) โดยมีจำนวนหุ้นกู้คงค้าง 282 ล้านเหรียญสหรัฐ*
	ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีนมากกว่าร้อยละ 5 ของสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน	ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีนมากกว่าร้อยละ 5 ของสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน	ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีนอยู่ที่ร้อยละ 8 ของสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน
	การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการก่อสร้างมิตรภาพเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) เพื่อให้มีสัดส่วนของสินเชื่อดังกล่าวต่อสินเชื่อรวมของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 6.3 (จากปี 2563) เป็นร้อยละ 10 (ปี 2568)*	-	-
การให้บริการที่มากกว่า บริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุน การลดการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ในประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Beyond banking solution คิดเป็นร้อยละ 80*	-	-

* เป้าหมายใหม่



โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารวางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนซึ่งมีการจัดประชุมทุกไตรมาสเพื่อกำหนดแนวทางพิจารณาบทวนติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารจัดตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ภายใต้กรอบนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีภารกิจในการกำหนดกรอบและแผนงาน การกำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องตามหลักการ ข้อกำหนด และมาตรฐานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งจัดประชุมทุกไตรมาสเพื่อกำหนดแนวทาง พิจารณาบทวน ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการธนาคารต่อไป และมีส่วนร่วมพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัทซึ่งอยู่ในสายงานเลขาธิการองค์กร ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานร่วมกับคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากฝ่ายงานต่างๆ ภายในธนาคารเพื่อร่วมกันดำเนินงานตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย





ในปี 2564 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทิศทางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Direction) ที่สำคัญเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

1. พิจารณาทบทวนและอนุมัติกรอบและนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังปรากฏในแผนภาพหน้า 18 - 19
2. อนุมัติการประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) ได้แก่
 - ธนาคารกรีนไทยมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า และพร้อมสนับสนุนลูกค้าก้าวสู่เศรษฐกิจการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ทั้งนี้ ความยั่งยืนได้ฝังแน่นในวิถีการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้าของธนาคาร
 - ธนาคารมุ่งมั่นให้การสนับสนุนประเทศไทยและลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจทั้งภูมิภาค ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งจะสนับสนุนความพยายามของประชาคมโลกในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 (ค.ศ. 2050) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายความตกลงปารีส
 - ธนาคารมุ่งมั่นเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนชั้นนำของประเทศไทย โดยสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อความยั่งยืน ไม่น้อยกว่า 1 - 2 แสนล้านบาท ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) และจะเป็นผู้บุกเบิกการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
 - ธนาคารกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)* ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย และจะเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งธนาคารจะประเมินโอกาสทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินงานอย่างทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องกับเทคโนโลยี กฎระเบียบต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีวิวัฒนาการตลอดเวลา
3. เห็นชอบให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรีนไทย จำกัด เข้าร่วมรับหลักการลงทุนด้วยความรับผิดชอบ (United Nations Principles for Responsible Investment: UN PRI) ของสหประชาชาติ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลและกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

ในปี 2564 ธนาคารดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่มีนัยสำคัญเพื่อตอบสนองตามทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ ดังนี้

1. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2564 โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และการปฏิบัติตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Compliance) ในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบและประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกับหลักเกณฑ์สากลต่างๆ
2. ธนาคารทำการตรวจสอบการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร โดยเริ่มกำหนดขอบเขตการตรวจสอบครอบคลุมเรื่องกระบวนการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน สืบเชื้อเพื่อสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งเป็นการนำร่องสำหรับการตรวจสอบในปีแรกเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและระเบียบข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสอดคล้องตามหลักการและมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับสากล
3. เข้าร่วมเป็นคณะทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำ Taxonomy เพื่อช่วยให้ภาคการเงินสามารถออกนโยบาย/พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย
4. เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN) ซึ่งริเริ่มโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคท้องถิ่น/ชุมชน ในการยกระดับการลดก๊าซเรือนกระจก และเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศและมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตามเจตนารมณ์ของประชาคมโลกที่ปรากฏในเป้าหมายของความตกลงปารีสว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
5. เข้าร่วมเป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งเครือข่าย Carbon Markets Club เพื่อพัฒนาการซื้อขายคาร์บอนเครดิตและใบรับรองสิทธิในการเป็นผู้ผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนแบบดิจิทัล (Renewable Energy Certificate หรือ REC) เพื่อลดก๊าซเรือนกระจกในประเทศไทย
6. เข้าร่วมเป็นหัวหน้าคณะสนับสนุนหลัก (Lead Facilitator) ในประเด็น Sustainability ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี ของสมาคมธนาคารไทยฉบับใหม่ เพื่อนำแผนยุทธศาสตร์ใหม่มาใช้ในการภาคอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารของประเทศไทย

* ขอบเขตที่ 1 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง (Direct Emissions) ได้แก่ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ที่องค์กรเป็นเจ้าของ) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย การรั่วซึมรั่วไหล จากกระบวนการหรือกิจกรรม เป็นต้น
 ขอบเขตที่ 2 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Energy Indirect Emissions) ได้แก่ การซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อน พลังงานไอน้ำ เป็นต้น



การสื่อสารเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารสื่อสารและให้ความรู้เรื่องการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

ช่องทางการสื่อสารเรื่องการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

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



กิจกรรมการสื่อสารเรื่องการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารร่วมงาน Sustainable Thailand 2021 จัดโดยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ร่วมกับ กระทรวงการคลัง และ องค์การสหประชาชาติ โดยลงนามประกาศเจตนารมณ์ Statement of Commitment for Sustainable Thailand 2021 ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ บนหลักการลงทุนและธนาคารแห่งความยั่งยืน (Sustainable Investment and Banking) ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) และความตกลงปารีส (Paris Agreement) นอกจากนี้ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารส่งเสริมธุรกิจที่ดำเนินงานตามหลักการเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียนและเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (BCG)

ธนาคารร่วมงานเสวนางาน Thailand Tomorrow 2021 หัวข้อ “เดินทางท่องเที่ยวไทย พ้นวิกฤติโควิด 19” จัดโดย Workpoint Today เพื่อแสดงวิสัยทัศน์และนำเสนอมุมมองด้านความเสี่ยงและการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ธนาคารเข้าร่วมโครงการเวทีของผู้นำ เพื่อรวมพลังความคิด หยุดวิกฤติโลกร้อน (Climate Action Leaders Forum) ริเริ่มโดย องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นเวทีผู้นำระดับประเทศ เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนมุมมอง แนวคิด ประสบการณ์ การมีส่วนร่วมในการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และภาวะโลกร้อน เพื่อกำหนดเป้าหมายด้าน Climate Action ของแต่ละองค์กร และมาตรการที่จะสนับสนุน Climate Action ของประเทศไทยในอนาคต

ธนาคารจัดงานสื่อความคู้ค่าประจำปี 2564 ภายใต้หัวข้อ “Procurement insights and strategic approaches 2022” ผ่านสื่อระบบออนไลน์ในรูปแบบถ่ายทอดสด (Live event) แก่ลูกค้าทางธุรกิจ



ธนาคารลงนามประกาศเจตนารมณ์
Statement of Commitment for Sustainable Thailand 2021
ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ บนหลักการลงทุน
และธนาคารแห่งความยั่งยืน



ธนาคารร่วมงานเสวนางาน Thailand Tomorrow 2021
หัวข้อ เดินทางท่องเที่ยวไทย พ้นวิกฤติโควิด 19

ของธนาคาร ซึ่งได้นำเสนอข้อมูล แนวทาง และกลยุทธ์ รวมไปถึงผลกระทบจากโรคโควิด 19 และวิกฤติต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดซื้อ การบริหารจัดการตลอดห่วงโซ่อุปทาน และบทบาทของคู่ค้าต่อเป้าหมายแนวทางการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคู่ค้าเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน



ธนาคารเข้าร่วมโครงการเวทีของผู้นำ เพื่อรวมพลังความคิด
หยุดวิกฤติโลกร้อน (Climate Action Leaders Forum)



ธนาคารจัดงานสื่อความคู้ค่าประจำปี 2564 ภายใต้หัวข้อ
“Procurement insights and strategic approaches 2022”



การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ในปี 2564 ธนาคารพัฒนากระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ ของธนาคารที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก ประเด็นที่หน่วยงานกำกับดูแลของประเทศไทยให้ความสำคัญ ประเด็นที่ธนาคารชั้นนำในระดับประเทศและระดับโลกให้ความสำคัญ และประเด็นที่สำคัญของธนาคารในปี 2563 ผสมกับการประเมินความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสดังเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจของธนาคาร โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทฤษฎี เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน





การเปลี่ยนแปลงการรายงาน ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

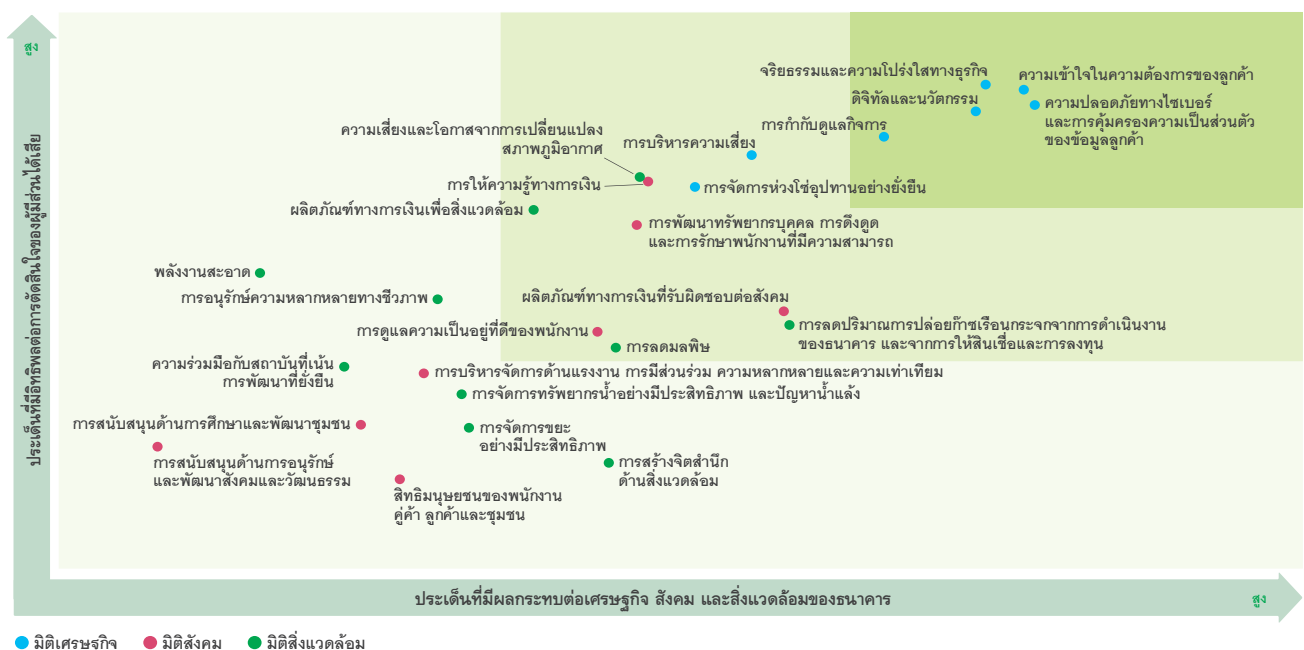
ธนาคารพัฒนากระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ส่งผลให้ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนมีความละเอียดชัดเจนมากขึ้น ซึ่งยังอยู่ในกรอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของปี 2563 โดยมีประเด็นสาระสำคัญจำนวน 25 ประเด็น จากเดิมในปี 2563 มีจำนวน 17 ประเด็น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็นการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ในปี 2563 มีคำจำกัดความครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญในปี 2564 ได้แก่ การลดมลพิษ การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และปัญหาน้ำแล้ง การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ความร่วมมือกับสถาบันที่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนและพลังงานสะอาด
2. ประเด็นการให้สินเชื่อและการลงทุนตามเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สินเชื่อเพื่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม และการให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน ในปี 2563 มีคำจำกัดความครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญในปี 2564 ได้แก่ ผลกระทบทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม และผลกระทบทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคม
3. ประเด็นการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ในปี 2563 มีคำจำกัดความครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญในปี 2564 ได้แก่ การสนับสนุนด้านการศึกษาและพัฒนาชุมชน และการสนับสนุนด้านการอนุรักษ์และพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน และภายนอกธนาคาร



การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน





ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การกำกับดูแลกิจการ การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินงาน เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว	Governance (GRI 102-18, GRI 102-19)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงาน กำกับดูแล	การกำกับดูแลกิจการ มิติเศรษฐกิจ	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
จริยธรรมและความโปร่งใสทางธุรกิจ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกัน และการชื้อชุล	Ethics and Integrity (GRI 102-16) Anti-Corruption (GRI 205)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงาน กำกับดูแล	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ มิติเศรษฐกิจ	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
การบริหารความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงกฎกติกา ความเสี่ยงด้านสินเชื่ ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ การประเมิน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของธนาคาร	Governance (GRI 102-30)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า/คู่ธุรกิจ หน่วยงาน กำกับดูแล	การบริหารจัดการ ความเสี่ยง มิติเศรษฐกิจ	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนอง ความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	นวัตกรรมและบริการทางการเงิน มิติเศรษฐกิจ	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโครงการหรือธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	Governance (GRI 102-30, GRI 102-31 GRI 103, GRI 305)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงาน กำกับดูแล	การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และ มิติเศรษฐกิจ การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) มิติสิ่งแวดล้อม	  
ดิจิทัลและนวัตกรรม การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ ให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	นวัตกรรมและบริการทางการเงิน มิติเศรษฐกิจ	
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า 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	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มิติเศรษฐกิจ	
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน 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	  



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การบริหารจัดการด้านแรงงาน การมีส่วนร่วม ความหลากหลาย และความเท่าเทียม 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	ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	   
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การดึงดูด และการรักษานักงานที่มีความสามารถ การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	Training and Education (GRI 103, GRI 404)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	
การดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การดูแลชีวิตอนามัยและความปลอดภัยที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดสรรสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	Occupational Health and Safety (GRI 103, GRI 403)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	
สิทธิมนุษยชนของพนักงาน ลูกค้า ลูกค้า และชุมชน การเคารพและจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า และลูกค้า/คู่ธุรกิจ	Human Rights Assessment (GRI 103, GRI 412)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ลูกค้า/คู่ธุรกิจ	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน มิติสังคม	 
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคม/ การให้ความรู้ทางการเงิน 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)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน และสังคม หน่วยงาน กำกับดูแล	การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน มิติสังคม	     



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
การสนับสนุนด้านการศึกษาและพัฒนาชุมชน/ การสนับสนุนด้านการอนุรักษ์ และพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน กิจกรรมจิตอาสา และการทำกิจกรรมที่ส่งเสริม และกระตุ้นการเจริญเติบโตต่อเศรษฐกิจชุมชน	Economic Performance (GRI 103, GRI 201)	ทุกธุรกิจ	ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	การดำเนินงานด้านสังคม มิติสังคม	     
การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร และจากการให้สินเชื่อและการลงทุน/ การลดมลพิษ/ การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม/ การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ/ การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และปัญหาน้ำแล้ง/ การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ/ ความร่วมมือกับสถาบันที่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน/ พลังงานสะอาด/ การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร และร่วมมือกับสถาบันที่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน	Energy, Water, Emissions, Waste (GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306)	ทุกธุรกิจ	ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) มิติสิ่งแวดล้อม	 
ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การวิเคราะห์ประเมินโอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	Emissions (GRI 103, GRI 305)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล มิติเศรษฐกิจ การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) มิติสิ่งแวดล้อม	



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารประเมินและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียโดยวิเคราะห์จากผลกระทบของกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่าของธนาคารที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งในมิติทางการเงิน สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ประกอบกับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อนำมาประเมินระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยธนาคารส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ซึ่งนับเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำมาวางแผนทางการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งธนาคารได้พิจารณาตามระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยนำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA 1000SES) มาประยุกต์ใช้ และสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำกระบวนการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย

รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร

ความสนใจ และความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

รายละเอียด ของการดำเนินงาน เพื่อตอบสนอง ผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้ถือหุ้น



- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ในรูปแบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์*
- การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET link ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร
- การประชุมออนไลน์ และให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไปทั้งแบบรายบุคคล และคณะทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
- การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์
- การตอบแบบสอบถาม

- ผลตอบแทนการลงทุนสูงและเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน
- ผลการดำเนินงานดี และเติบโตอย่างสม่ำเสมอ
- การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม
- การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ
- การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และมีการพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล
- การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล
- การสื่อสารเรื่องมาตรการต่างๆ ของธนาคารในการรับมือกับโรคโควิด 19

- การสร้างผลประกอบการที่ยั่งยืน และสมดุล ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ
- การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้
- การเชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม
- การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในขั้นตอนการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- การติดตาม และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ๆ ให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล อาทิ มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9)
- การกำหนดมาตรการในการตรวจติดตาม และการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างความโปร่งใส
- การสื่อสารเรื่องมาตรการต่างๆ ของธนาคารในการรับมือกับสถานการณ์โควิด 19 เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้น

- ทุกบทของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปี 2564

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชุมและรูปแบบการเข้าพบกับผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2564 (แบบ 56-1 One Report) หน้า 132 - 139



ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
คณะกรรมการธนาคาร 	- การจัดประชุมคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง) - การจัดประชุมคณะกรรมการอิสระเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะก่อนการประชุมคณะกรรมการธนาคาร - การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร	- การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม - ผลการดำเนินงานเติบโตอย่างยั่งยืน	- การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน - การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย	ทุกบทของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปี 2564
หน่วยงานกำกับดูแล 	- การเข้าร่วมประชุม รับฟังนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลโดยหน่วยงานกำกับดูแลโดยหน่วยงานกำกับดูแล	การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม	- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง - การพัฒนากระบวนการทำงานของธนาคารตามข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตที่ได้รับจากหน่วยงานกำกับดูแล	ทุกบทของรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ปี 2564



ผู้มีส่วนได้เสีย

รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร

ความสนใจ
และความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

รายละเอียด
ของการดำเนินงาน
เพื่อตอบสนอง
ผู้มีส่วนได้เสีย

พนักงาน



- การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานในทุกระดับ
- การสอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่พนักงานและสอดคล้องกับการเติบโตของธนาคาร
- การจัดเตรียมช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน
- การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นนายจ้างที่ดีที่สุด
- การบริหารการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ และการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กร ภายใต้วัฒนธรรมแบบกสิกรไทยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อเข้าถึงพนักงานทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง อาทิ Office 365 อีเมล Yammer MS Teams LINE และ Facebook
- การจัดให้มีการประชุมพูดคุยระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการทำงาน

- การจัดคำตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ
- การวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในงาน
- การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิตอื่นๆอย่างต่อเนื่อง
- การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
- การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- การจัดเตรียมสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย มีสุขอนามัย และปลอดภัยจากโรคโควิด 19
- การทำงานจากที่บ้านเพื่อลดระยะห่างระหว่างกัน มีอุปกรณ์ที่สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้
- การช่วยเหลือภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น อันเนื่องมาจากปัญหาสภาพคล่องของคนในครอบครัว

- การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
- การกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและแนวทางในการบริหารความหลากหลาย
- การกำหนด Roadmap เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน
- การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้คำตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับพนักงานในสายงาน และในระดับต่างๆ
- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และประเมินผลงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
- การตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- การออกมาตรการรักษาสุขอนามัยแก่พนักงาน และมาตรการการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน และการปฏิบัติงานในที่พักอาศัย รวมถึงการกำหนดการเหลื่อมเวลาเข้างาน
- การออกมาตรการช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19

- บทการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- บทการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ลูกค้า 	- การจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า - การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำ - การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และโปร่งใส - การจัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน - การจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้ และข้อแนะนำทางการเงิน การค้า และการลงทุน ตลอดจน การป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้า - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง - การใช้ช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย เพื่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างคล่องตัว และรวดเร็ว ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าในปัจจุบัน เช่น LINE, Facebook, Twitter, YouTube และตอบคำถามด้านบริการบนเว็บไซต์ Pantip เป็นต้น - การให้บริการผ่านช่องทางสาขาและจุดให้บริการของธนาคาร เช่น แง่งกิ่ง เอเยนต์	- การให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบ และเป็นธรรม - สินค้าและบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ความสะดวกในการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การให้คำแนะนำ และความรู้ทางการเงิน - การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - ความพร้อม และความรวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ความพร้อม และเสถียรภาพของระบบแอปพลิเคชัน ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และราบรื่น - มาตรการช่วยเหลือ เพื่อลดผลกระทบจากโรคโควิด 19	- การกำหนดหลักการและมาตรฐานขั้นพื้นฐานด้านการบริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct) - การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามปณิธานบริการทุกระดับประทับใจ - การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ และไลฟ์สไตล์ของลูกค้า - การมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรม ธรรมภิบาล จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง เชื่อตรงและโปร่งใสให้แก่ลูกค้า - การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย และสะดวก เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า - การจัดอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และวิธีการป้องกันภัยทางไซเบอร์ - การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ - การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - การสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของลูกค้า และตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นประจำ - การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน - การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้า เพื่อบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด 19	- บทนวัตกรรมและบริการทางการเงิน - บทการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - บทการสร้าง การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน - บทการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)



ผู้มีส่วนได้เสีย

รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร

ความสนใจ
และความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

รายละเอียด
ของการดำเนินงาน
เพื่อตอบสนอง
ผู้มีส่วนได้เสีย

ลูกค้า/คู่ธุรกิจ



ลูกค้า

- การสื่อความมือลูกค้าประจำปี
- การจัดประชุมสื่อความลูกค้าประจำปี เพื่อชี้แจงนโยบาย แนวปฏิบัติ และทิศทาง การดำเนินงานอย่างยั่งยืน ของธนาคาร การให้ข้อมูลที่ ทันสมัยและเป็นประโยชน์
- การพูดคุยหารือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น เพื่อระดม ความคิดในการสร้างสรรค์ และพัฒนานวัตกรรมหรือ วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ
- การพูดคุยผ่านช่องทาง ออนไลน์ แทนการเยี่ยมชม ลูกค้า
- การมีช่องทางการรับ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน
- การประเมินผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ของลูกค้าเป็นประจำทุกปี

คู่ธุรกิจ

- การประชุมเจรจาพบปะ พูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น
- การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี

ลูกค้า

- นโยบายและระเบียบ วิธีการจัดซื้อจัดหา และแนวทางการบริหาร ลูกค้า รวมถึงข่าวสารต่างๆ
- จริยธรรม จรรยาบรรณ และความโปร่งใส ในการดำเนินธุรกิจ
- การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade)
- การสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมร่วมกัน
- มาตรการช่วยเหลือ เพื่อลดผลกระทบ จากโรคโควิด 19

คู่ธุรกิจ

- ความร่วมมือ ในการทำธุรกิจ ตามหลักธรรมาภิบาล

ลูกค้า

- การจัดทำหลักเกณฑ์การสรรหา การคัดเลือก ลูกค้า โดยอาศัยปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เป็นประเด็นในการประเมินลูกค้า
- กระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจน ตามที่ได้ระบุในจรรยาบรรณลูกค้า
- การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง และวิธีการสื่อสาร เพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน
- การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างทัน่วงที่และเหมาะสม อีกทั้งป้องกัน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- การให้ข้อมูลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาลูกค้าอย่างยั่งยืน
- การออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทา ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากโรคโควิด 19

คู่ธุรกิจ

- การจัดทำข้อตกลงร่วมกัน เพื่อกำหนด กรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ

- บทการบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน อย่างยั่งยืน
- บทการดำเนินงาน ด้านสิทธิมนุษยชน

คู่แข่ง



- การประชุมพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความร่วมมือกัน ตามวาระต่างๆ

- การดำเนินธุรกิจและ แข่งขัน ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตาม กรอบการแข่งขันที่ดี และสุจริต

- การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม

- บทหลักจริยธรรม ทางธุรกิจ

เจ้าหน้าที่



- การจัดกิจกรรมเพื่อเสริม สร้างความสัมพันธ์และ ให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกปี
- การจัดให้มีช่องทาง ในการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน

- การจ่ายดอกเบี้ย และชำระคืนตามกำหนด
- การสื่อสาร และการเปิดเผยข้อมูล อย่างต่อเนื่อง

- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด
- การจัดกิจกรรมและมีการสื่อสาร อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ ที่ถูกต้องครบถ้วน

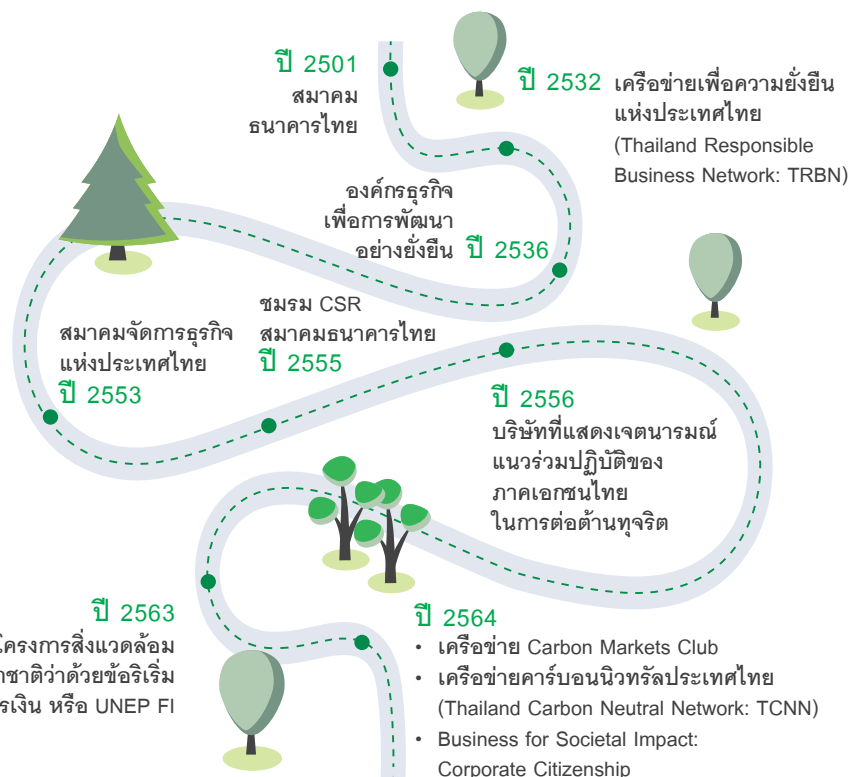
- บทผลการ ดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ



ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร	รายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม 	- การสำรวจพูดคุยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และความต้องการของชุมชนและสังคมเป็นประจำทุกปี - การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการจิตอาสาของพนักงาน และโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร	- การให้ความรู้ทางการเงิน - การมีผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการเข้าถึงทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนในชุมชน - การพัฒนาและส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ และการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน - การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน - การช่วยเหลือเมื่อชุมชนได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ - การช่วยเหลือสังคมที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19	- การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขาของธนาคาร สื่อประชาสัมพันธ์ และการอบรมสัมมนา ตลอดจนกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน - การให้ความรู้ ส่งเสริม ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - การให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 และผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผ่านช่องทาง การรับบริจาค การช่วยเหลือในรูปแบบตัวเงินและสิ่งของที่จำเป็น รวมถึงการฟื้นฟูสภาพหลังเกิดภัยพิบัติ	บทการดำเนินงานด้านสังคม

การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงาน และแบ่งปันความรู้ ตลอดจนประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกในองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ได้แก่



การเป็นธนาคารที่รับผิดชอบ
เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน

มิติ เศรษฐกิจ

- 044 การกำกับดูแลกิจการ
- 046 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 052 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 058 นวัตกรรมและบริการทางการเงิน
- 073 การให้สินเชื่อและการลงทุน
ด้วยความรับผิดชอบต่อตามเกณฑ์
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- 084 การรักษาความปลอดภัย
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 092 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



จำนวนผู้ใช้บริการ
K PLUS

17.1 ล้านราย
เติบโตร้อยละ 19
จากปี 2563

บริการรับโอนเงิน
จากต่างประเทศ
แบบเรียลไทม์
จำนวนธุรกรรมกว่า

3.6 ล้านรายการ



ดัชนีชี้วัด
ความภักดีของลูกค้า
(Net Promoter Score: NPS)
ระดับภาพรวมธนาคาร

ที่ **63** ซึ่งสูงสุด
ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร
ในประเทศไทย

ยอดสินเชื่อโครงการ
และเครดิตเชิงพาณิชย์ของลูกค้า
ผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป
โดยผ่านการประเมินความเสี่ยง
ด้าน ESG

419,829 ล้านบาท

ตัวอย่างนวัตกรรม
และบริการทางการเงิน
ในปี 2564

LINE BK บริการทางการเงิน
บน LINE Application
จำนวนผู้สมัครใช้งาน
3.9 ล้านราย
ยอดรวมสินเชื่อกว่า
15,000 ล้านบาท

สร้างวัฒนธรรมองค์กร
ด้านความเสี่ยงไซเบอร์
ธนาคารประชาสัมพันธ์
โครงการสติ เพื่อให้ลูกค้า
ตระหนักและป้องกันตนเอง
จากภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง



การกำกับดูแลกิจการ



ความเสี่ยง

หากธนาคารดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์แต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม จะไม่สามารถสร้างคุณค่าแก่ธนาคารอย่างยั่งยืนได้



โอกาส

การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และมีจริยธรรม เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารก้าวไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีจริยธรรมตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารก้าวไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทและหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานของธนาคาร มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางกำกับดูแลและตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั้งองค์กรโดยครอบคลุม 86 ฝ่ายงาน 4 เครือข่าย 18 สายงาน*

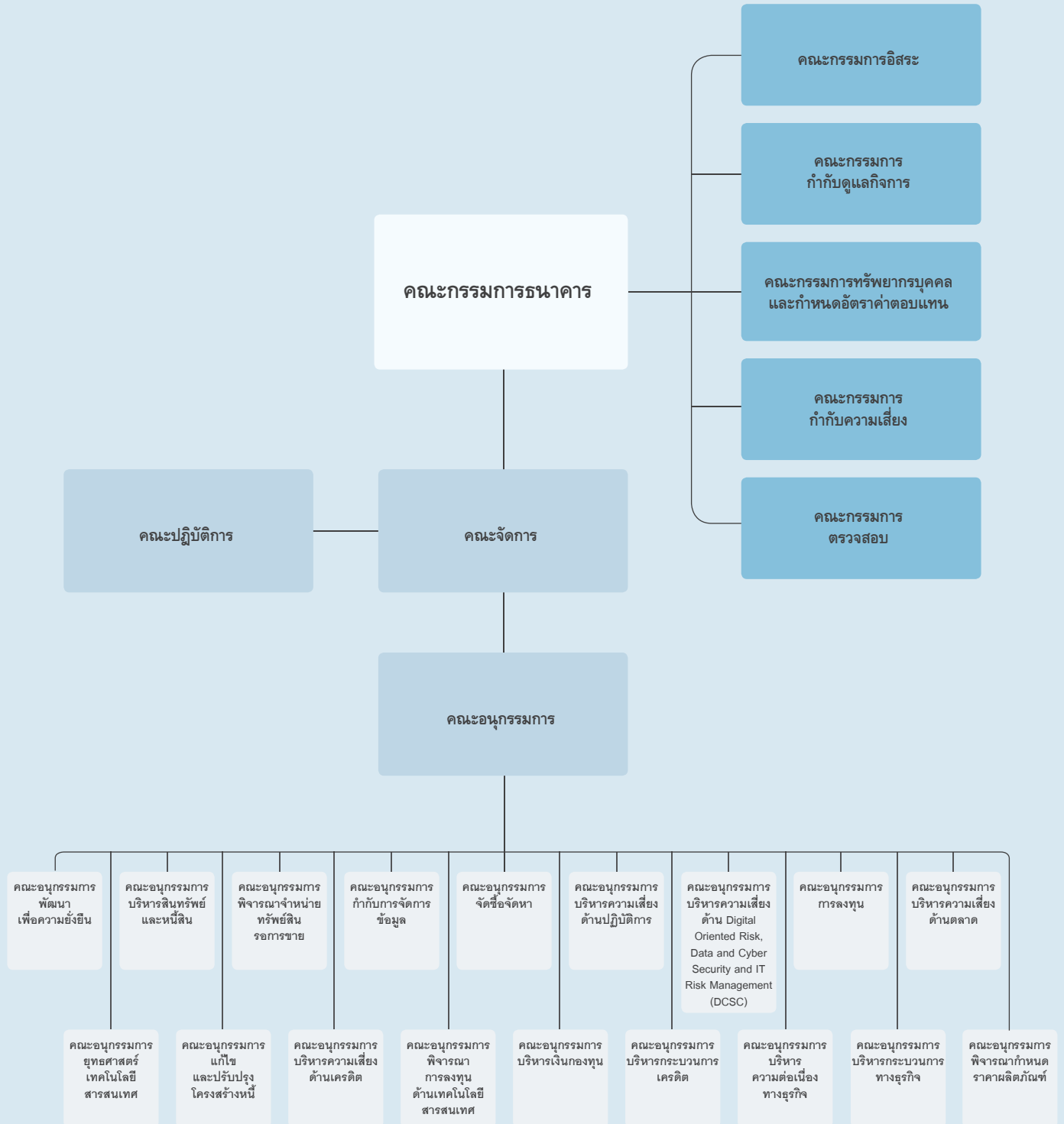
นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง คณะกรรมการอิสระและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร**

* ผังโครงสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564

** รายละเอียดบทบาทหน้าที่ตามข้อบังคับ สามารถดูได้จากรายงานประจำปี 2564 (แบบ 56-1 One Report) หน้า 102 - 110



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ*



* ผังโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564



หลักจริยธรรมทางธุรกิจ



ความเสี่ยง

หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมจะส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง



โอกาส

หากธนาคารประกอบธุรกิจโดยยึดหลักจริยธรรมเป็นพื้นฐาน จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม หลักจริยธรรมทางธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย สะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่ธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกำหนดให้ใช้เป็นแนวปฏิบัติ โดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงการปฏิบัติต่อกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านห่วงโซ่อุปทาน โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงานสำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยถือเป็น ภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบกฎหมาย และกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการ และข้อพึงปฏิบัติสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ* และจรรยาบรรณของพนักงาน** เป็นประจำทุกปี

การกำกับดูแลของธนาคาร



ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหาร ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารโดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมาย ให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในภาพรวม ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบจัดให้มี การดำเนินงานด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพและพนักงานทุกคน มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีฝ่ายกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ซึ่งมีความเป็นอิสระ ในการทำหน้าที่กำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีสายการรายงานไปยังผู้บริหารสายงาน บริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

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

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



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์จากการดำเนินธุรกิจของธนาคราภิรักษ์ มีการกำกับดูแลให้มีการจัดทำและทบทวนนโยบายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางการในปัจจุบัน ดำเนินการสื่อสารความให้ความรู้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทนในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่อพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทน ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการธนาคราภิรักษ์ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ แก่ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทน โดยมุ่งเน้นให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึงติดตาม

และวิเคราะห์รายการทางบัญชีและธุรกรรมของลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติผิดกฎหมายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง สอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงเพื่อแก้ไขการปฏิบัติงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และรายงานผลการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การเปลี่ยนแปลงความเสี่ยง สรุปผลและสาเหตุการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และแนวทางการแก้ไขที่ได้ดำเนินการต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ/หรือ คณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานต่อหน่วยงานทางการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

การสื่อสารเกี่ยวกับจรรยาบรรณและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

ผู้ได้รับการสื่อสารและอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงานหรือคู่ค้าทั้งหมด*
พนักงานที่ได้รับการอบรมจนถึงปี 2564	18,655	98.03
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง - กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง - กลุ่มผู้บริหารระดับต้น - พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	67 884 7,104 10,600	0.35 4.65 37.33 55.70
พนักงานที่ได้รับการสื่อสารความ	19,029	100
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง - กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง - กลุ่มผู้บริหารระดับต้น - พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	79 968 7,257 10,725	0.41 5.09 38.14 56.36
คู่ค้าที่ได้รับการสื่อสารความ	1,050	100

* พนักงานทั้งหมด หมายถึง พนักงานของธนาคราภิรักษ์ไทย
คู่ค้าทั้งหมด หมายถึง คู่ค้าของธนาคราภิรักษ์ไทยในประเทศไทย

นอกจากนี้ ธนาคราภิรักษ์กำหนดให้พนักงานทบทวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2564 ธนาคราภิรักษ์ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานผ่านระบบ e-Learning และทำแบบทดสอบก่อนการรับทราบด้วย



การรณรงค์โครงการคนกรุงไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2564 ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการคนกรุงไทยหัวใจสุจริต เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อันเป็นพื้นฐานในการเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดให้มีการสื่อสารความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้มีการสื่อสารความเน้นย้ำจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” ผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการวัดผลโครงการ โดยพบว่าจำนวนพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง

การสนับสนุนระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรุงไทยเพื่อการพัฒนาและบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จึงได้จัดโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนให้มีการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับในการรักษาไว้ซึ่งการกำกับดูแลกิจการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการปฏิบัติตามกฎหมาย มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกำหนดจรรยาบรรณและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จรรยาบรรณของพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการควบคุมภายในที่ดี

นโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน

ธนาคารมีการระบุและประเมินความเสี่ยง และกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างการควบคุมภายในที่เหมาะสม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่เพื่อให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบระหว่างกัน นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในยังคงดำเนินไปอย่างครบถ้วนและเหมาะสมตามที่ได้ออกแบบไว้ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้ สำหรับการตรวจสอบภายในมีฝ่ายตรวจสอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม โปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้อง ป้องกันและลดความเสียหายจากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบจะถูกรายงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับประเด็นที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูงภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานทางการหากได้รับการร้องขอด้วย การตรวจสอบภายในยังคำนึงถึงความเสี่ยงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Risk Sensing) และปรับแผนการตรวจสอบให้ตอบสนองความเสี่ยงได้อย่างทันเวลา (Flexible Audit Plan) โดยได้นำหลักการการตรวจสอบเชิงบูรณาการ (Integrated Audit) การตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Audit) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) มาประยุกต์ใช้ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น โดยพัฒนาให้เป็นการตรวจแบบอัตโนมัติ (Automated Data Analytics Rules) และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและโรคโควิด 19 การขายและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการบริหารคุณภาพสินทรัพย์ (Asset Quality) รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Privacy) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในการปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้า การให้ความสำคัญกับมาตรการในการป้องกันภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Threat)



การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ลูกค้า
ใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรม
หลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance
สำหรับผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้กำหนดให้พนักงานทุกคนอบรม
ผ่านช่องทาง e-Learning ในหลักสูตรการควบคุมภายใน

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้การดำเนินงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน และจัดให้มีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กลีกรไทย จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์กลีกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่วันที่ 2556

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อความนโยบาย การป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อนำไปสู่ การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อความพร้อมทั้งให้ความรู้ แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทาง การสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ธรรมชาติปาลสาธ ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และกลไกที่วิ จัดอบรมและ ใหพนักงานเข้ารับการเรียนรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงาน และนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ ผ่านระบบ e-Learning เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยประเมินความรู ความเข้าใจหลังการเรียนรู้



ธนาคารประชาสัมพันธ์นโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาล
และในโอกาสต่างๆ เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดีและการดำเนินงาน
ตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน

เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
ทุกรูปแบบ และให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริม
ให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดี จึงได้กำหนดนโยบายการงดรับของขวัญสำหรับ
ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารยึดถือปฏิบัติ
นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจ
ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไปยังคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง
โดยในปี 2564 มีการดำเนินการ ดังนี้

- สื่อความคําคู่ค้าในเรื่องจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชน และแรงงาน การป้องกันการหลอกลประโยชน์โดยมิชอบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ให้คู่ค้ารับทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต
- สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาลไปยังคู่ค้า
- จัดสื่อความคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำนโยบาย แนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดหาของธนาคาร การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลที่ดีและการจัดซื้ออย่างรับผิดชอบ รวมถึงการดำเนินงานตามหลักการด้าน ESG และการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
- สื่อความเรื่องจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหลอกลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อเน้นย้ำความเข้าใจ การรับทราบและถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน หรือเบาะแส



การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธ ที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินซึ่งได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งธนาคารมีการจัดทำนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)* ตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยพนักงาน สาขา สำนักงานใหญ่ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบในการดูแลให้มีการปฏิบัติตามสอดคล้องตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานดังกล่าว

ธนาคารมีการกำหนดกระบวนการการรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD)** การตรวจสอบ Sanction List และการบริหารความเสี่ยงแก่ลูกค้าของธนาคารตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าอย่างเหมาะสม รวมถึงธนาคารมีระบบการติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าที่มีความน่าสงสัย (AML Monitoring System) อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งธนาคารได้นำ Data Analytics มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ธุรกรรมและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดอบรมและสื่อความหลักเกณฑ์ให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงจัดให้มีการประเมินผลความรู้ด้าน AML/CTPF ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

การรับแจ้งข้อมูล ขอร้องเรียนหรือเบาะแส

ธนาคารกำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle-Blowing Policy) โดยมีช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือเบาะแส มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้แจ้งไว้เป็นความลับให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบ และมีหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย นอกจากนี้ธนาคารได้มีการสื่อความเกี่ยวกับนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสให้พนักงานได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญ และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติ รวมทั้งได้ส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดด้วย

กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือเบาะแส



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

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



นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่

ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
 อีเมล : info@kasikornbank.com
 โทรศัพท์ : 02-2220000
 โทรสาร : 02-4701144
 K-Contact Center : 02-8888888 กด 1 ภาษาไทย, กด 2 ภาษาอังกฤษ,
 (กลุ่มลูกค้าบุคคล) กด 877 ภาษาญี่ปุ่น, กด 878 ภาษาจีน,
 กด 879 ภาษาพม่า
 K-BIZ Contact Center : 02-8888822 กด 1 ภาษาไทย, กด 2 ภาษาอังกฤษ,
 (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ) 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
- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบัน**
 อีเมล : IR@kasikornbank.com
 โทรศัพท์ : 02-4706900-1
 02-4702660-1

ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส

คณะกรรมการธนาคาร

ที่อยู่ : เลขานุการบริษัท
 สำนักเลขานุการบริษัท
 สายงานเลขาธิการองค์การ
 บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
 เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1
 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
 เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

ฝ่ายตรวจสอบ สายงานตรวจสอบ

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 และอาจกระทบต่อเสถียรภาพของธนาคาร และระบบสถาบันการเงินในระยะยาว



โอกาส

การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย นำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจ และสร้างผลตอบแทนให้เติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว



การป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defenses)

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

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง ซึ่งได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและมาตรฐานสากล อีกทั้งให้ความสำคัญกับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-related Risk) จึงมีการผนวกความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยนำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในกระบวนการพิจารณาเครดิตและใช้เป็นปัจจัยในการประเมินผลกระทบต่อเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning) และการติดตามสถานะและการกระจุกตัวของความเสี่ยงที่สำคัญในภาพรวม รวมถึงมีการพิจารณาบทวนความเพียงพอของระบบการบริหารความเสี่ยง และประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการประเมินพบว่า การบริหารความเสี่ยงของธนาคารในภาพรวมมีความเหมาะสม

การระบุความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการบ่งชี้ถึงความเสี่ยง ทั้งในแง่ของประเภทความเสี่ยง สาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอก ตลอดจนมีการพิจารณาหรือคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่ธนาคารกำลังประสบอยู่ หรือความเสี่ยงใหม่ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG

การรายงานความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนของการรายงานความเสี่ยง ประเภทต่างๆ อย่างครอบคลุม ทันเวลาและเพียงพอในหลุมมอง เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดประสิทธิผลสูงสุด



การประเมินความเสี่ยง

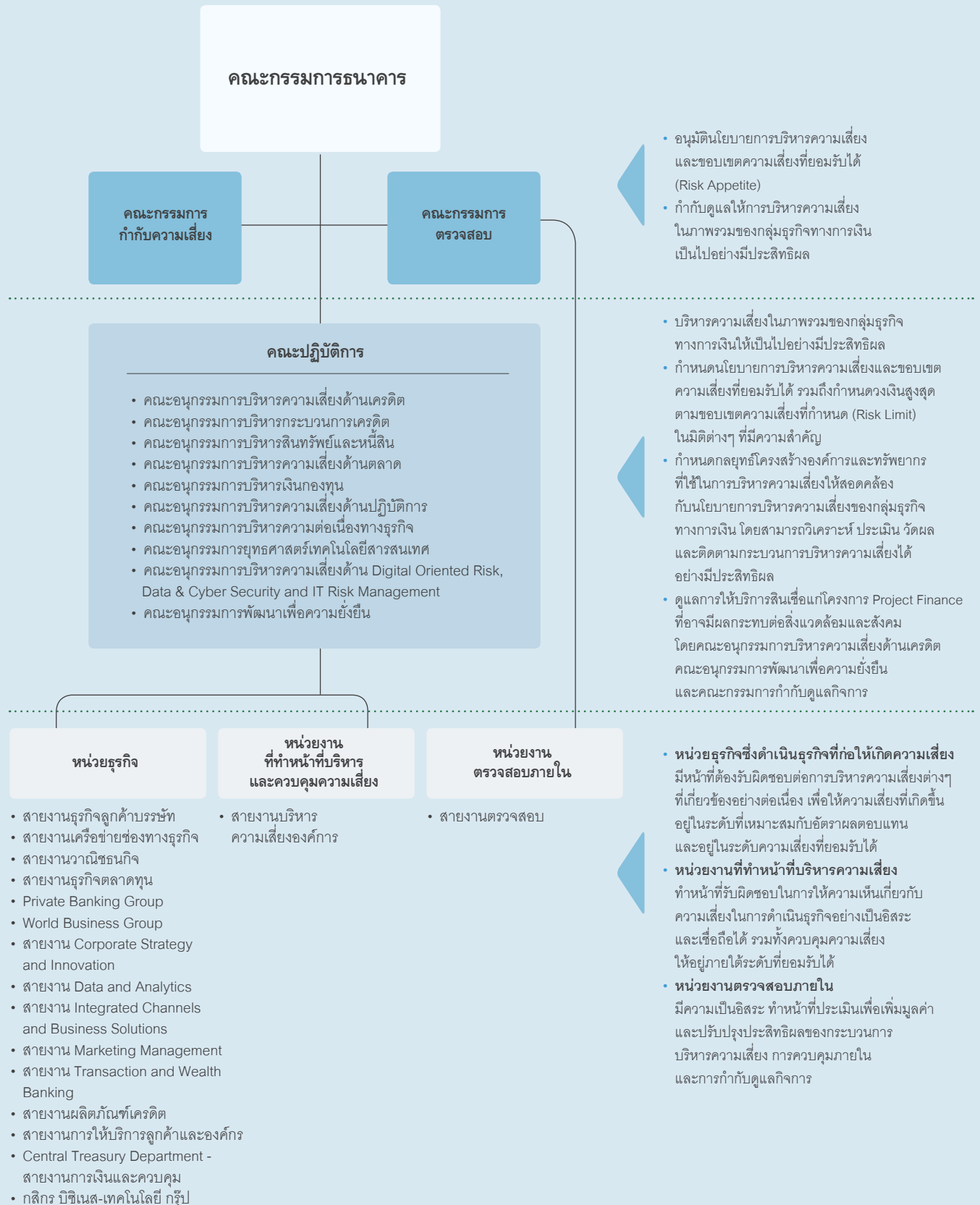
เป็นขั้นตอนที่จะมีการนำเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมมาใช้ประเมินความเสี่ยง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะต้องได้รับการตรวจสอบอนุมัติ และทบทวน ภายใต้อบระยะเวลาที่เหมาะสม

การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

เป็นขั้นตอนที่จะมีการติดตามและควบคุมการดำเนินการตามนโยบายความเสี่ยง ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง และขอบเขตของความเสี่ยง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง



โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง

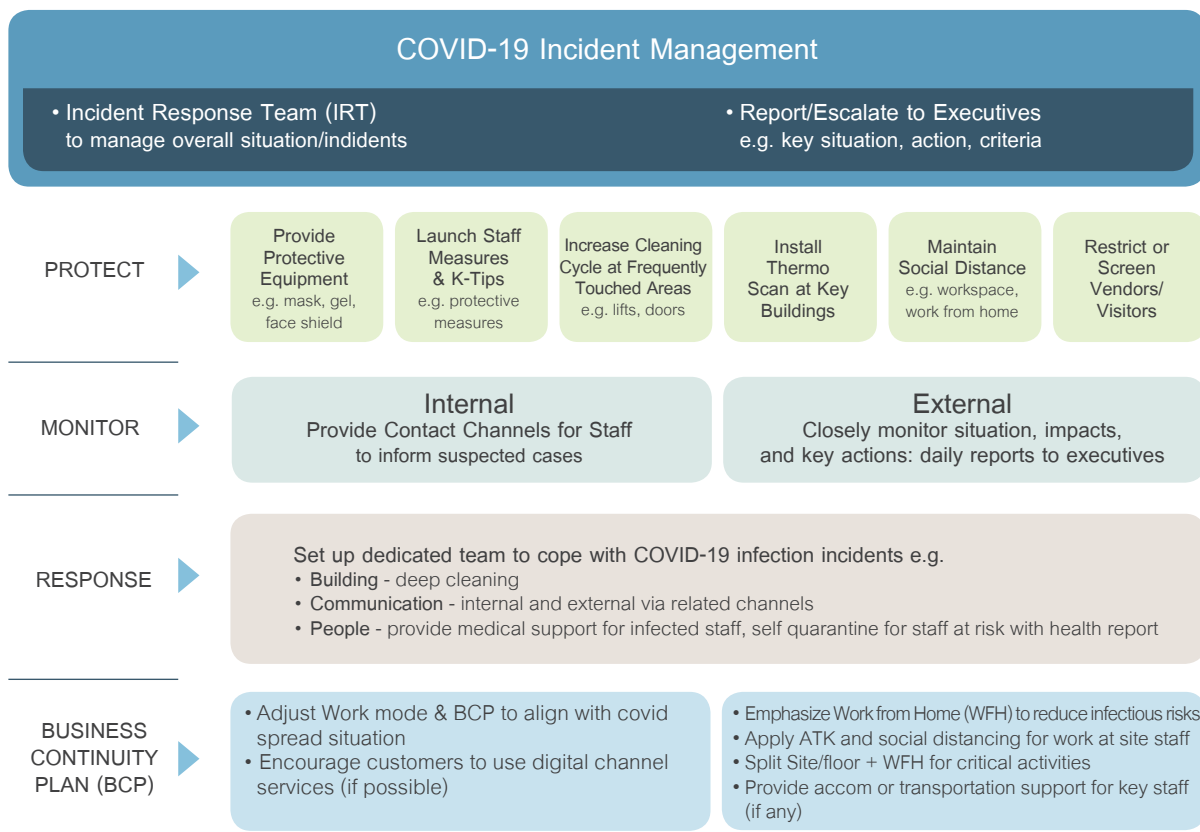




การบริหารจัดการความเสี่ยงจากโรคโควิด 19

ธนาคารตระหนักถึงความเสี่ยงจากโรคโควิด 19 ที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน รวมทั้งความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการของธนาคาร และการดำเนินธุรกิจของลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกทั้งในด้านการป้องกัน การติดตามและการรับมือด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การแพร่ระบาดของโรคในช่วงแรกจนสามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งคุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของพนักงานของธนาคาร

ธนาคารมีการดำเนินการหลายส่วนทั้งในเชิงป้องกัน ติดตาม และรับมือสถานการณ์ โดยสรุป ดังนี้





มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 (Protect)

- ประกาศแนวปฏิบัติภาพรวมเกี่ยวกับมาตรการสุขอนามัยที่ดีตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสื่อความเป็นระยะๆ ให้พนักงานทราบ
- ลดการเข้าทำงานในอาคาร เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อ โดยปรับการทำงานให้เป็นแบบปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) มากยิ่งขึ้น
- กำหนดมาตรการเพื่อดูแลพนักงานที่ยังต้องเข้าปฏิบัติงานในอาคาร ได้แก่ ตรวจคัดกรองด้วย ATK อย่างสม่ำเสมอ ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคาร กำหนดให้สวมหน้ากากตลอดเวลา จัดวาง/ติดตั้งเจลล้างมือในพื้นที่ต่างๆ เพิ่มรอบทำความสะอาดจุดสัมผัสเสี่ยง และจัดสถานที่รองรับการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) รวมถึงติดตั้งฉากกั้นในจุดบริการลูกค้า หน่วยงานที่ต้องพูดคุยผ่านโทรศัพท์ อย่างสม่ำเสมอ และในพื้นที่มีพนักงานปฏิบัติงานจำนวนมาก
- สนับสนุนและผลักดันให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนให้ครบตามแนวทางสาธารณสุข เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อและบรรเทาไม่ให้อาการหนัก
- ห้ามพนักงานเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยง โดยหากมีความจำเป็นในการเดินทาง จะต้องทำเรื่องขออนุญาตจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และงดการเดินทางระหว่างอาคารในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดรุนแรง ทั้งนี้ มีการปรับแนวทางให้สอดคล้องกับมาตรการของภาครัฐ

การติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง (Monitor)

- มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามข่าวสารและสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น เพื่อประเมินแนวโน้มของผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและธนาคาร และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยหากสถานการณ์ช่วงใดมีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้น จะมีการเรียกประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง เพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจสั่งการอย่างทันท่วงที
- มีช่องทางให้พนักงานแจ้งเหตุเกี่ยวกับโรคโควิด 19 เช่น อีเมล เบอร์โทรศัพท์กลาง รวมถึงการประยุกต์ใช้กระบวนการ Call Tree เพื่อสื่อความคำสั่งการของผู้บริหารระดับสูง และเรื่องสำคัญต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
- กำหนดให้หัวหน้างานติดตามสถานะสุขภาพและสภาพแวดล้อมของพนักงานเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาดูแลตามความเหมาะสม

การรับมือเมื่อเกิดเหตุ (Response)

- มีคณะ Incident Response Team (IRT) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนจากหลายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ติดตามภาพรวมสถานการณ์ภายในและภายนอกอย่างใกล้ชิด ตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการภาพรวมของสถานการณ์และการดำเนินการต่างๆ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลและสั่งการได้อย่างรวดเร็ว
- จัดตั้งทีมเฉพาะกิจ และกำหนดมาตรการดำเนินการเมื่อพบลูกค้าหรือพนักงานกลุ่มเสี่ยงติดเชื้อ หรือเป็นผู้ป่วยติดเชื้อโควิด 19
- กำหนดวิธีการและแนวทางในการดูแลพนักงานผู้ติดเชื้อ ตั้งแต่ตรวจพบ โดยสนับสนุนและจัดหาสถานพยาบาล จนสามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ พร้อมทั้งรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการรักษาพยาบาลในส่วนที่นอกเหนือจากการดูแลของภาครัฐ
- จัดเตรียมบุคลากรทางการแพทย์และทีมงาน เพื่อให้คำปรึกษาด้านสุขอนามัยและสวัสดิการพนักงาน

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 มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น
- การลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายโรคที่อาจกระทบต่อพนักงานกลุ่มธุรกรรมงานที่สำคัญ โดยการแบ่งกลุ่มพนักงานเพื่อแยกการปฏิบัติงาน (Split Site/Split Floor) ผสมผสานกับการใช้รูปแบบ Work From Home เพื่อให้มั่นใจว่าหากพนักงานกลุ่มใดถูกกักตัวหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ก็จะมีพนักงานส่วนที่เหลือสามารถดำเนินงานหรือให้บริการธุรกรรมสำคัญแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- การปรับรูปแบบและวิธีการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ไม่สามารถมาทำธุรกรรมตามกระบวนการเดิมได้ โดยมีการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- การจัดหาสถานที่พักใกล้เคียงอาคารปฏิบัติงานหรือสำรองรถรับส่งพนักงานสำคัญ เพื่อรองรับกรณีหากภาครัฐมีการจำกัดการเดินทางระหว่างอาคารหรือจังหวัดต่างๆ

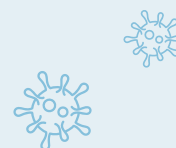


มาตรการเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19

ผู้มีส่วนได้เสีย	มาตรการเยียวยา
ลูกค้า 	- การพักชำระเงินต้นแต่จ่ายดอกเบี้ย หรือเลื่อนการชำระสินเชื่อแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 - การให้เงินสินเชื่อเพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบการ - การชะลอการชำระหนี้แก่ผู้ประกอบการ - การปรับลดดอกเบี้ย - การปรับลดยอดผ่อนชำระต่อเดือน หรือปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ
พนักงาน 	- ให้เงินช่วยเหลือเพื่อเป็นกำลังใจแก่พนักงานของธนาคาร บริษัทของธนาคาร และบริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคารกรสิกรไทย - ให้เงินกู้ยืมเพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว โดยไม่มีดอกเบี้ยตามระยะเวลาผ่อนชำระที่กำหนด - ให้พนักงานสามารถขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระในปัจจุบันได้ตามระยะผ่อนปรนที่กำหนด
คู่ค้า 	- กรณีที่มีพนักงานของผู้ให้บริการมาปฏิบัติหน้าที่ On-site ผ่านกระบวนการคัดกรองแล้ว ธนาคารจัดสรรมาตรการเรื่องสุขอนามัยให้เท่าเทียม หรือเทียบเคียงกับพนักงานของธนาคาร - มีกระบวนการรองรับในการร่นระยะเวลาในการจ่ายเงินให้คู่ค้า หากได้รับผลกระทบ - มีการประเมินสัญญาการให้บริการในช่วงที่มีการปิดทำการของสาขาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยพิจารณาการจ่ายเงินที่เหมาะสมและยังคงดูแลพนักงานผู้ให้บริการให้พร้อมกลับมาทำงานได้โดยไม่มีผลกระทบหรือพิจารณาจ่ายบางส่วนแทนการคงจ่ายเพื่อให้คู่ค้าทำธุรกิจต่อไปได้ - นำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อความสะดวก ลดการเดินทาง และลดการติดต่อพบปะโดยตรง - มีการปรับกระบวนการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสารให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ลดขั้นตอนการทำงานระหว่างกันของคู่ค้าและธนาคาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับมาตรการควบคุมและแนวทางการปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 - ร่วมกับคู่ค้าในการวางแผนการจัดซื้อจัดหาสินค้า/บริการ เพื่อให้คู่ค้าสามารถรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้ถือหุ้น 	- สื่อสารมาตรการต่างๆ ของธนาคารในการรับมือกับสถานการณ์ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ถือหุ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ การประชุมผู้ถือหุ้น รายงานคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการรายไตรมาส และการประชุมสื่อความฯ เป็นต้น - จัดให้มีช่องทางรับฟังความเห็นจากผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น
สังคมและชุมชน 	ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานหรือภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบ ดังนี้ - โครงการเงินกู้สุไปด้วยกัน (ติดตามรายละเอียดในบทการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน) - สินเชื่อเพื่อคู่ค้า CRC (ติดตามรายละเอียดในบทการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน)



COVID-19
coronavirus instruction and prevention





การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงตั้งแต่การกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ความเสี่ยงที่กำหนด (Risk Limit) และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และสื่อความให้พนักงานในองค์กรทราบ โดยธนาคารมีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและเหมาะสม มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ และหน่วยธุรกิจมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับอัตราผลตอบแทนและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานทุกระดับให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง และตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยง (Ownership of Risk) ในงานของตนเอง และขององค์กร อีกทั้งมีการสร้างแรงจูงใจและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสื่อสาร การอบรม การกำหนดตัววัดผล รวมทั้งพนักงานสามารถสื่อสารความคิดเห็นที่หลากหลายและประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างตรงไปตรงมา (Echo from the Bottom) ทั้งนี้ ธนาคารจัดให้มีกระบวนการและช่องทางให้พนักงานที่พบเหตุต้องสงสัยสามารถแจ้งเรื่องมายังธนาคารเพื่อหาแนวทางติดตาม ป้องกัน หรือจัดการได้อย่างทันทั่วทั้ง โดยการแจ้งเรื่องไปยังฝ่ายตรวจสอบ หรือตามช่องทาง “เสียงจากสายลับ” ที่ธนาคารกำหนด

ในปี 2564 ธนาคารสื่อความแก่พนักงานภายใต้โครงการคนกรสิกรไทยหัวใจสุจริตอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อันเป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนและการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น โดยธนาคารจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังนี้

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

ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ “รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ” ธนาคารได้สื่อความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง และการสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร ทั้งกรสิกรทีวี Office 365 และช่องทางสื่อความเฉพาะกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงมีการวัดผลเพื่อทดสอบความเข้าใจของพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง คณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคาร รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการได้ผลักดัน ติดตามการดำเนินการ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานในการแสดงพฤติกรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมโครงการคนกรสิกรไทยหัวใจสุจริต เพื่อให้การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานไปจนถึงตลอดระยะเวลาการทำงานผ่านกระบวนการสื่อสาร อบรม รวมถึงการกำหนดตัววัดผล และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ และผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ธนาคารคาดหวัง

ธนาคารจัดตั้งและผลักดันให้มีการดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ เพื่อให้ครอบคลุมภาพรวมของธนาคาร ทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ อันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยได้กำหนดแนวทางและกระบวนการเพื่อให้พนักงานรายงานเหตุการณ์ความเสียหาย และรายงานเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตภายในผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด โดยใช้กระบวนการยกระดับปัญหา (Escalation Process) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและแก้ไขได้อย่างทันทั่วทั้งนี้ นอกจากนี้ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลด้านความเสี่ยงต่อสาธารณะชน (Public Disclosure) อย่างเพียงพอ

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



นวัตกรรมและบริการทางการเงิน



ความเสี่ยง

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงการแข่งขันทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หากธนาคารไม่ศึกษาและนำข้อมูลของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า อาจทำให้ไม่สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ไม่สามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันได้ อันนำมาซึ่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและการดำเนินงานในท้ายที่สุด



โอกาส

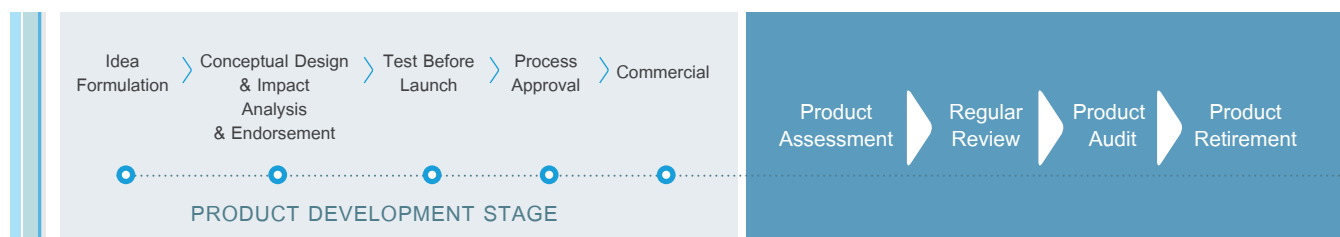
หากธนาคารเข้าใจพฤติกรรมและสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ จะช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน อันนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจและการเติบโตของผลประกอบการของธนาคารในระยะยาว



ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ส่งผลต่อการดำรงชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ธนาคารจึงพัฒนานวัตกรรมทางการเงินเพื่อตอบสนองวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนไป โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล พฤติกรรมการใช้งาน เพื่อศึกษา ค้นคว้า และพัฒนานวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินบนพื้นฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม และพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) นอกจากนี้ ยังเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้ธนาคารสามารถสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว

กระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน

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



ธนาคารกำหนดกรอบการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์หรือบริการ และระเบียบปฏิบัติการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ (Product Management Framework) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ ตลอด Product Life Cycle ตั้งแต่การเริ่มผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจ การประเมิน/ทบทวน/ตรวจสอบภายหลังออกผลิตภัณฑ์ และการยกเลิกผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานทางที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ความร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้าง



การกำกับดูแลแบบถ่วงดุล (3 Lines of Defense) โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ทุกกลุ่มที่สำคัญ และทำให้มั่นใจว่า การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสอดคล้องกับ ข้อกำหนดกฎเกณฑ์สำคัญของทางการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย และมีการควบคุมความเสี่ยงสำคัญภายใต้ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้

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

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญในการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าเพื่อให้ ได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ภายใต้บริการของธนาคาร ที่สอดคล้องกับหลักการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) และทบทวนทุกปี นโยบายดังกล่าวกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินการ และมอบหมายให้คณะทำงาน 360 Prudent Risk Practice รับผิดชอบ ให้มีการดำเนินการปฏิบัติเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคาร ได้กำหนดกรอบไว้ ซึ่งมีหลักการสำคัญดังนี้

- ออกแบบหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยคำนึงถึงความต้องการ ความสามารถและความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของลูกค้า
- กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการเพื่อการควบคุมความเสี่ยง อย่างเหมาะสม
- กำหนดกระบวนการขายที่ไม่บงกชความเป็นส่วนตัว เหมาะสม กับความต้องการ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า มุ่งเน้นให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญ ที่ครบถ้วน ไม่บิดเบือนและเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ
- พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าได้รับการสื่อสารถึง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ รวมถึงกระบวนการให้บริการที่ธนาคาร กำหนด เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- กำหนดให้มีการดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างมั่นคงปลอดภัย โดยคำนึงถึงการรักษาความลับ และใช้ข้อมูลของลูกค้า ตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้แจ้งไว้หรือใช้ข้อมูลลูกค้าตามที่ กฎหมายกำหนดและไม่บงกชความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการพิจารณา ชดเชยเยียวยาให้ลูกค้าอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
- กำหนดระบบควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน สามารถตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดให้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินเพื่อให้ลูกค้าสามารถได้รับ บริการที่ถูกต้องครบถ้วนอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ หลักการข้างต้น ธนาคารมีการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสม และสอดคล้องกับ สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่าง เป็นธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และจัดให้มีการ สื่อความแนวปฏิบัติให้กับพนักงาน ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบ: เข้าใจข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรมภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
2. โปร่งใส: แจ้งข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง บอกทั้งข้อดี ข้อจำกัด ข้อยกเว้น ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย ตามสิทธิที่ลูกค้า ควรทราบให้ชัดเจน รวมทั้งนำเสนอทางเลือกให้แก่ลูกค้า
3. ไม่เอาเปรียบ: ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจ หรือหน้าที่ในการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่กำหนดเงื่อนไขการขาย ทั้งนี้ ธนาคารมีเป้าหมายในการยกระดับประสบการณ์ลูกค้า เพื่อให้ได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ มีการกำหนด มาตรฐานในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึง มีกระบวนการดูแลลูกค้าและชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้า อย่างยุติธรรมและเหมาะสม ภายใต้หลักการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้ง มีการเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ใหม่ หรือที่มีการเปลี่ยนแปลง



นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS	ธนาคารพัฒนา K PLUS อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีรูปแบบโอเพ่นแพลตฟอร์มเพื่อให้ง่ายต่อการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ และผลักดันแพลตฟอร์มของธนาคารให้เข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวันของลูกค้าในทุกวัน (Everyday Use) และให้ลูกค้าสามารถใช้จ่ายบน K PLUS ได้หลากหลายรูปแบบทั้งเงินในบัญชีและคะแนนสะสม	- จำนวนธุรกรรม 20,710 ล้านรายการ เติบโตร้อยละ 43 จากปี 2563 - มูลค่าธุรกรรม 18.9 ล้านล้านบาท เติบโตร้อยละ 36 จากปี 2563 - จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 17.1 ล้านราย เติบโตร้อยละ 19 จากปี 2563
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า K PLUS SHOP	บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดตามมาตรฐาน Thai QR Payment พร้อมเพย์ คิวอาร์โค้ดของบัตรเครดิตวีซ่า และมาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ และคิวอาร์โค้ดของอาลีเพย์ และวีแชทเพย์ และการรับชำระด้วยอุปกรณ์รับบัตร mPOS (Mobile Point of Sale) ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลบัตรระดับสากล Payment Card Industry Software-based PIN Entry on COTS (PCI SPoC) และบริการ K PLUS SHOP สำหรับร้านค้าที่มีหน้าร้านและร้านค้าบนช่องทางออนไลน์ ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน และ QR API	- จำนวนธุรกรรมกว่า 170 ล้านรายการ - มูลค่าธุรกรรมกว่า 0.18 ล้านล้านบาท - จำนวนร้านค้าที่ให้บริการประมาณ 1.9 ล้านร้านค้า
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS SME	บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือที่ช่วยบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ได้อย่างคล่องตัว โดยสามารถตรวจสอบการเคลื่อนไหวบัญชี จัดกลุ่มบัญชี จัดการเช็ค รายงานสินเชื่อ และทำธุรกรรมโอนเงิน จ่ายบิลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	- จำนวนธุรกรรมกว่า 376 ล้านรายการ - มูลค่าธุรกรรมกว่า 1.31 ล้านล้านบาท - จำนวนผู้ใช้งาน 670,000 คน
บริการธุรกรรมด้านการเงินทางอินเทอร์เน็ตผ่าน K-Cyber	บริการธุรกรรมโอนเงิน เติมน้ำเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการในทีเดียวทางอินเทอร์เน็ตผ่าน K-Cyber ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการทำธุรกรรมบนระบบที่ปลอดภัยและมีเสถียรภาพ	- จำนวนธุรกรรมกว่า 4,161 ล้านรายการ - มูลค่าธุรกรรมกว่า 0.62 ล้านล้านบาท - จำนวนผู้ใช้งาน 2.24 ล้านคน



บริการใหม่ ของ K PLUS ในปี 2564

- บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล
บัตรเครดิต และบัตรเงินสดด้วยตนเอง
- บริการโอนเงินต่างประเทศ
ขยายการให้บริการอีก 2 สกุลเงิน
รวมเป็น 14 สกุลเงิน 32 ประเทศ



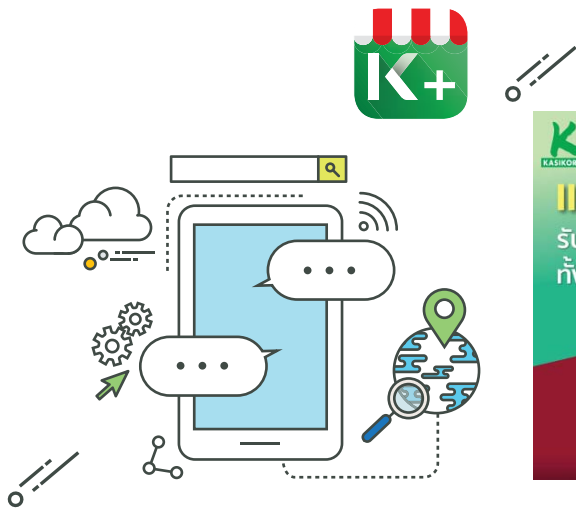
- บริการจ่ายเงินด้วยคะแนนสะสม
แทนเงินสด บน K PLUS ได้แก่
การ scan QR จ่ายด้วย K Point
และการซื้อของบน K+ market
ด้วย The 1 Point
- บริการโอนเงินไปประเทศญี่ปุ่น
และสาธารณรัฐประชาชนจีน
สะดวก ไม่มีขั้นต่ำ
ปลายทางรับเงินเต็มจำนวน
- บริการ K PLUS Lobby
ให้ลูกค้าสามารถสำรวจฟีเจอรัน K PLUS
และดูสินค้าบน K+ market ได้
แม้ไม่มีบัญชีหรือบัตรของธนาคาร
- บริการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือ
ที่ผูกกับ K PLUS ได้ด้วยตนเอง
และปลดล็อค K PLUS ตั้งรหัสใหม่
ด้วยบัตรประชาชนได้เอง ที่ตู้ K-ATM
เมื่อลิ้มรสผ่าน



K PAY LATER วงเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ
สมัครใช้บริการและใช้จ่ายด้วยวงเงินผ่านช่องทาง K PLUS



บริการสแกนคิวอาร์โค้ดจ่ายเงินด้วยคะแนนสะสม K Point แทนเงินสด



K PLUS SHOP

- สร้างคิวอาร์โค้ดเพื่อรับเงิน
- รองรับการชำระด้วยคิวอาร์โค้ด พร้อมเพย์ / วีซ่า / มาสเตอร์การ์ด / ยูเนียนเพย์
- รองรับการชำระด้วยบัตร ผ่านอุปกรณ์รับบัตร mPOS (Mobile Point of Sale)

ตอบโจทย์ทุกความต้องการของร้านค้า ด้วยช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลาย

- ใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS SHOP
- ใช้งานด้วยเครื่องรูดบัตร EDC
- ใช้งานผ่านการเชื่อมต่อ QR API

บริการหนังสือค้าประกันผ่านระบบบล็อกเชน

ผลิตภัณฑ์/บริการ

บริการหนังสือค้าประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบล็อกเชน

รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน

ธนาคารร่วมกับบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด เชื่อมต่อระบบบล็อกเชนกับผู้รับหนังสือค้าประกันที่เป็นบริษัทชั้นนำในหลายอุตสาหกรรม และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้บริการหนังสือค้าประกันอิเล็กทรอนิกส์ได้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงระบบและข้อมูลมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนลูกค้าที่ออกหนังสือค้าประกันและต่อหนังสือค้าประกันผ่านระบบบล็อกเชน 6,519 ราย

ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน

สำหรับธนาคาร

- ลดต้นทุนในการจัดการเอกสาร และการดูแลข้อมูล ลดปัญหาเรื่องเอกสารหาย
- ลดขั้นตอนการทำงาน ภายใต้ความปลอดภัยของระบบและข้อมูล

สำหรับลูกค้า

- ช่วยอำนวยความสะดวก ลดเวลา และลดขั้นตอนการทำธุรกรรม
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ช่วยป้องกันการปลอมแปลงหนังสือค้าประกัน



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)	การบริจาคในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แก่หน่วยรับบริจาค เช่น วัด โรงพยาบาล สถานศึกษา และองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ ตามเกณฑ์ของกรมสรรพากร ผู้บริจาคสามารถบริจาคผ่านโมบายแบงก์ของธนาคารที่ร่วมโครงการ และรับการลดหย่อนภาษีได้โดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษี	หน่วยรับบริจาคที่ใช้งาน 600 หน่วย
บริการใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice)	บริการใบกำกับภาษีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดส่งให้ร้านค้าทางอีเมล และธนาคารนำส่งภาษีให้กรมสรรพากรผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้กระดาษในการพิมพ์ใบกำกับภาษี และเพิ่มความสะดวกให้ร้านค้าในการรับใบกำกับภาษีทางอีเมลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถให้ประกอบการยื่นภาษีได้ทันที	จำนวนร้านค้าใช้บริการใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์กว่า 190,000 ร้านค้า
บริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Receipt) ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมสรรพากร	ธนาคารร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) และกรมสรรพากร ในการพัฒนาระบบการชำระเงินของไทย ให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร และเป็นไปตามมาตรฐานของกรมสรรพากร	จำนวนธุรกรรมกว่า 175,000 รายการ
KBank Open API	บริการเชื่อมต่อ API ให้กับลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยสามารถศึกษา ทดสอบ สมัครเลือกใช้ และเชื่อมต่อ API ของธนาคารที่เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง หรือลูกค้าของตนเองได้ อาทิ API สำหรับชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Payment API) ตรวจสอบรายละเอียดรายการของสลิป (Slip Verification API) และชำระค่าสินค้าและบริการออนไลน์ (Bill Payment API) โดยมีรูปแบบการใช้งานแบบ Self Service และสามารถเข้าใช้งานได้ผ่าน website: https://apiportal.kasikornbank.com	- จำนวนบริการที่เปิดให้บริการ 8 บริการ อาทิ บริการรับชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด บริการรับชำระบิล และบริการรับโอนเงินจากต่างประเทศ - จำนวนผู้ลงทะเบียน (sign up) เพื่อทดสอบเชื่อมต่อ API มากกว่า 4,000 ราย - จำนวนธุรกรรมที่ผ่าน Open API มากกว่า 50 ล้านรายการ
บริการยืนยันตัวตน (Authentication Services)	ธนาคารพัฒนาบริการยืนยันตัวตนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและพันธมิตร ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนรูปแบบออนไลน์ อาทิ - บริการ National Digital ID (NDID) ซึ่งเป็นบริการยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัลผ่าน NDID Platform - บริการ RP Proxy ซึ่งเป็นบริการช่วยให้พันธมิตรเชื่อมต่อ NDID Platform แบบ API - บริการ Face API เป็นบริการเปรียบเทียบรูปภาพใบหน้าเป็นบุคคลเดียวกัน	จำนวนธุรกรรมรวมกว่า 427,000 รายการ



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการยืนยันตัวตนผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (e-KYC via self-service machine)	บริการยืนยันตัวตน (e-KYC) ผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติมากกว่า 8,300 เครื่อง ครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัด เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการเปิดบัญชี โดยไม่ต้องไปที่สาขาในเวลาทำการ	จำนวนธุรกรรมกว่า 2.3 ล้านรายการ
เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ	บริการเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติจำนวน 8 เครื่อง ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และอาคารคิง พาวเวอร์ มหานคร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหลังธนาคารปิดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่สาขา และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นการชั่วคราว	- จำนวนธุรกรรมกว่า 26,800 รายการ - มูลค่าธุรกรรมกว่า 224 ล้านบาท - จำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 19,600 ราย
บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment)	บริการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) ที่ใช้โครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจมีช่องทางในการรับชำระบิลแบบข้ามธนาคารและลดขั้นตอนในการทำข้อตกลงชำระบิลกับธนาคารแต่ละแห่ง นอกจากนี้ธนาคารได้เพิ่มบริการระบบเรียกชำระเงิน (Request to Pay) ให้ภาคธุรกิจสามารถส่งข้อความไปยังผู้ซื้อเพื่อแจ้งขอให้ชำระเงิน	จำนวนบริษัทที่ลงทะเบียนใช้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร 1,182 บริษัท (ตามหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี)
บริการหนังสือค้ำประกันบนอินเทอร์เน็ต (K CONNECT-LG)	บริการธุรกรรมด้านหนังสือค้ำประกัน ในรูปแบบ Web Application สามารถขอก่อหนังสือค้ำประกัน ต่ออายุ แก้ไข รวมไปถึงการตรวจสอบยอดภาระ ยอดวงเงิน พิมพีไอเสร็จ และรายงานการดำเนินการหนังสือค้ำประกันต่างๆ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยจะได้รับหนังสือค้ำประกันภายในวันเดียวกัน ซึ่งสะดวก รวดเร็วกว่าการไปใช้บริการที่สาขา	จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการผ่านช่องทาง K CONNECT-LG เพิ่มขึ้นร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2563
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (K e-LG via e-GP)	บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เป็นหลักประกันการยื่นซอง การปฏิบัติตามสัญญาหรือภาระผูกพันต่างๆ ซึ่งลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อสามารถสมัครและใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางได้	จำนวนธุรกรรมของบริการออกหนังสือค้ำประกัน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 16 ของจำนวนธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันทั้งหมด
บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อเงินกู้หมุนเวียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (K CONNECT - Supply Chain)	บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อเงินกู้หมุนเวียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีบริการรับแสดงใบแจ้งหนี้การค้า เบิก-ถอนเงินกู้ และชำระเงินให้กับคู่ค้า โดยสามารถโอนเงินให้ผู้รับเงินและผู้กู้ที่มีบัญชีรับเงินกับธนาคารสกลไทยและต่างธนาคาร อีกทั้งยังสามารถทำรายการชำระหนี้คืนเงินกู้ธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการให้บริการแบบครบวงจร ทั้งลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อและผู้ขาย	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ K CONNECT – Supply Chain 3,937 ราย



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการด้านการเงินบนแพลตฟอร์ม LINE ด้วยขุนทอง (KunThong)	ขุนทอง โซเชียล แชทบอท (Social Chatbot) ให้บริการด้านการเงินบนแพลตฟอร์ม LINE ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ เช่น เรียกเก็บเงิน ชำระเงิน และหารบิลโดยใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสแกนข้อมูลในใบเสร็จรับเงิน (Optical Character Recognition: OCR) รวมถึงหารบิลแบบรายเดือนที่ต้องแบ่งชำระภายในกลุ่ม เช่น ค่าบริการ Netflix และแบ่งยอดชำระหลายบิล (Multiple Bills) เป็นต้น	- จำนวนผู้ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน 131,000 ราย - จำนวนสมาชิก 970,000 ราย
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ MAKE by KBank	แอปพลิเคชันธนาคาร MAKE by KBank ออกแบบเพื่อคนรุ่นใหม่ที่ใช้ชีวิตเชื่อมโยงกันผ่านเทคโนโลยี ผ่าน 3 พี่เจอรหลัก ได้แก่ โอนเงินผ่านบลูทูธ (Pop Pay) บันทึกประวัติการทำธุรกรรมในรูปแบบโซเชียลแชท (Chat Banking) และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน โดยไม่ต้องเปิดหลายบัญชี (Cloud Pocket) นอกจากนี้ยังมีพี่เจอรใหม่ ที่ช่วยสรุปรายจ่ายในแต่ละเดือน (Expense Summary) เพื่อให้วางแผนการเงินได้ดีขึ้น	- จำนวนผู้ใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน 21,000 ราย - จำนวนบัญชี 131,000 บัญชี
ผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อส่วนบุคคล (โดยบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด) และบริการบัญชีเงินฝาก (Co-branded) บัตรเดบิต และบัญชีเงินออมดอกเบี้ยพิเศษ โดยธนาคารกสิกรไทยบนช่องทางดิจิทัล LINE BK	บริการทางการเงินบนแอปพลิเคชัน LINE ภายใต้แบรนด์ LINE BK โดยบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อรายย่อยภายใต้การกำกับ ส่วนบริการบัญชีเงินฝาก (Co-branded) บัตรเดบิต และบัญชีเงินออมดอกพิเศษ โดยธนาคารกสิกรไทย ที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ เช่น โอนเงินด้วยเลขที่บัญชีธนาคาร หมายเลขพร้อมเพย์ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ และ LINE ID ได้	- จำนวนผู้สมัครใช้งาน 3.9 ล้านราย - ยอดรวมสินเชื่อกว่า 15,000 ล้านบาท



LINE BK บริการทางการเงินบนแอปพลิเคชัน LINE
แค่แชทใน LINE ก็โอนพร้อมเพย์ เลขที่บัญชี และยอดก็โอนเงินได้เลย



บัตรเดบิต/บัตรกดเงินสด

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บัตร Xpress Cash	บัตรกดเงินสด Xpress Cash สะดวก รวดเร็วทุกครั้งที่จะใช้เงินสดตลอด 24 ชั่วโมง โอนผ่าน K PLUS ได้ไม่จำกัดครั้ง ไม่ต้องใช้บัตรและค่าธรรมเนียม อีกทั้งสามารถเลือกผ่อนชำระเพื่อเพิ่มสภาพคล่องโดยเลือกได้ตั้งแต่ 3 - 36 เดือน และรูดซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าร่วมรายการทั่วประเทศ	- จำนวนการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตร Xpress Cash 330,000 รายการ - ยอดการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตร Xpress Cash 1,600 ล้านบาท
บัตรเดบิต LINE BK	บัตรเดบิต LINE BK สมัครง่ายผ่านช่องทาง LINE BK โดยบัตรเดบิตมี 3 ประเภท ได้แก่ - บัตรเดบิตออนไลน์: บัตรเดบิตอิเล็กทรอนิกส์ สามารถออกบัตรและใช้งานได้ทันที เพื่อซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการได้เฉพาะช่องทางออนไลน์ - บัตรเดบิต: บัตรเดบิตที่ลูกค้าขอออกบัตรผ่านแอปพลิเคชัน สามารถทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็มทั้งในและต่างประเทศ เครื่องรูดบัตร EDC และชำระค่าสินค้าหรือชำระค่าบริการออนไลน์ - บัตรเดบิตคู่วงเงิน: บัตรเดบิตที่ลูกค้าขอออกบัตรผ่านแอปพลิเคชัน เหมือนบัตรเดบิต สำหรับลูกค้าที่ได้รับอนุมัติวงเงินให้สินเชื่อจากบริษัทหลักทรัพย์ แล้วเท่านั้น ในกรณีทำธุรกรรมแล้วเงินในบัญชีไม่เพียงพอจะมีข้อความแจ้งเตือนสำหรับการเบิกถอนเงินจากวงเงินให้สินเชื่อเข้าบัญชีออมทรัพย์	จำนวนบัตรเดบิต LINE BK รวมทุกประเภทประมาณ 2 ล้านใบ

การประกันด้านสุขภาพ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
ประกันภัย หายห่วง ไข้เลือดออก	ประกันภัยเพื่อตอบใจภัยผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องเรื่องการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กที่มีความเสี่ยงสูง ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก สูงสุด 50,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และเงินชดเชยรายวันสูงสุด 1,800 บาทต่อวัน เบี้ยเริ่มต้นเพียง 99 บาท	- จำนวนกรมธรรม์ 1,496 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกัน 0.26 ล้านบาท
ประกันภัยแพ็คซินโควิด 19	ประกันภัยเพื่อบรรเทาความวิตกกังวล ภาระและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการแพ็คซิน เป้าหมายเป็นกลุ่มลูกค้าในวงกว้าง ด้วยราคาที่เข้าถึงได้ โดยคุ้มครองกรณีเกิดภาวะโคม่าจากการแพ็คซินสูงสุด 1 ล้านบาท เงินชดเชยรายวันสูงสุด 1,000 บาท	- จำนวนกรมธรรม์ 10,221 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกัน 2.49 ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์/บริการ

รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน

ผลการดำเนินงาน

ประกันชีวิตและสุขภาพ
ป่วยมีจ่าย IPD+OPD

ประกันชีวิตและสุขภาพ เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าระดับกลาง และระดับล่าง ราคาถูก ซื้อง่ายผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับกลุ่มอาชีพอิสระ และพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์ที่ไม่มีสวัสดิการ วงเงินค่ารักษาผู้ป่วยใน (IPD) 50,000 บาท ต่อครั้ง ไม่จำกัด จำนวนครั้ง และค่ารักษาผู้ป่วยนอก (OPD) สูงสุด 1,000 บาท

- จำนวนกรมธรรม์ 1,444 กรมธรรม์
- ค่าเบี้ยประกัน 5.45 ล้านบาท

การร่วมมือกับพันธมิตร

ผลิตภัณฑ์/บริการ

รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน

ผลการดำเนินงาน

บริการรับโอนเงินจาก
ต่างประเทศแบบเรียลไทม์

ธนาคารร่วมกับธนาคารดีบีเอส สิงคโปร์ ให้บริการรับโอนเงิน จากประเทศสิงคโปร์ผ่านธนาคารกรสิกรไทย โดยผู้โอนสามารถ ส่งคำสั่งให้โอนเข้าบัญชีที่ธนาคารต่างๆ ในประเทศไทย ได้แบบเรียลไทม์จากสิงคโปร์ ยุโรป อเมริกา และเอเชีย ไปยังบัญชีประเภทต่างๆ ของ 21 ธนาคารในประเทศไทย ผู้โอนในต่างประเทศสามารถตรวจสอบสถานะของบัญชีปลายทาง ที่ประเทศไทยได้ก่อนทำรายการ พร้อมทราบค่าธรรมเนียม และอัตราแลกเปลี่ยนที่ชัดเจน และผู้รับได้รับเงินเต็มจำนวน วงเงินสูงสุด 1.5 ล้านบาทต่อครั้ง

- จำนวนธุรกรรม 3.6 ล้านรายการ

ธนาคารได้ขยายการให้บริการในรูปแบบเดียวกันกับพันธมิตร จากหลายประเทศ ทั้งในยุโรป อเมริกา และเอเชีย โดยเปิดให้บริการที่ธนาคารกรสิกรไทยในประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา เพื่อให้ลูกค้าสามารถโอนเงินเข้าบัญชีให้ผู้รับเงินในประเทศไทย สามารถรับเงินโอนเต็มจำนวนแบบเรียลไทม์

บริการส่ง/รับโอนเงิน
จากต่างประเทศ
ในรูปแบบการเชื่อมโยง
ผ่านระบบกลาง
ในการชำระเงิน
ระหว่างประเทศไทย
และประเทศสิงคโปร์
(PromptPay-PayNow)

ธนาคารเชื่อมโยงบริการชำระเงินและโอนเงินระหว่างประเทศ แบบ Switch Model เป็นการเชื่อมโยงผ่านระบบกลาง ในการชำระเงินของแต่ละประเทศ (National Payment Operator) ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานกลางด้านการชำระเงิน (Payment Infrastructure) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และลดต้นทุนของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินไป ที่ประเทศสิงคโปร์สูงสุดที่ 1,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ หรือโอนเงิน จากสิงคโปร์มายังประเทศไทยจำนวน 25,000 บาท โดยระบุเพียงหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงิน โดยชื่อผู้รับ จะขึ้นแสดงให้ผู้ส่งเพื่อตรวจสอบก่อนทำรายการ ผู้รับสามารถ รับเงินโอนเต็มจำนวนแบบเรียลไทม์ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

- จำนวนธุรกรรมกว่า 70,000 รายการ



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการโอนเงินต่างประเทศแบบเติมจำนวนผ่าน K PLUS	ธนาคารกรุงไทยร่วมกับ NIUM ผู้ให้บริการโอนเงินข้ามประเทศชั้นนำจากสิงคโปร์ พัฒนาเทคโนโลยีการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Application Programming Interface (API) เพื่อให้ลูกค้าสามารถโอนเงินไปต่างประเทศไม่เกิน 49,999 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อรายการต่อวัน ได้แบบเติมจำนวน ภายในเวลาที่รวดเร็ว ด้วยราคาที่ถูกลง โดยไม่ต้องใช้เอกสารประกอบ เพียงแค่ทำรายการผ่าน K PLUS ปัจจุบันธนาคารได้ขยายประเทศปลายทางเพิ่มจาก 12 สกุล รวมเป็น 14 สกุล ซึ่งประกอบด้วย เงินดอลลาร์สหรัฐฯ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย ฮองกง เงินปอนด์ ยูโร เปโซฟิลิปปินส์ รูปีอินเดีย รูเปียอินโดนีเซีย ดองเวียตนาม วอนเกาหลีใต้ ริงกิตมาเลเซีย เยนญี่ปุ่น และหยวนจีน ครอบคลุมถึง 32 ประเทศ	จำนวนธุรกรรม 78,000 รายการ
แอปพลิเคชันเพื่อการลงทุนฟินเวสต์ (Finvest)	ธนาคารกรุงไทยร่วมกับ บริษัท ลู อินเทอร์เน็ตชั่นแนล (สิงคโปร์) บริษัทในเครือของผิงอันกรุ๊ป (Ping An Group) ที่ให้บริการการลงทุนผ่านแอปพลิเคชันที่ประเทศสิงคโปร์ และบริษัท หลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน โรโบเวลท์ จำกัด (Robowealth Mutual Fund Brokerage Securities) บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน (บลจ.) แห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการ Robo-advisory พัฒนาแอปพลิเคชันฟินเวสต์ (FinVest) โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเพื่อซื้อขายกองทุนรวมได้โดยไม่ต้องเป็นต้องใช้บริการของธนาคารกรุงไทย และสามารถซื้อขายกองทุนรวมจากหลากหลาย บลจ. ทั้งในประเทศ (Onshore funds) และต่างประเทศ (Offshore Funds) ได้โดยตรงผ่านแอปพลิเคชัน	- จำนวนลูกค้าที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันกว่า 230,000 ราย - จำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันกว่า 150,000 ราย
แอปพลิเคชันดอลฟิน วอลเลต (Dolfin Wallet)	ธนาคารกรุงไทยร่วมกับบริษัท เซ็นทรัล เจดี ฟินเทค โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง เซ็นทรัล กรุ๊ป และเจดีดีคอม ในการให้บริการต่างๆ อาทิ การเป็นออนไลน์แบงก์เอเยนต์ ในการรับชำระค่าบริการ อุปโภคบริโภค การให้บริการ Payment Gateway เชื่อมต่อกับดอลฟิน วอลเลต รวมถึงความร่วมมือด้านบริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบดิจิทัล ภายใต้ชื่อบริการ ดอลฟิน มัณนี (Dolfin Money by KBank)	- จำนวนลูกค้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันกว่า 2 ล้านราย - จำนวนลูกค้าที่ใช้งานสินเชื่อ Dolfin Money by KBank กว่า 26,000 ราย
SMART OPD APPLICATION บนโทรศัพท์มือถือของโรงพยาบาล	ธนาคารพัฒนาระบบโมบายแอปพลิเคชันสำหรับคนไข้ที่ต้องการมาใช้บริการของโรงพยาบาลต่างๆ ได้แก่ CU Care, CBH PLUS, TUH for ALL, NIT PLUS และ RJ Connect โดยอำนวยความสะดวกให้กับทั้งโรงพยาบาลและผู้ใช้บริการแบบ Self Service เริ่มจากการสร้างระบบตรวจสอบสิทธิการรักษาได้โดยตรงกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ตั้งแต่ก่อนเดินทางมาโรงพยาบาล การขอคิวการรักษาได้ทันทีที่มาถึง พร้อมระบบแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวการรักษา รวมถึงการดูแลประวัติการรักษาของตนเอง การนัดหมายต่างๆ และชำระค่าบริการรักษาพยาบาลผ่านแอปพลิเคชัน	- จำนวนโรงพยาบาลที่ธนาคารช่วยสนับสนุนในการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันรวม 5 แห่ง ได้แก่ รพ.จุฬาลงกรณ์ รพ.ชลบุรี รพ.ธรรมศาสตร์ รพ.ราชวิถี และสถาบันประสาทวิทยา - จำนวนลูกค้าที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันกว่า 811,000 ราย



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
บริการสินเชื่อธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์มช้อปปี้ (Shopee) และลาซาด้า (Lazada)	ธนาคารร่วมกับช้อปปี้และลาซาด้า แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซชั้นนำของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผนวกบริการสินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan เข้ากับแพลตฟอร์มของพันธมิตร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ค้าออนไลน์สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่าย สามารถขอสินเชื่อได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสาร ดอกเบี้ยต่ำ ไม่ต้องมีหลักประกัน	-
บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์สำหรับคนขับแกร็บ	ธนาคารกรสิกรไทย ลิสซิ่งกรสิกรไทย และแกร็บ (Grab) ร่วมกันปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์สำหรับคนขับแกร็บ โดยนำข้อมูลของทุกฝ่ายมาร่วมกันวิเคราะห์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อของกลุ่มคนขับ ประกอบกับการชำระค่างวดแบบรายวัน สอดคล้องกับการรับรายได้ที่เกิดขึ้นทุกวันของคนขับ ช่วยสร้างวินัย และลดภาระของคนขับในแต่ละเดือน	จำนวนคนขับที่ได้รับการเสนอสินเชื่อในช่วงปี 2562 - 2564 มากกว่า 8,000 ราย
บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ แกร็บเพย์วอลเล็ต (GrabPay Wallet Powered by KBank)	ธนาคารร่วมกับแกร็บ (Grab) พัฒนากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ GrabPay Wallet Powered by KBank ให้บริการสมัครและเติมเงินด้วย K PLUS โดยไม่ต้องเปลี่ยนแอปพลิเคชัน ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจ่ายค่าบริการแกร็บ เติมเงินโทรศัพท์มือถือ และชำระเงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดของร้านค้า	จำนวนผู้ใช้งานกว่า 2.3 ล้านราย
บริการกระเป๋าเงิน Blue CONNECT (Blue CONNECT Powered by KBank)	ธนาคารร่วมกับ บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) พัฒนาและให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ Blue CONNECT Powered by KBank เพื่อใช้ในธุรกิจค้าปลีกน้ำมัน ปตท. ครอบคลุมสถานีบริการน้ำมันของ ปตท. และร้านค้าปลีกในเครือ ได้แก่ คาเฟ่ อเมซอน, Texas Chicken, Pearly Tea, ฮั่วเซ่งฮง ต้มยำ, ศูนย์บริการรถยนต์ FIT Auto และร้านสะดวกซื้อจีฟี่ โดยเชื่อมต่อกับระบบสะสมแต้มของ PTT Blue Card	ลูกค้าที่ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันกว่า 400,000 ราย



ธนาคารร่วมกับ PTTOR ให้บริการกระเป๋าเงิน Blue CONNECT สามารถใช้จ่ายได้ครอบคลุมสถานีบริการน้ำมันและร้านค้าปลีกในเครือ ปตท.



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
แอปพลิเคชัน YouTrip และบัตร YouTrip	ธนาคารร่วมกับ YouTech ผู้นำด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หลายสกุลเงิน (Multi-Currency Travel Wallet) จากประเทศสิงคโปร์ ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชัน YouTrip และบัตร YouTrip โดยเติมเงินเข้า Wallet ผ่าน K PLUS และแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดต่างประเทศล่วงหน้าได้ถึง 10 สกุลเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน YouTrip รวมถึงรองรับการใช้จ่ายผ่านเครื่องรูดบัตร EDC สามารถซื้อของออนไลน์ได้ทั่วโลก และกดเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศ	- จำนวนธุรกรรมกว่า 1.9 ล้านรายการ - ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรกว่า 1,800 ล้านบาท - จำนวนธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตรา 3.94 ล้านรายการ - มูลค่าธุรกรรมการแลกเปลี่ยนเงิน 6,810 ล้านบาท - จำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 124,000 คน
สินค้าจากห้างเซ็นทรัลผ่าน K+ market	ธนาคารร่วมกับห้างเซ็นทรัล คัดสรรสินค้าระดับพรีเมียมให้ลูกค้าได้เลือกซื้อผ่าน K+ market พร้อมทางเลือกในการชำระเงินได้สะดวกทั้งจ่ายด้วยเงินสดในบัญชี K PLUS หรือใช้คะแนนสะสม K Point แลกแทนเงินสด หรือใช้ The 1 Point แลกซื้อสินค้าหรือใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าบน K+ market	เปิดให้ใช้บริการครั้งแรกเดือนพฤศจิกายน 2564
แพลตฟอร์มดิจิทัลลงทะเบียนบริการวัคซีนทางเลือก	กลีกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ร่วมกับบริษัท ธนบุรี เฮลท์แคร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สร้างแพลตฟอร์มเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนลงทะเบียนนัดหมายและชำระค่าบริการล่วงหน้าเพื่อรับการฉีดวัคซีนทางเลือก Moderna กับโรงพยาบาลในเครือข่ายของโรงพยาบาลธนบุรีผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) กับโรงพยาบาลในเครือธนบุรีทั้ง 17 แห่งทั่วประเทศ	จำนวนยอดจองวัคซีนกว่า 500,000 ราย
ระบบ COVID-19 Hospitel Management Solution	กลีกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ร่วมกับโรงพยาบาลพระรามเก้า สร้างระบบเพื่อรองรับการลงทะเบียนเข้ารับการรักษาใน Hospitel สำหรับผู้ป่วยที่ไม่มีอาการหรือมีอาการเล็กน้อย ช่วยอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่จะประเมินความเสี่ยงของผู้ป่วยตามเกณฑ์การคัดกรองมาตรฐาน และดำเนินการรักษาได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง	- เปิดให้ใช้บริการครั้งแรกเดือนกรกฎาคม 2564 - จำนวนผู้ใช้งานกว่า 55,000 คน



ธนาคารร่วมกับ Shopee และ Lazada ให้บริการสินเชื่อเงินด่วน Xpress Loan สินเชื่อธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์ม



ความร่วมมือกับพันธมิตรผ่านบริษัท ปิคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด (Digital Partnership)

ด้วยยุทธศาสตร์ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศทางการเงินและการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาคราภิบาลเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย ในปี 2564 ธนาคราร่วมมือกับหลายพันธมิตรโดยการเป็นผู้ร่วมลงทุนในบริษัททั้งในและต่างประเทศ ผ่านบริษัท ปิคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเงินร่วมลงทุนของธนาคราภิบาลไทย ในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ๆ ให้ลูกค้าของธนาคราภิบาลได้รับความสะดวกสูงสุดในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มของพันธมิตรเพื่อนำไปสู่การตอบโจทย์ความต้องการและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้กับลูกค้า



ความร่วมมือกับพันธมิตรปี 2564
บริษัท ปิคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด

บริษัทในประเทศ	บริษัทต่างประเทศ
บริษัท ลิฟวิ้ง โมบาย จำกัด - ธนาคราร่วมลงทุนในสตาร์ทอัพสัญชาติไทย ผู้พัฒนาระบบ Point of Sale (POS) สำหรับการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหาร บริษัท คริปโตมายด์ กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด - ธนาคราร่วมลงทุนในสตาร์ทอัพสัญชาติไทย ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล ทั้งรูปแบบการเป็นที่ปรึกษา (Digital Asset Advisory) กองทุนรวม (Digital Asset Fund Management) และนายหน้าการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Broker and Dealer)	Trusty Cars PTE. LTD. - ธนาคราร่วมลงทุนในสตาร์ทอัพสัญชาติสิงคโปร์ ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มการซื้อขายรถมือสองที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการคัดกรอง และประเมินคุณภาพของรถ Pantera Blockchain Offshore Fund - ธนาคราร่วมลงทุนใน Blockchain Fund สัญชาติอเมริกัน โดยมีนโยบายลงทุนใน Cryptocurrency และเทคโนโลยีบล็อกเชน Ficus Asia Investments PTE. LTD. - ธนาคราร่วมลงทุนในสตาร์ทอัพสัญชาติสิงคโปร์ ประกอบธุรกิจ Venture builder Openspace Ventures - ธนาคราร่วมลงทุนใน Venture Capital Fund ในหมู่เกาะเคย์แมน โดยมีนโยบายลงทุนใน FinTech และธุรกิจอื่นๆ

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

- การประเมินผลระดับภาพรวมธนาคราภิบาล: ผลดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) อยู่ที่ระดับ 63 ซึ่งสูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคราภิบาลในประเทศไทย และเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคราภิบาล
- การประเมินผลภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง): อยู่ที่ระดับ 83 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้นำที่มีคะแนน NPS สูงสุดของธุรกิจธนาคราภิบาลในประเทศไทย

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

- การใช้บริการช่องทาง K-Contact Center คิดเป็นคะแนนรวม 96.9 คะแนน จากการทำแบบสอบถาม End Call Survey



การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

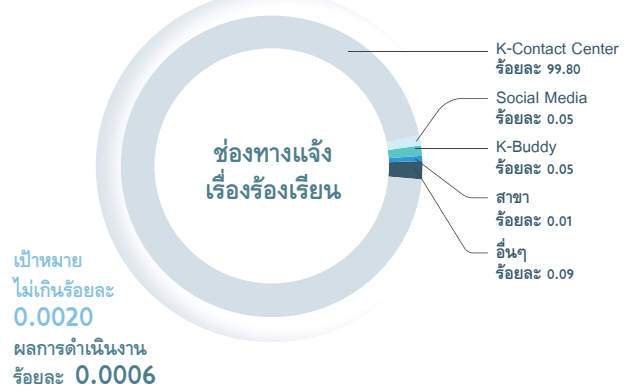
ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับประสบการณ์ลูกค้าอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดกลไกการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกระบวนการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าธนาคารมุ่งเน้นการดูแลแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที เพื่อให้เกิดผลกระทบกับลูกค้าน้อยที่สุด จึงจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Complaint Resolution Center) ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาของลูกค้าจะได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ธนาคารได้กำหนดกลไกการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของธุรกิจ (Service Level Agreement: SLA)* คอยตรวจสอบไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนที่ค้างนาน (Tail Management) นอกจากนี้ ธนาคารยังมีกลไกการรวบรวมข้อมูลปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าบนโซเชียลมีเดียผ่านเครื่องมือ Social Listener เพื่อให้ธนาคารรับทราบสถานการณ์ปัญหาต่างๆ ที่ลูกค้าได้รับ และสามารถยกระดับการจัดการให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยงานจัดการเหตุการณ์ Customer Incident ประเมินสถานการณ์ หาแนวทางการควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และดูแลให้เกิดการจัดการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

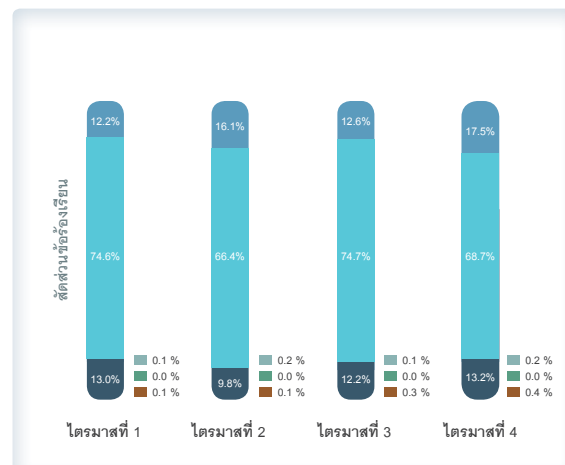
นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน โดยกำหนดกลไกบริหารจัดการปัญหาข้อร้องเรียน (Problem Management) อย่างเป็นระบบ โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกธนาคารวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ลูกค้าได้รับ และหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นซ้ำ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2564 ธนาคารได้มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ช่องทางและกระบวนการบริการอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้สามารถลดปริมาณสัดส่วนข้อร้องเรียนของธนาคารได้ในขณะที่ธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารสามารถลดปริมาณเรื่องร้องเรียนได้กว่าร้อยละ 20 จากปี 2563

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของธนาคาร ปี 2564

สัดส่วนจำนวน
ข้อร้องเรียน**



** สัดส่วนจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดต่อจำนวนธุรกรรมทั้งหมดของธนาคาร



- ปัญหาผลิตภัณฑ์อื่นๆ
- ปัญหาธุรกรรมฝาก/ถอน/โอนชำระ
- ปัญหาอื่นๆเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หลัก
- ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
- ปัญหาการขายที่รีบร้อน
- ปัญหาการให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง/บังคับขาย

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



การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อ ตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



ความเสี่ยง

หากธนาคารพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนโดยไม่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) มาเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ อาจทำให้โครงการหรือธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุน สร้างผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้ และส่งผลต่อเนื่องถึงภาพลักษณ์ทั้งของลูกค้าและธนาคาร รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจลูกค้า อันนำมาซึ่งความสามารถในการชำระหนี้และความเสียหายทางการเงินต่อธนาคารในท้ายที่สุด



โอกาส

หากธนาคารพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนโดยนำประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) มาเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนธุรกิจลูกค้า จะช่วยให้ธนาคารลดความเสี่ยงของสินเชื่อและช่วยสร้างโอกาสและนวัตกรรมทางการเงินทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร อาทิ การเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ และขยายธุรกิจกับลูกค้าปัจจุบันที่ต้องการปรับตัวสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ซึ่งจะเป็นการสร้างฐานรายได้ใหม่ให้แก่ธนาคารในอนาคต และมุ่งสู่การบริหารพอร์ตโฟลิโอเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว



สถาบันการเงินเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของต้นทางในการสนับสนุนหรือป้องกันการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Economy) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร และยังเป็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ช่วยสร้างรายได้และความน่าเชื่อถือให้แก่ธนาคาร 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 ความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้โดยคำนึงถึงภาระหนี้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อเป็นการป้องกันภาระหนี้เกินตัวและให้ลูกค้าสามารถดำรงชีพได้อย่างเหมาะสม เป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานทางภาษีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งมีการพิสูจน์ข้อมูลลูกค้า (Validation Process) เพื่อให้ธนาคารมั่นใจว่าลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินเครดิตที่เหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ภายหลังจากอนุมัติเครดิตแล้ว (Post Approval) ธนาคารได้กำหนดให้มีการติดตามให้ลูกค้าใช้วงเงินเครดิตตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้กับธนาคารจนถึงการชำระเงินตามกำหนด ตลอดจนติดตามผลกระทบจากเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจและภัยธรรมชาติที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ อีกทั้งจัดเตรียมแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบอีกด้วย

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคม จึงได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตามหลักปฏิบัติสากลมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนผ่านโครงสร้างการจัดการทั้งในระดับบริหารและระดับธุรกรรม กำหนดประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guidelines) รวมทั้งมีมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมแก่กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนจะได้รับการจัดการด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร ในขณะเดียวกันยังช่วยเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

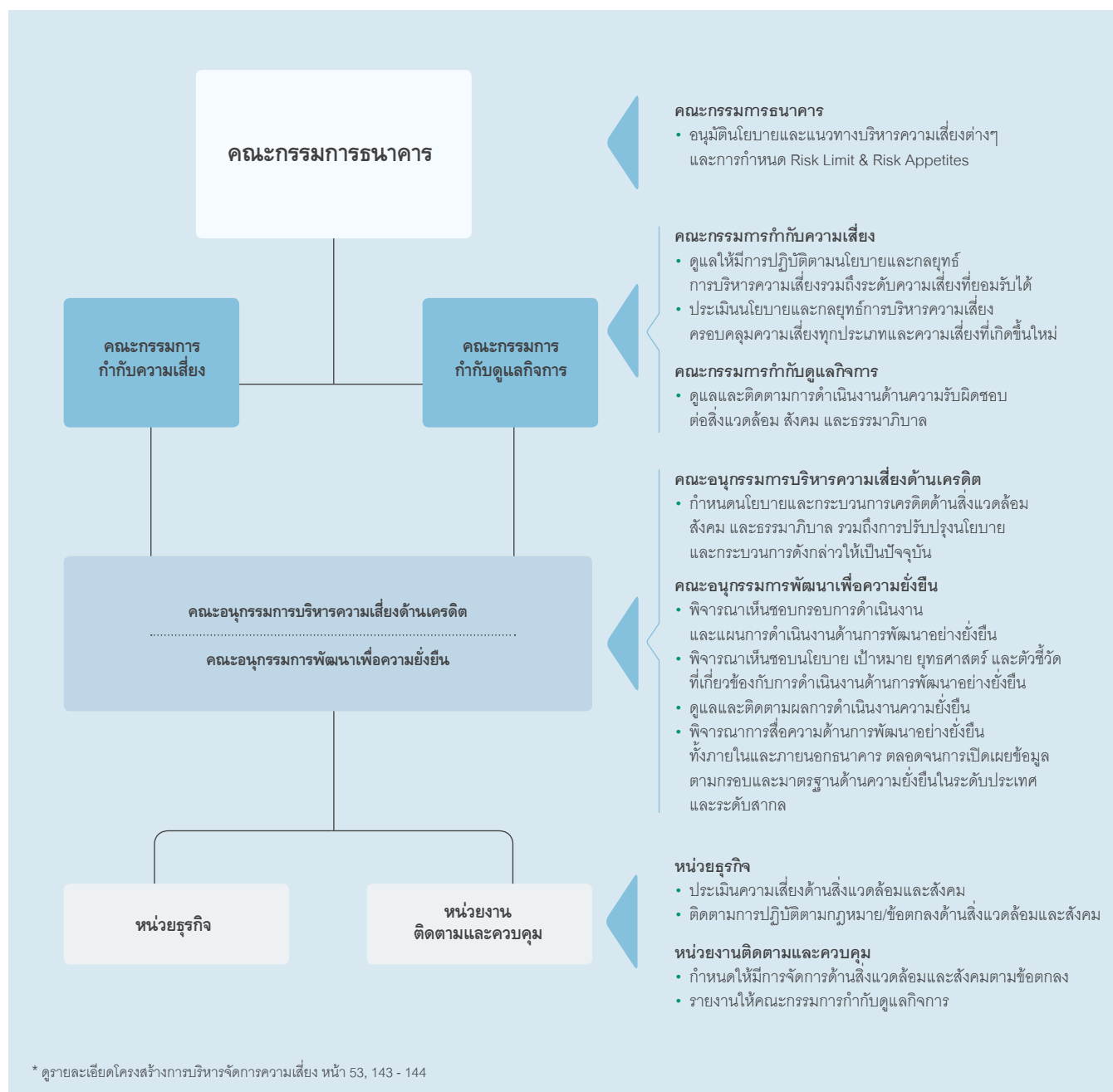


โครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารกำหนดโครงสร้างนโยบายและกระบวนการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม ดังนี้

ระดับบริหาร

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้





ระดับธุรกรรม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมด้านเครดิตของธนาคาร โดยนโยบายเครดิตได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่อาจเกิดขึ้นจากลูกค้าหรือโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเครดิตจากธนาคาร ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม

การพิจารณาเครดิตให้แก่ผู้ขอเครดิตหรือกิจการหรือโครงการที่อาจมีความเสี่ยง ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ อาทิ แหล่งน้ำ ป่าไม้ ความหลากหลายทางชีวภาพ ความเป็นอยู่ของชุมชน

ด้านสังคม

การพิจารณาเครดิตให้แก่ผู้ขอเครดิตหรือกิจการหรือโครงการที่อาจมีความเสี่ยงทางสังคม อาทิ การใช้แรงงานผิดกฎหมาย รวมถึงการดำเนินโครงการที่อาจมีผลกระทบต่อการค้าเสรีและวิถีชีวิตของชุมชน

ด้านธรรมาภิบาล

การพิจารณาเครดิตให้แก่ผู้ขอเครดิตหรือกิจการที่อาจมีการดำเนินธุรกิจไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งต้องพิจารณาถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ รวมถึงการไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องทุจริตหรือคอร์รัปชัน

ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาดังแต่ลักษณะของผู้ขอเครดิตประเภทธุรกิจที่ลูกค้าดำเนินการอยู่ โดยธนาคารไม่ให้การสนับสนุนการขอเครดิตของประเภทธุรกิจต่างๆ (Exclusion List) ดังนี้

1. ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องหรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน อาทิ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ความผิดเกี่ยวกับการพนัน ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ ยึดถือ หรือครอบครอง หรือกระบวนกรแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบ ความผิดเกี่ยวกับอาวุธ หรืออาจนำไปใช้ในการรบ หรือการสงคราม รวมถึงความผิดเกี่ยวเนื่องกับการค้ามนุษย์

2. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิด หรือเสี่ยงต่อการละเมิดกฎหมาย โดยครอบคลุมกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ และข้อตกลงระหว่างประเทศที่รัฐบาลได้ทำไว้ อาทิ

- การค้าสัตว์ป่าและผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าคุ้มครองภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES)
- การส่งออกและนำเข้ากากของเสียที่ขัดต่ออนุสัญญาบาเซลว่าด้วยการควบคุมการเคลื่อนย้ายข้ามแดนของของเสียอันตรายและการกำจัด (Basel Convention on the Control of Transboundary Movements of Hazardous Wastes and Their Disposal: Basel Convention) หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- การผลิต การใช้หรือการค้าที่เกี่ยวข้องกับเวชภัณฑ์ สารเคมี ยาฆ่าแมลง สารที่ทำลายชั้นบรรยากาศ และสารอันตรายอื่นๆ ที่อยู่ในข้อตกลงระหว่างประเทศหรือกฎหมายของประเทศที่อยู่ระหว่างการยกเลิกการใช้หรือที่ได้ยกเลิกไปแล้ว อาทิ การนำเข้าและการส่งออกสารเคมีเป็นอันตรายอย่างร้ายแรงตามอนุสัญญาสต็อกโฮล์มว่าด้วยกระบวนการแจ้งข้อมูลสารเคมีลวงหน้าสำหรับสารเคมีอันตรายและสารเคมีป้องกันกำจัดศัตรูพืชและสัตว์บางชนิดในการค้าระหว่างประเทศ (Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade) หรือสารเคมีที่ผลผลิตพิษตามอนุสัญญาสต็อกโฮล์มว่าด้วยสารมลพิษที่ตกค้างยาวนาน (Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants: POPs)

3. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการทำลายหรือบุกรุกระบบนิเวศที่สำคัญ อาทิ ป่าชายเลน พื้นที่อนุรักษ์ทางธรรมชาติ

- พื้นที่อุทยาน พื้นที่อนุรักษ์ 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 อาทิ โบราณสถาน พื้นที่มรดกทางวัฒนธรรม
5. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานจากการค้ามนุษย์ แรงงานที่ถูกบังคับ แรงงานต่างด้าว ผิดกฎหมาย แรงงานเด็ก หรือสภาพการทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
6. เครดิตเพื่อการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม อาทิ สถานบริการอาบ อบ นวด โรงเรมม่านรูด การค้าประเวณี การผลิตสื่ออนาจาร การพนัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเหยียดผิว
7. ธุรกิจที่มีเหตุอันเชื่อได้ว่าได้รับอนุมัติงาน อาทิ การจัดซื้อจัดจ้าง การได้รับสัมปทานหรือใบอนุญาตโดยมีการใช้อำนาจตำแหน่งทางราชการหรือการเมืองเพื่อเอื้อต่อธุรกิจ หรือการเรียกรับเงินสินบน ค่านายหน้า หรือการตอบแทนในรูปแบบต่างๆ
8. หนังสือค้ำประกันยืนยันของประกวดราคาที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้านำไปประมวลงานของภาครัฐ ซึ่งผู้ประมวลงานตกลงสมยอมกันเพื่อให้ผู้ประมวลรายหนึ่งรายใดเป็นผู้ชนะ
9. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
10. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการค้าอาวุธและยุทธโปกรณ์ที่มีการนำเข้าหรือส่งออกไปยังประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมประชาชนอาหรับลิเบีย
11. เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือค้าอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง อาทิ
 - ทุ่นระเบิดสังหารบุคคล (Anti-personal land mines)
 - ระเบิดลูกปราย (Cluster Munition)
 - อาวุธนิวเคลียร์
 - อาวุธชีวภาพและเคมี

12. เครดิตสำหรับโครงการที่ต้องมีการดำเนินการโครงการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้างที่ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงหน่วยงานระดับประเทศที่เกี่ยวข้อง และไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม โดยมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล อาทิ 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. เครดิตสำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำจากเขื่อนที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญที่ไม่มีมาตรการจัดการและแผนปฏิบัติงานตามแนวทาง Equator Principles และไม่มีสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา ระหว่างประเทศหรือสถาบันการเงินต่างประเทศที่รับในหลักการ Equator Principles เข้าร่วมสนับสนุนโครงการ
14. การยุติการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินที่จะเกิดขึ้นใหม่ เว้นแต่จะมีกลยุทธ์ในการเพิ่ม หรือเปลี่ยนรูปแบบพลังงานเป็นแหล่งพลังงานคาร์บอนต่ำอื่นๆ
15. เครดิตใดๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงในทางลบต่อธนาคาร

ประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิต ที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ (Exclusion List)

ความผิดเกี่ยวกับการพนัน



ความผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน



ความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์



ความผิดเกี่ยวกับ
ทรัพยากรธรรมชาติ



ความผิดเกี่ยวกับ
ยาเสพติด



ความผิดเกี่ยวกับ
การก่อการร้าย





ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสนับสนุนสินเชื่อที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ธนาคารจึงกำหนดให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าจัดทำแบบการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental & Social Screening Tools) สำหรับเครดิตเชิงพาณิชย์ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไปและเครดิตประเภทสินเชื่อโครงการ โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบคำขอเครดิตให้เป็นไปตามนโยบายเครดิต ดังนี้

กรณีคำขอเครดิตเชิงพาณิชย์ ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางขึ้นไป

- 1 ตรวจสอบประเภทอุตสาหกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List)
- 2 ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ผ่านการจัดทำ General ESG Screening Form เพื่อพิจารณาปัจจัยผลกระทบด้าน ESG ในประเด็นต่างๆ เช่น
 - ความเสี่ยงที่อาจทำให้สภาพแวดล้อมของพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงเสื่อมโทรม
 - ความเสี่ยงจากการใช้ กักเก็บ หรือ ขนส่ง วัตถุอันตรายที่เป็นสารเคมี วัตถุอันตราย ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชุมชน
 - ความเสี่ยงจากการใช้พื้นที่ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของชุมชน
 - ความเสี่ยงการใช้แรงงานเด็ก แรงงานผิดกฎหมาย หรือแรงงานที่ถูกบังคับให้ทำงาน
 โดยสำหรับกรณีที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ให้นำเสนอแนวทางการจัดการเพื่อประกอบการพิจารณาเครดิต และกำหนดประเด็นติดตาม
- 3 ศึกษานโยบายหรือปฏิญญาตามระดับอำนาจอนุมัติ พร้อมกำหนดเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

กรณีคำขอเครดิต ประเภทสินเชื่อโครงการ

- 1 ตรวจสอบประเภทอุตสาหกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List)
- 2 ประเมินคำขอเครดิตสำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมโดยเฉพาะ โดยอ้างอิงจากหลักการสากลและประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งประเภทโครงการ ดังนี้
 - โครงการประเภท A คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง
 - โครงการประเภท B คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
 - โครงการประเภท C คือ โครงการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเล็กน้อย
 โดยประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ผ่านแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการขั้นต้น เพื่อให้พนักงานประเมินระบบการบริหารจัดการโครงการด้านต่างๆ ดังนี้
 - ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ในประเด็นที่มีนัยสำคัญ เช่น ทำเลสถานที่ตั้งโครงการ มลภาวะต่างๆ จากโครงการและผลกระทบต่อชุมชน
 - ด้านนโยบาย กลไก ทรัพยากร (บุคลากรและงบประมาณ) ในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อลดผลกระทบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
 - ด้านแผนการดูแลความปลอดภัยและแผนการรองรับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น
 - ด้านกลไกการควบคุมและติดตามมาตรฐานกระบวนการทำงานโดยผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
 - ด้านกลไกการรับข้อร้องเรียน การจัดการ และติดตามผลการบริหารจัดการประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสังคมกับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง
- 3 ขอความเห็นชอบจากผู้บริหารของสายงานธุรกิจ และสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อศึกษารายละเอียดโครงการ (หากไม่เห็นชอบจบขั้นตอนการพิจารณา)
- 4 รายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการเพื่อรับข้อเสนอแนะ
- 5 ศึกษารายละเอียดและดำเนินการเจรจาความเป็นไปได้ของโครงการในเชิงเครดิตรวมถึงการจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- 6 ศึกษานโยบายหรือปฏิญญาตามระดับอำนาจอนุมัติ พร้อมกำหนดเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



ทั้งนี้ สำหรับคำขอสนับสนุนเครดิตประเภทโครงการ Project Finance ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม สายงานบริหารความเสี่ยงองค์การจะดำเนินการติดตาม ควบคุม และรับผิดชอบในการรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 3 เดือนเพื่อรับข้อเสนอแนะก่อนการพิจารณาเครดิต โดยหากประเมินความเสี่ยงแล้วพบว่าโครงการที่ขอสินเชื่อไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจะแจ้งประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงพร้อมเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ ให้ลูกค้านำไปปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนดและหากลูกค้าไม่เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม ธนาคารอาจจะยุติการสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าว

นอกจากการกำหนดขั้นตอนการพิจารณาเครดิตในประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลตามกระบวนการข้างต้นแล้ว ธนาคารได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะเพิ่มเติมด้วย

ยอดสินเชื่อโครงการ
และเครดิตเชิงพาณิชย์
ของลูกค้าผู้ประกอบการ
ขนาดกลางขึ้นไป
โดยผ่านการประเมิน
ความเสี่ยงด้าน ESG

419,829

ล้านบาท

ยอดสินเชื่อโครงการ
Project Finance

12,871

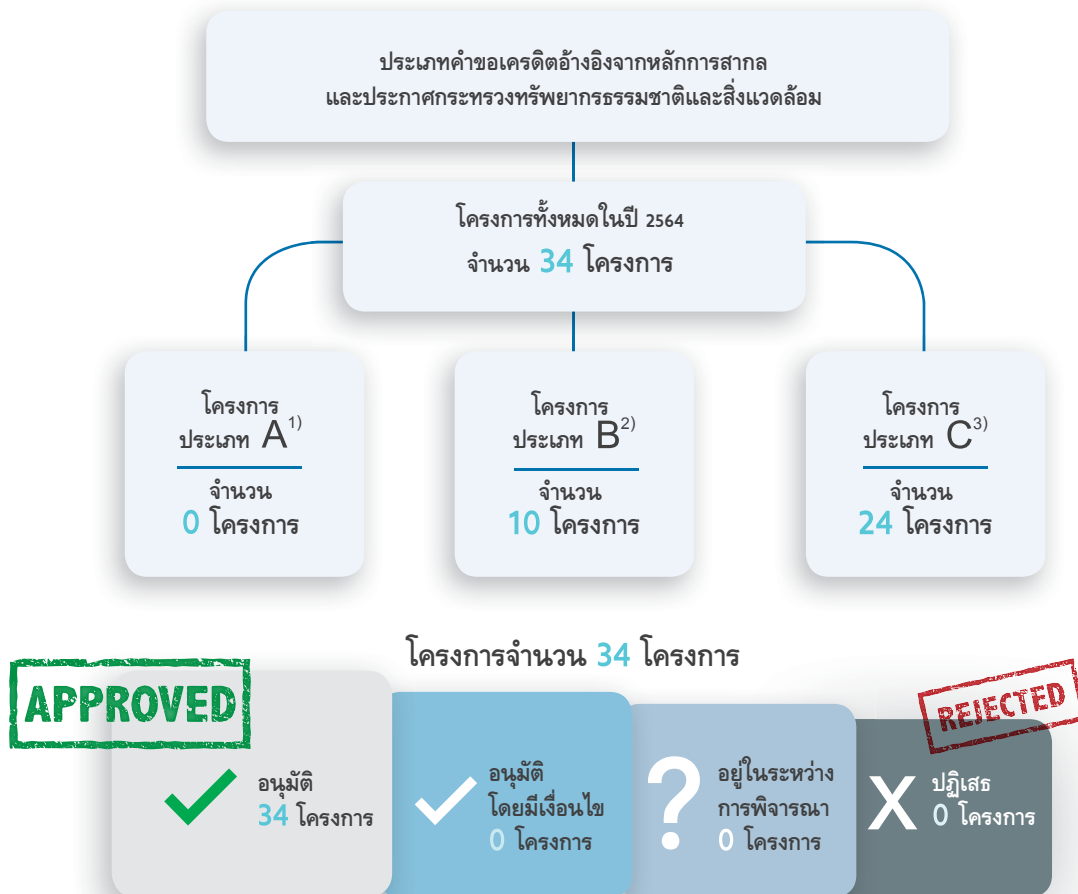
ล้านบาท

ยอดสินเชื่อโครงการ
ลูกค้าผู้ประกอบการขนาด
กลางขึ้นไป

406,958

ล้านบาท

ผลการพิจารณาสินเชื่อ โครงการ Project Finance ปี 2564



¹⁾ โครงการประเภท A คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง

²⁾ โครงการประเภท B คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

³⁾ โครงการประเภท C คือ โครงการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเล็กน้อย



แนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guidelines)

ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางการพิจารณาสินเชื่อสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะตามนัยสำคัญของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยกำหนดให้มีการพิจารณาปัจจัยด้าน ESG ในการพิจารณาเครดิตสำหรับแต่ละอุตสาหกรรมเพิ่มเติมจากปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับเครดิตพอร์ตโฟลิโอและระดับธุรกรรมของธนาคารเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

อุตสาหกรรมเกษตร

ธุรกิจการเกษตร

- ธนาคารไม่สนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า หรือมีการเผาพื้นที่หลังการเก็บเกี่ยว โดยต้องมีการตรวจสอบเอกสารสิทธิ์ที่ดินประกอบการพิจารณาเครดิต

ธุรกิจการเลี้ยงสัตว์

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

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการเลี้ยงสัตว์น้ำที่มีการบริหารจัดการดังนี้

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

ธุรกิจประมง

- ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการทำประมงอย่างยั่งยืน ตามมาตรฐานการประมงสากลของสำนักงานคณะกรรมการรับรองมาตรฐานสินค้าประมง (Marine Stewardship Council: MSC) และต้องสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ตลอดห่วงโซ่อุปทาน
- ธนาคารไม่สนับสนุนผู้ประกอบการประมงทางทะเลที่ไม่มีการดำเนินการตามกฎหมาย ไม่มีการรายงานและการควบคุม (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

- การจัดหาวัตถุดิบโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับในอุตสาหกรรม
- มีมาตรฐานการบำบัดน้ำเสีย การกำจัดของเสีย และกลิ่นอย่างถูกต้องตามกฎหมายกำหนด
- ปฏิบัติตามมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เรื่องการปฏิบัติที่ดีสำหรับโรงฆ่าสัตว์ และมีการดำเนินงานเกี่ยวกับโรงฆ่าสัตว์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และมีระบบด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย เช่น OHSAS18001 ตลอดจนมีมาตรการด้านแรงงานขึ้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด
- 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

- ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยควรผ่านมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และมีมาตรฐานอุตสาหกรรมด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย โดยควรผ่านมาตรฐานระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS18001 ตลอดจนมีมาตรการด้านแรงงานขั้นต่ำตามที่กฎหมายระบุ

อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการ ดังนี้

- โรงไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน อาทิ พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม
- โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงอื่นๆ อาทิ ชีวมวล ชยะ ที่มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามความเหมาะสมของประเภทกิจการ มีการเปิดเผยและมีแผนการลดก๊าซเรือนกระจก มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมพื้นที่โครงการพัฒนาโรงไฟฟ้าและชุมชนบริเวณรอบโรงไฟฟ้า

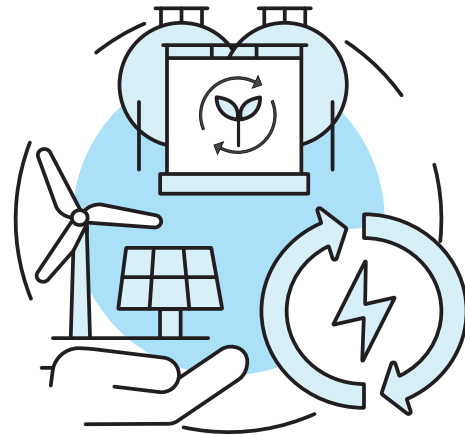
ธนาคารไม่สนับสนุน ดังนี้

- ผู้ประกอบการโรงไฟฟ้านิวเคลียร์
- ผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำจากเขื่อนที่ไม่ได้มีมาตรการจัดการและแผนปฏิบัติงานตามแนวทาง Equator Principles และไม่มีสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศหรือสถาบันการเงินต่างประเทศเข้าร่วมสนับสนุนโครงการ
- ผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าถ่านหินที่จะเกิดขึ้นใหม่

อุตสาหกรรมโรงถลุง / หลอมแร่ โลหะและโลหะ

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการจัดการ ดังนี้

- มีการจัดการสิ่งปฏิกูลและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว โดยมีการจัดการเศษโลหะอย่างยั่งยืน และนำกลับมาผลิตในรูปแบบใหม่ที่สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ
- มีการจัดการมลพิษทางอากาศจากกระบวนการผลิต อาทิ ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO_2) ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) รวมถึงมลพิษอื่นๆ เช่น ความร้อนเสียง การสั่นสะเทือน
- มีแผนที่จะดำเนินการหรือได้รับการรับรองตามมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 มาตรฐานแรงงานว่าด้วยความรับผิดชอบทางสังคม SA 8000



อุตสาหกรรมเหมืองแร่

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการเหมืองแร่ที่ผ่านหลักเกณฑ์มาตรฐานเหมืองแร่สีเขียวของกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการทำเหมืองแร่ที่จำกัดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรแร่อย่างยั่งยืน

ธนาคารไม่สนับสนุนผู้ประกอบการเหมืองแร่ที่มีลักษณะดังนี้

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

อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์

ธนาคารส่งเสริมการก่อสร้าง การปรับปรุงอาคาร ให้ได้มาตรฐานอาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น LEED TREES เป็นต้น



ตัวอย่างการพิจารณาสนับสนุนทางการเงิน ต่อโครงการ Project Finance

ธนาคารพิจารณาสินเชื่อโครงการโดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และนโยบายเครดิตของธนาคารมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ



โครงการติดตั้ง
แผงพลังงาน
แสงอาทิตย์
(Solar Rooftop)

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งเน้นสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน และการติดตั้งโซลาเซลล์ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น ธนาคารได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการให้การสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการผลิตจำหน่ายไฟฟ้า ให้บริการด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานหลายรายที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งครั้งนี้ ธนาคารได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ โดยการติดตั้งแผงโซลาเซลล์ทั้งที่ติดตั้งบนหลังคา บนพื้นดิน และบนทุ่นลอยน้ำ เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้กับผู้รับซื้อไฟฟ้าเอกชนต่างๆ กำลังการผลิตรวม 60 เมกะวัตต์ ซึ่งการให้สินเชื่อดังกล่าว ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ของธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว



โครงการโรงไฟฟ้า
พลังงานแสงอาทิตย์
(Solar Farm)

การขยายตัวของเศรษฐกิจและการทำข้อตกลงด้านการค้ากับประเทศทั้งในและนอกกลุ่มอาเซียน (ASEAN) ส่งผลให้ภาคการค้าและอุตสาหกรรมมีแนวโน้มการขยายตัวและทำให้ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ภาครัฐของแต่ละประเทศยังได้สนับสนุนให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก เพื่อมุ่งสู่การเป็นเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) โดยธนาคารได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนภาคเอกชนไทยที่มีประสบการณ์และความชำนาญด้านการผลิตไฟฟ้าชั้นนำของประเทศในโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ Solar Farm ขนาดใหญ่ในต่างประเทศ ซึ่งโครงการได้มีการดูแลจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และสังคมตามมาตรฐานระดับสากล และผ่านการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ของธนาคาร

สินเชื่อที่เชื่อมโยง
กับการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืน
(Sustainability Linked
Credit Facility)



การร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินในการพัฒนาหลักการ Sustainability Linked Loan Principles เชื่อมโยงเป้าหมายด้านความยั่งยืนของผู้ประกอบการกับการสนับสนุนทางการเงินของธนาคาร เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ ธนาคารได้ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานของสถานประกอบการ ทั้งในส่วนของมลภาวะที่เกิดขึ้นต่อสภาพแวดล้อม การใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดตลอดห่วงโซ่อุปทาน ผลกระทบต่อผู้ค้าในชุมชน และประเด็นสิทธิมนุษยชน รวมไปถึงการสนับสนุนผู้ประกอบการ ผู้ผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ รายใหญ่ของประเทศที่มีธุรกิจด้านการผลิตอาหารและสินค้าหลากหลาย ซึ่งมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas) การลดปริมาณการใช้พลังงาน การลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาวัตถุดิบ รวมถึงการจัดการด้านแรงงานอย่างรับผิดชอบ เป็นต้น โดยธนาคารจะให้สิทธิพิเศษหากผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลอดระยะเวลาสินเชื่อ



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสื่อความเกี่ยวกับเครดิต ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



การมีส่วนร่วมกับพนักงาน

ธนาคารให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายเครดิตและกระบวนการเครดิตที่พิจารณาตามเกณฑ์ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเครดิตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และตระหนักในประเด็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดกระบวนการให้สินเชื่อและการลงทุน โดยพนักงานจะต้องผ่านการทดสอบนโยบายเครดิต นอกจากนี้ธนาคารยังมีการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของแต่ละธุรกิจและอุตสาหกรรม เพื่อช่วยให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ตลอดจนสามารถรายงานประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะความเสี่ยงบางอย่างที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของโครงการที่ขอสินเชื่อ ซึ่งความเข้าใจในประเด็นความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจและอุตสาหกรรม และการประเมินความเสี่ยงในแต่ละประเด็นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้พนักงานมีความชำนาญ (Internal Expert) ในการวิเคราะห์ธุรกิจลูกค้า เพื่อสามารถช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดของพนักงานทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่ได้รับการพิจารณาทั้งในแง่ของธุรกิจและการดำเนินงาน โดยในด้านธุรกิจธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์คาร์บอนต่ำและสนับสนุนการให้สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดเป็น KPI ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนในด้านการดำเนินงาน ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนธนาคารได้สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานโดยการให้รางวัลแก่พนักงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เช่น รางวัล Star Award ซึ่งเป็นรางวัลเพื่อสร้างกำลังใจแก่พนักงานในการพัฒนาโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เป็นต้น

ธนาคารจัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมสัมมนากับหน่วยงานวิชาการ ภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ

- การสัมมนาเรื่อง “Thailand Carbon Neutral Network: Climate Action Partnership towards Carbon Neutrality” ซึ่งจัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)
- ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้พนักงานโดยผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ จากต่างประเทศ เช่น หัวข้อ “Introduction to ESG Standards” หัวข้อ “Carbon Neutral, Net Zero and Initiatives to increase Carbon Sink” หัวข้อ “Greenhouse Gas Protocol” และ หัวข้อ “Internal Carbon Price” เป็นต้น
- การสัมมนาโดยความร่วมมือระหว่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ UK PACT Green Recovery Challenge Fund (GRCF) เช่น การสัมมนา TCFD & SDGs Workshop เป็นต้น
- การสัมมนาหัวข้อ Green and Sustainable Taxonomies and Definitions ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย
- การประชุมสัมมนาคณะทำงานของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI)
- การประชุมหารือเรื่อง Taxonomy ในส่วนของนิยามการเงินสีเขียว และโครงการ/กิจกรรมที่อยู่ในหมวดการเงินสีเขียว จัดโดยสมาคมธนาคารไทย



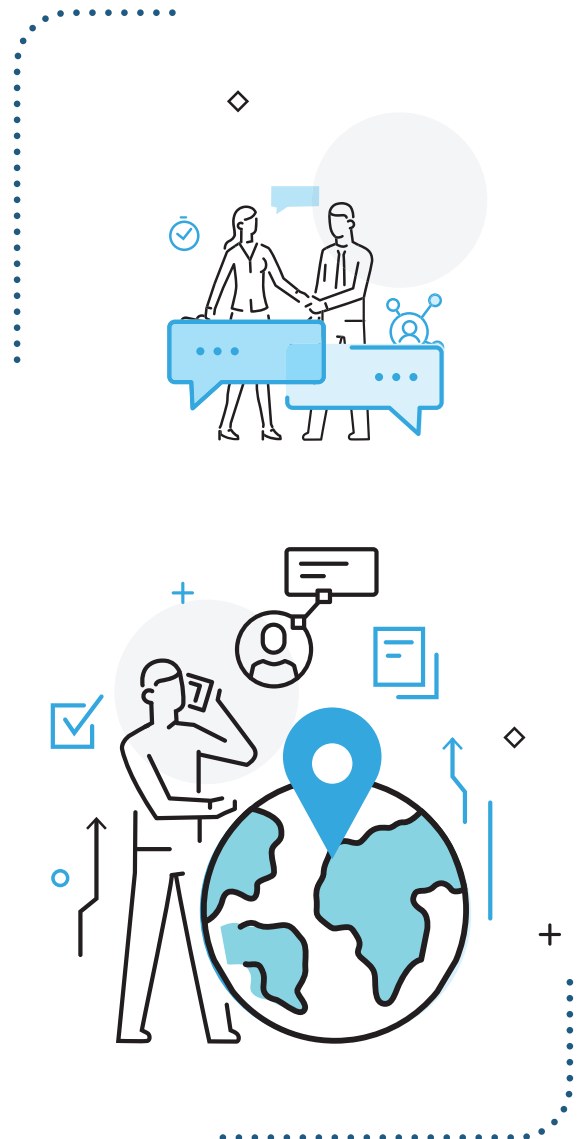
การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไร และภาคประชาสังคม

- ธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากร หัวข้อ “TCFD & SDGs Workshop: ESG Risk Analysis and GHG Accounting” จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและการเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางของ TCFD ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลระดับสากล
- ธนาคารเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) การกำหนดมาตรการและเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการลงทุนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของภาคเอกชน จัดโดยสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และกองประสานการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (กปอ.)
- ธนาคารร่วมกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) โดยสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิกมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจรในการดำเนินโครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Self-Financing Project) สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอีกด้วย
- ธนาคารร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส (The Agence Francaise de Developpement: AFD) ภายใต้โครงการส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนสำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียว เพื่อลดการใช้พลังงานและบรรเทาภาวะโลกร้อน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่ออาคารสีเขียวกรีนไทย (K-Green Building Program) ให้แก่อาคารที่ประกอบธุรกิจในรูปแบบเงินกู้พิเศษ นอกจากนี้ ยังจัดงานสัมมนาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านอาคารอนุรักษ์พลังงานให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ



การมีส่วนร่วมกับลูกค้า

- ร่วมเสวนาหัวข้อ “Exponential Path to Net Zero : Bangchak 100X - 100 Ideas for Sustainable World” จัดโดย บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากร





การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



ความเสี่ยง

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ยังคงเป็นความเสี่ยงที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมในปัจจุบันที่มีการเชื่อมต่อกับบุคคลภายนอกมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ หรือผู้ให้บริการต่างๆ รวมทั้งรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการงานระยะไกล หรือ Remote Working หากระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ อาจนำความเสี่ยงมาสู่ธุรกิจ ทั้งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรม และโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงิน และผลดำเนินงานของธนาคารในท้ายที่สุด รวมถึงเกิดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ กระทั่งกับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย และกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ



โอกาส

หากธนาคารสามารถบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการของธนาคาร ความได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลให้เกิดการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน



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

ธนาคารจัดโครงสร้างองค์กรให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 ได้แก่ หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน ระดับที่ 2 ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง และระดับที่ 3 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 โดยจัดให้มีการวิเคราะห์และระบุ ประเด็นความเสี่ยง ติดตามตรวจสอบ พร้อมทั้งให้แนวทาง และคำแนะนำเพื่อพัฒนากระบวนการให้มีการควบคุม ความเสี่ยง และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยจัด ประชุมเป็นประจำทุกเดือนและรายงานต่อคณะกรรมการ กำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส
3. ระดับปฏิบัติการ ธนาคารมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงซึ่งทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและข้อมูล รวมทั้ง ติดตามให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัล ไซเบอร์ เทคโนโลยี และข้อมูล โดยประเมินความเสี่ยงและให้คำปรึกษา กับหน่วยธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เกี่ยวกับมาตรการ บริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และรายงานความเสี่ยงต่อ ผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้อง
4. คณะอนุกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่ กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ทบทวน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐาน โครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และควบคุมดูแลระบบ รักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยี สารสนเทศ โดยมีประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งทำ หน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในภาพรวม และมี Chief Information Officer (CIO) และ Chief Information Security Officer (CISO) ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และรายงานตรงต่อ ประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

5. หน่วยงานบริหารความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทำหน้าที่กำหนด มาตรการควบคุมด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ติดตามให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เฝ้าระวัง รับมือภัยไซเบอร์ ให้คำปรึกษากับหน่วยธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนเกี่ยวกับ มาตรการบริหารความปลอดภัยที่เหมาะสม และรายงาน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ต่อ CISO ผู้บริหาร สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กร และคณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานนี้ประกอบด้วยส่วนงานหลัก คือ ส่วนงานที่รับผิดชอบงานกำหนดนโยบาย ติดตามและกำกับ การปฏิบัติตามด้านความปลอดภัย การสร้างความตระหนักรู้ ทางด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงาน ให้คำปรึกษากำหนดสถาปัตยกรรมและมาตรฐานด้าน ความปลอดภัย ส่วนงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ติดตามและ เฝ้าระวังภัยไซเบอร์ และส่วนงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านความปลอดภัยไซเบอร์

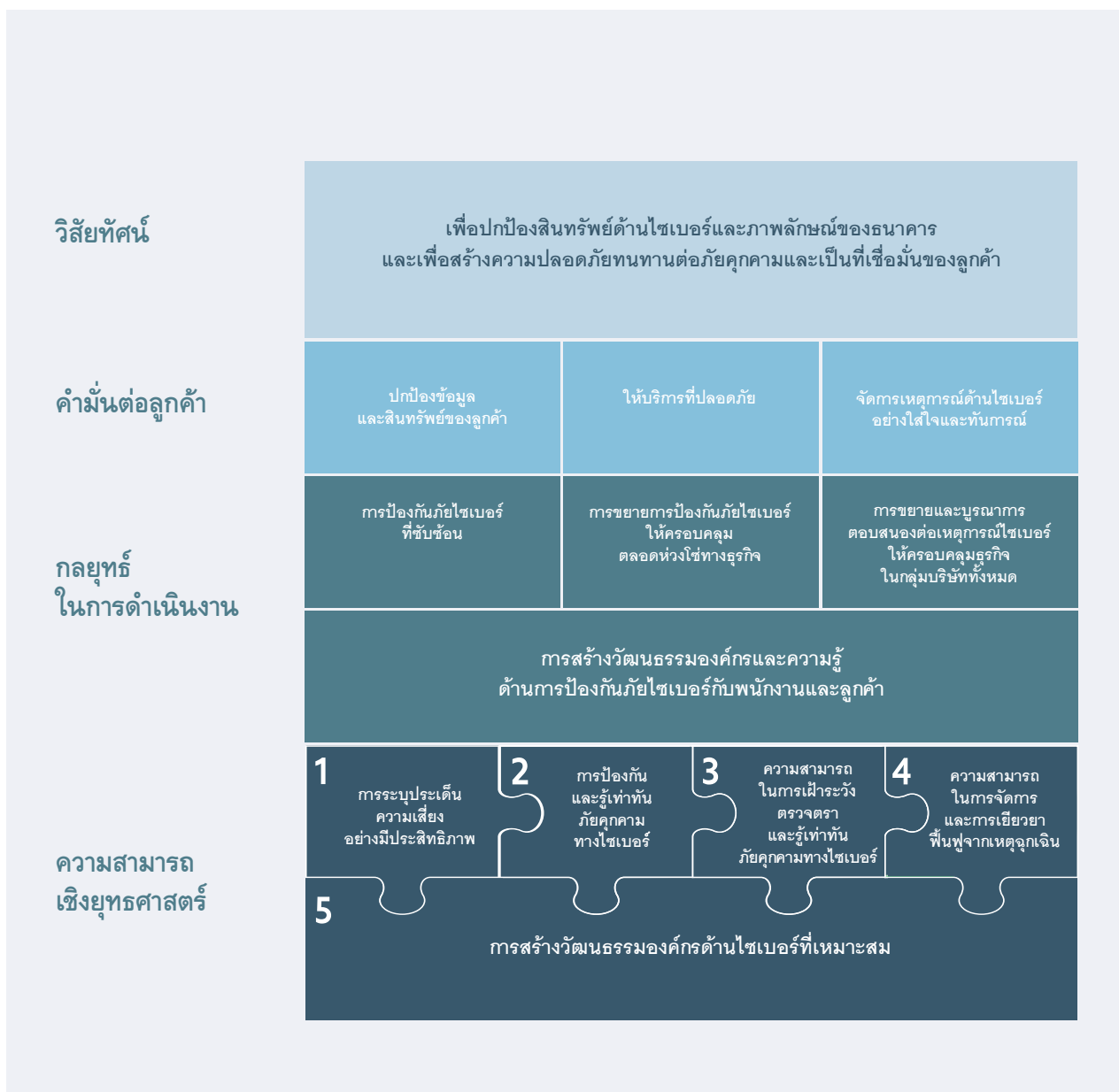
นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตามและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และเตรียมความพร้อม สำหรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ เต็มรูปแบบในปี 2565 โดยจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการ กำหนดแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่ปี 2562 รวมถึงกำหนดโครงสร้างและกลไกการกำกับดูแลและจัดให้มีนโยบาย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้ได้รับการปกป้องคุ้มครอง อย่างเหมาะสม และธนาคารดำเนินงานตามข้อกำหนดของ กฎหมาย โดยคณะทำงานดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ คณะอนุกรรมการกำกับการจัดการข้อมูล นอกจากนี้ ปี 2564 ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาเพื่อช่วยสนับสนุนการจัดทำบันทึก กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นเครื่องมือช่วย ในการบริหารความเสี่ยงและการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลภายใน ธนาคารอย่างเป็นทางการ ก่อนที่กฎหมายจะมีผลบังคับใช้



กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์มีความรุนแรงและมีความซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนาคาร ซึ่งธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว จึงได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ ดังนี้

วิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์





การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารพัฒนาทั้งด้านระบบการปฏิบัติงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มมาตรการป้องกันเพื่อรองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกมิติ ได้แก่ การป้องกันการติดตาม การตรวจจับ การรับมือ และการเยียวยาฟื้นฟู เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการของธนาคาร โดยดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงานด้านมาตรการปกป้องรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล

1. จัดตั้งคณะกรรมการกำกับจัดการข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งปกป้องข้อมูลขององค์กรและข้อมูลลูกค้า เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำคัญของธนาคาร และปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการกำกับดูแลการจัดการข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น
2. กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น นโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า นโยบายคุณภาพข้อมูล ระเบียบการปฏิบัติงานการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า เป็นต้น โดยนโยบายและระเบียบปฏิบัติเหล่านี้มีผลบังคับใช้ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งการบริหารคู่ค้า ซึ่งทุกสายงานต้องปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติดังกล่าวเพื่อลดความเสี่ยงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ อาทิ เหตุการณ์ความเสี่ยงทางไซเบอร์ และเหตุการณ์ความเสี่ยงข้อมูลรั่วไหล
3. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและเตรียมความพร้อมทั้งด้านนโยบายกระบวนการทำงาน ตลอดจนระบบงาน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในเดือนมิถุนายน 2565 โดยมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ และมีการดำเนินงาน ดังนี้
 - กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
 - กำหนดมาตรฐานและช่องทางในการให้ความยินยอมของลูกค้า
 - กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่สำคัญ อาทิ พัฒนาระบบการจัดการความยินยอม (Consent Management System: CSM) เพื่อให้สามารถตรวจสอบค่าความยินยอมก่อนใช้ข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้ ตลอดจนจัดให้มีกระบวนการรองรับการใช้สิทธิตามกฎหมายของลูกค้า การพัฒนาเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนได้ (Anonymous) เพื่อปกป้องและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- กำหนดมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าต่อบุคคลและองค์กรภายนอก ทั้งกรณีการรับข้อมูลเข้า และส่งออกนอกธนาคาร โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณาที่เป็นมาตรฐานครอบคลุมวงจรชีวิตข้อมูล (Data Life Cycle) ดังนี้
 - ประเมินหน่วยงานภายนอกที่เป็นพันธมิตร หรือ ดำเนินงานต่างๆ ให้ธนาคาร (Third Party Assessment)
 - พิจารณาการได้มาซึ่งข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลให้ต้องถูกต้องตามกฎหมาย
 - นำส่ง เข้าถึง และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีของธนาคาร
 - ลบและทำลายข้อมูล
 - กำหนดระดับผู้มีอำนาจอนุมัติก่อนดำเนินการ และ รายงานต่อคณะอนุกรรมการกำกับจัดการข้อมูล เป็นรายไตรมาส
- 4. จัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
- 5. ทบทวนปรับปรุงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงควบคุม ดูแล และตรวจสอบให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนด
- 6. กำหนดแนวทางในการดำเนินการกรณีมีเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น ด้วยการรวบรวมข้อมูล ลำดับเหตุการณ์ และประเมินสถานการณ์โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งภายในและภายนอกธนาคาร และแจ้งความคืบหน้าแก่ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ โดยธนาคารยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมาย



การดำเนินงานด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

1. ดำเนินการต่อยอดในการปรับแต่งค่าติดตั้งต่างๆ บนระบบ ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลให้ครอบคลุมช่องทางที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่เกิดจากการส่งผ่านของหน่วยงาน บนระบบเครือข่ายของธนาคาร ตั้งแต่การจำแนกประเภทของข้อมูล ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล โดยระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลนี้เป็นระบบมาตรฐานสากลเพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มการติดตั้งเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลจากการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกการส่งผ่านข้อมูลของธนาคารจะอยู่บนเส้นทางที่สามารถตรวจสอบได้
2. เพิ่มขีดความสามารถในการป้องกัน ฝ้าระวังและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุก ทั้งด้านการเพิ่มเทคโนโลยีปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพิ่มทักษะและขีดความสามารถให้แก่ทีมงานในการบริหารจัดการเหตุการณ์ได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าและธนาคารได้ รวมถึงได้มีการเริ่มขยายขอบเขตในการฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับบริษัทในเครือ
3. ยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารทั้งในเชิงการจัดการและเชิงเทคนิค เช่น การค้นหาช่องโหว่ใหม่ๆ และนำมาใช้ทดสอบกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์นั้นๆ อีกทั้งยังทำการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการสื่อสาร (Communication plan) และประสานงานภายในธนาคารให้ดียิ่งขึ้น
4. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 7 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล และมีการขยายขอบเขตให้ครอบคลุมบริการของศูนย์ฝ้าระวังภัยไซเบอร์ (CSOC: Cyber Security Operation Center Services)
5. ได้รับการรับรองมาตรฐาน PCIDSS V3.2.1 เป็นปีที่ 4 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิตครอบคลุมระบบงาน Payment Gateway On Cloud ที่ให้บริการต่อร้านค้าของธนาคาร

6. ได้รับการรองรับมาตรฐาน PCI PIN Security V3.0 ซึ่งเป็น การรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของการจัดการข้อมูล PIN สำหรับใช้งานบัตรที่ตู้เอทีเอ็ม

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับเรื่อง Check & Balance ที่เหมาะสมในกระบวนการสำคัญ มีการกำหนดความต้องการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอนตั้งแต่การคัดเลือกผู้ให้บริการ การออกแบบโซลูชัน การพัฒนาระบบงาน การทดสอบด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ตลอดจนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง โดยในปี 2564 ธนาคารไม่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ*

การบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย และความลับของข้อมูลในช่วง Work from Home

ในภาวะวิกฤติเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาคารให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน จึงได้อนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ภายใต้มาตรการการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมเพื่อรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับของข้อมูล โดยได้กำหนดหลักการให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านให้มากที่สุดภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล รวมทั้งมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านไซเบอร์ของธนาคาร เช่น ต้องทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารเท่านั้น หากเป็นอุปกรณ์พกพาต้องมีการลงทะเบียนและลงซอฟต์แวร์ด้านความปลอดภัย ทำการพิสูจน์ตัวตนแบบ Two-Factor Authentication ใช้ช่องทางที่มีการเข้ารหัสข้อมูล เช่น เครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network: VPN) หรือ การใช้ระบบ Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ที่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลได้ ทั้งนี้ รูปแบบของโซลูชันจะถูกพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของกลุ่มพนักงาน นอกจากนี้ มีการกำหนดจรรยาบรรณสำหรับการทำงานจากที่บ้านซึ่งพนักงานต้องอ่านและยอมรับก่อนจะสามารถทำงานจากที่บ้านได้

ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล และภาคส่วนต่างๆ

ธนาคารเป็นคณะกรรมการและสมาชิกของศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector Computer Emergency Response Team (TB-CERT) ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยในปี 2564 ธนาคารประสานความร่วมมือด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการป้องกันภัยไซเบอร์ที่สำคัญ ดังนี้

* ข้อร้องเรียนละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ หมายถึง เหตุการณ์การเข้าถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ที่ส่งผลกระทบอย่างสูงต่อลูกค้าและธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ และตรวจสอบพบว่าเกิดจากความผิดพลาดของธนาคารโดยตรง



1. การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) โดยเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการและทดสอบเพื่อซักซ้อมการรับมือกับภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Exercise) ซึ่งจัดขึ้นโดย TB-CERT ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้าน Incident Response เสริมสร้างทักษะกระบวนการในการตอบสนองการตัดสินใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับมือภัยไซเบอร์
2. การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) และการพัฒนาบุคลากรด้านไซเบอร์โดยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยความร่วมมือของหน่วยงานกำกับทางด้านการเงิน ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ และเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลในภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาคการเงิน
3. การเป็นสมาชิก Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC) ซึ่งเป็นศูนย์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงินทั่วโลกที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการแบ่งปันข่าวกรองด้านภัยไซเบอร์ เพื่อให้ธนาคารรับทราบข้อมูลในมุมมองกว้าง และนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบความมั่นคงปลอดภัยของธนาคารก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงจากภัยทางไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักให้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง
 - คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารภัยไซเบอร์ประจำปี ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการในการจัดการและรับมือภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการธนาคารหรือผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินอื่นๆ

- การรายงานภัยคุกคามใหม่ๆ ให้แก่คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ทุกไตรมาส โดยนำเสนอข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวกับภัยทางไซเบอร์และมาตรการป้องกันของธนาคาร เพื่อเป็นการให้ความรู้และรับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางกำกับดูแลที่คณะกรรมการอาจมีเพิ่มเติม
- จัดให้มีการจำลองสถานการณ์การโจมตีด้วยภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและสร้างกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์

2. พนักงาน

- จัดทำสื่อการสอนหลักสูตรความเป็นเลิศด้านการบริหารความปลอดภัยข้อมูลในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล
- จัดทำโครงการรณรงค์และให้ความรู้ด้านภัยไซเบอร์ในรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละไตรมาส อาทิ วรรณคดีเรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า ทั้งในรูปแบบสื่อ Infographic และเกมออนไลน์เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและได้ความรู้ไปพร้อมกัน
- จัดทำ Security Tips และ Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter เป็นประจำเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย และรู้เท่าทันภัยไซเบอร์
- จัดทดสอบ Phishing Drill โดยส่งอีเมลปลอมให้กับพนักงานของธนาคารและบริษัทของธนาคารเพื่อทดสอบและสร้างความตระหนัก ตลอดจนเป็นการฝึกวิธีการรับมือเมื่อพนักงานได้รับอีเมลปลอมในสถานการณ์จริงอย่างสม่เสมอ โดยจากผลการทดสอบพบว่าพนักงานตระหนักและระมัดระวังในการสังเกต Phishing Mail มากขึ้น
- จัดทำ Cyber Hygiene Culture Program เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ โดยมุ่งเน้นที่การปรับพฤติกรรมของพนักงานในเรื่องพื้นฐานของการป้องกันและรับมือภัยไซเบอร์ มีการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานเห็นว่าเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์เป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมาก



กรอบการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้านไซเบอร์ที่เหมาะสม



ธนาคารประชาสัมพันธ์โครงการสติ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักและป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

3. ลูกค้า

- ให้ความรู้ด้านการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างปลอดภัย และการป้องกันภัยไซเบอร์แก่ลูกค้าผ่านทุกช่องทาง อาทิ เว็บไซต์ K-Contact Center สาขา และโซเชียลมีเดีย
- จัดทำโครงการ สติ เพื่อสื่อความให้ลูกค้ามีความตระหนัก และสามารถป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์ต่างๆ เช่น ภัยจากฟิชซิง มีจฉาชีพทางสื่อสังคมออนไลน์ และภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

4. ผู้ให้บริการแก่ธนาคารและคู่ค้าทางธุรกิจ

- วางกรอบในการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์เพื่อสื่อความกับผู้ให้บริการแก่ธนาคาร รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อเน้นย้ำว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว รวมทั้งเป็นการให้ความรู้กับผู้ให้บริการและคู่ค้าของธนาคารถึงแนวปฏิบัติที่ดี

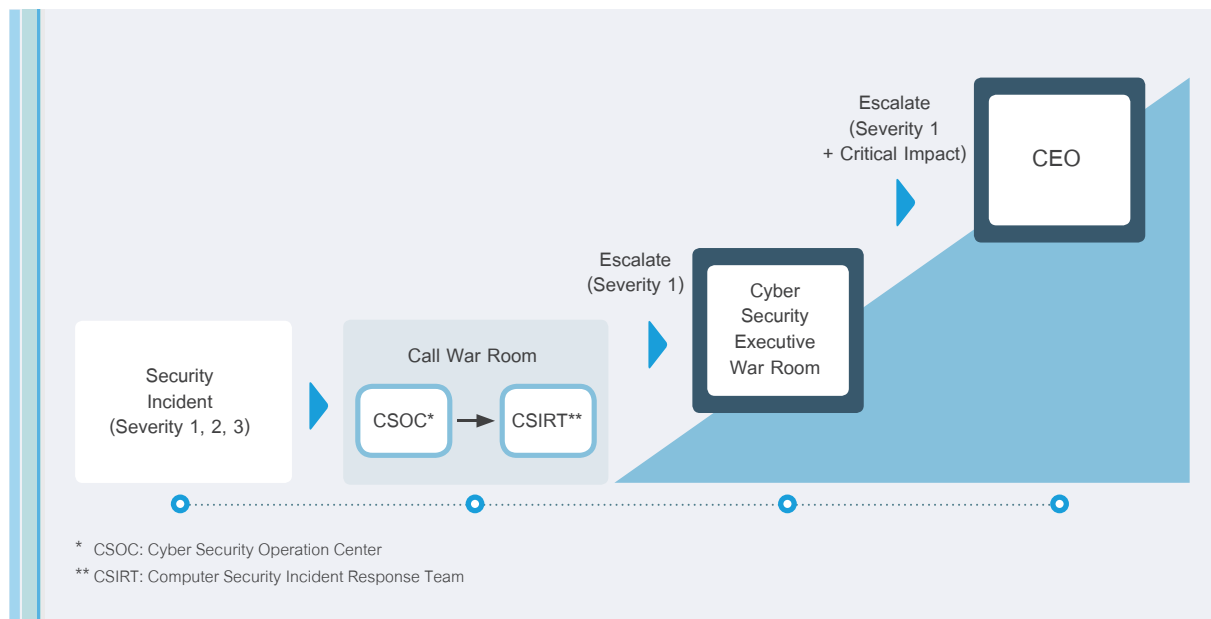
การใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่น (Data Used for Secondary Purpose)

ธนาคารมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น การวิเคราะห์ วิจัย และ/หรือ จัดทำข้อมูลทางสถิติ รวมถึงเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการ ของธนาคาร การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการตลาด การประมวลผลข้อมูลเพื่อการบริหารความเสี่ยง กำกับ ตรวจสอบ การบริหารจัดการภายในองค์กร และการป้องกันการทุจริต เป็นต้น ซึ่งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปตามฐานที่ชอบด้วยกฎหมาย



กระบวนการตรวจสอบด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ (Monitoring Process of Breaches/Incidents)

Cyber Security Incident Escalation Flow



ธนาคารกำหนดกระบวนการตอบสนองและการรายงานเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูลซึ่งครอบคลุมการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยกรณีที่ได้รับแจ้งหรือตรวจพบเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูล ธนาคารจะตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์และประเมินเหตุการณ์ รวมถึงประเมินความเสี่ยงและผลกระทบตามหลักเกณฑ์ภายในที่ธนาคารกำหนด เช่น จำนวนเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับผลกระทบ ปริมาณและความอ่อนไหวของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น และรายงานเหตุการณ์และผลการประเมินความเสี่ยงต่อคณะกรรมการที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการแก้ไข ตอบสนอง เยียวยา และแจ้งเหตุการณ์ต่อหน่วยงานทางการตามข้อกำหนดของกฎหมายตามแต่กรณี

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 (CSIRT) จะรายงานและยกระดับการจัดการไปยัง Cyber Security Executive War Room ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการของธนาคารเป็นประธาน และมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบรุนแรงระดับ 1 ขยายความรุนแรงอย่างมีนัยสำคัญมาต่อธนาคาร ประธานคณะ Cyber Security Executive War Room จะรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคาร เพื่อยกระดับการจัดการไปยัง Executive Crisis Management Team (ECMT) เพื่อสั่งการและตัดสินใจสำหรับการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



ความเสี่ยง

หากธนาคารบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานไม่มีประสิทธิภาพ คู่ค้าไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี อาจเกิดความเสี่ยงและส่งผลกระทบต่อธุรกิจด้านปฏิบัติการ และภาพลักษณ์ของธนาคาร



โอกาส

หากธนาคารบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลด้วยต้นทุนที่คุ้มค่า ลดระยะเวลาในการส่งมอบ สินค้าและบริการ จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ กับสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนพัฒนาคู่ค้าให้สามารถ ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน



ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน มีแนวทางในการบริหารจัดการที่ยึดมั่นจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่จะดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าด้วยความโปร่งใส เท่าเทียม เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงสนับสนุนการจัดซื้อ จัดหาจากคู่ค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า การควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการ การประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มคู่ค้า กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า ส่งเสริมให้คู่ค้าเติบโตอย่างมีศักยภาพ ร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน และเป็นคู่ค้าธุรกิจที่แข็งแกร่งกับธนาคารในระยะยาว

ธนาคารมีการจัดทำคู่มือคู่ค้า เพื่อสื่อให้คู่ค้ารับทราบ ยึดถือ และปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดหา แนวทางการบริหารคู่ค้า รวมถึงข่าวสารต่างๆ เป็นประจำทุกปี โดยคู่มือคู่ค้าได้มีการกำหนดหลักปฏิบัติเพื่อให้คู่ค้าใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ให้เป็นไปตาม กฎหมายและกฎระเบียบ จรรยาบรรณของธนาคาร จริยธรรมทางธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยให้คู่ค้ารักษามาตรฐานการปฏิบัติตามในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติตามแรงงานด้วยความเป็นธรรม การดำเนินธุรกิจที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ การป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย ในการต่อต้านการทุจริต นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดงานสัมมนาร่วมกับคู่ค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อความกลยุทธการจัดซื้อ การดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลที่ดีและการจัดซื้ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน อีกทั้งเป็นการแลกเปลี่ยน ความรู้ ข้อมูล ภาพรวมของเศรษฐกิจ สถานการณ์ตลาดที่เกี่ยวข้อง แนวโน้มการตลาดในอนาคต รวมถึงนวัตกรรม ตลอดจนร่วมรับฟัง และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการทำงานให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ธนาคารมีคู่ค้าจำนวน 1,100 ราย ประกอบด้วยคู่ค้าในประเทศจำนวน 1,050 ราย คู่ค้าต่างประเทศจำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด) คู่ค้ารายใหม่จำนวน 80 ราย (คิดเป็นร้อยละ 7 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด) การดำเนินงานตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติการ จัดซื้อจัดหา ในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือก คู่ค้าทุกรายต้องรับทราบและยอมรับข้อกำหนดในจรรยาบรรณคู่ค้า* ก่อนเข้าร่วมเป็นคู่ค้า ของธนาคาร และต้องดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ การเคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างเคร่งครัด หากพบว่าคู่ค้ารายใดไม่ดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนด ในจรรยาบรรณคู่ค้า ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ธนาคารจะพิจารณาตามพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบและทำให้เกิดความเสี่ยง ความเสียหาย ที่เกิดขึ้น และดำเนินการตามกระบวนการด้วยการพูดคุยและ/หรือส่งเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งเตือน ซึ่งจะมีการกำหนดแนวทาง แผน ระยะเวลาในการดำเนินการ และติดตามการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว หากคู่ค้าไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ธนาคารมีการกำหนด ระดับและบทลงโทษตามลักษณะความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจดำเนินการยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนคู่ค้า ของธนาคารอย่างถาวร ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

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



นอกจากนี้ ในการทำสัญญาว่าจ้าง/สัญญาซื้อขายกับคู่ค้า ทางธนาคารได้จัดทำสัญญากับคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Green Contract) โดยมีข้อกำหนด เงื่อนไข ซึ่งสอดคล้องตามกฎระเบียบ นโยบายในด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการกำหนดบทลงโทษหากมีการละเมิดต่อข้อกำหนด เงื่อนไข เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าจะปฏิบัติตามอย่างถูกต้องเคร่งครัด



ธนาคารจัดงานสื่อความคู้ค้าประจำปี 2564 ภายใต้หัวข้อ "Procurement insights and strategic approaches 2022"

การสื่อความคู้ค้า

การสื่อความคู้ค้าประจำปี 2564

ธนาคารจัดงานสื่อความคู้ค้าประจำปี 2564 ภายใต้หัวข้อ "Procurement insights and strategic approaches 2022" ผ่านช่องทางออนไลน์ในรูปแบบถ่ายทอดสด (Live event) แก่คู้ค้าทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้นำเสนอข้อมูล แนวทาง และกลยุทธ์ รวมถึงผลกระทบจากโรคโควิด 19 และวิกฤติต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดซื้อ การบริหารจัดการตลอดห่วงโซ่อุปทาน และบทบาทของคู้ค้าต่อเป้าหมายแนวทางการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคู้ค้า เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

กระบวนการประเมินความเสี่ยงคู้ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



ผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตลอดจนการสนับสนุนให้พนักงานทุกคน ลูกค้่า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสีย มีจิตสำนึก และมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มคู่ค้าเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี โดยการวิเคราะห์และแยกประเภทความสำคัญของคู่ค้า กำหนดเกณฑ์ในการจัดกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปริมาณการใช้จ่ายต่อปีของธนาคารต่อคู่ค้าแต่ละราย ร่วมกับการประเมินความวิกฤติของคู่ค้าที่มีความสำคัญ ผสมกับการประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งผลจากการวิเคราะห์และแยกประเภทความสำคัญของคู่ค้า สามารถกำหนดกลุ่มคู่ค้าออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 (Tier 1) ระดับ 2 (Tier 2) และระดับ 3 (Tier 3) ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการประเมินคู่ค้าประจำปี เพื่อกำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการ ตลอดจนวางแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของคู่ค้าในแต่ละระดับ ผลประเมินการปฏิบัติงานของคู่ค้า Tier 1 และ Tier 2 ประมาณ 113 ราย หรือร้อยละ 11.08 ของคู่ค้าทั้งหมดซึ่งคิดเป็นร้อยละ 79.36 ของยอดการใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อจัดหา คู่ค้าในระดับ Tier 1 และ Tier 2 จะต้องจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการ ปรับกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุนและลดระยะเวลาในการดำเนินการ แนวทางเปิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ร่วมมือกันในการสนับสนุนและช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และเทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งติดตามการปฏิบัติงานตามแนวทางการดำเนินงานและแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ไม่เกิดผลกระทบต่อบริษัท ชุมชน และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ธนาคารยังพัฒนากระบวนการทำงานด้วยวิธีการจัดซื้อจัดหาเชิงกลยุทธ์ร่วมกันกับคู่ค้า ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนโดยรวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแนวทางการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันและเพิ่มความสัมพันธ์กับคู่ค้าในระยะยาว อีกทั้งส่งเสริมการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า

สำหรับการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของคู่ค้า ธนาคารได้จัดให้คู่ค้าทำแบบประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Assessment) ประจำปี จำนวนร้อยละ 100 ของคู่ค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 อีกทั้งเข้าตรวจเยี่ยมสถานประกอบการของคู่ค้ารายสำคัญ (Site Visit Evaluation) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า หากพบว่าคู่ค้ารายใดปฏิบัติตามไม่สอดคล้องตามจรรยาบรรณคู่ค้าธนาคารจะร้องขอให้คู่ค้าดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังมีมาตรการในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดกระบวนการ หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขตามแผนได้ในระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารจะดำเนินการระงับการสั่งซื้อจนกว่าคู่ค้ารายดังกล่าวจะสามารถแก้ไขประเด็นปัญหาและปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่าง



จำนวนคู่ค้าที่พบว่า มีแนวโน้ม จะเกิดผลกระทบทางสังคม โดยธนาคารแจ้งเตือนเพื่อให้ปรับปรุง คิดเป็นจำนวน

ร้อยละ 0 ของคู่ค้าทั้งหมด

จำนวนคู่ค้าที่พบว่า มีแนวโน้ม จะเกิดผลกระทบทางสังคม โดยธนาคารได้ทำการยกเลิกสัญญาจ้าง คิดเป็นจำนวน

ร้อยละ 0 ของคู่ค้าทั้งหมด

ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนากิจการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของคู่ค้าตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับธนาคาร ในด้านการประเมินผลงานคู่ค้า ธนาคารส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวังและคำแนะนำต่างๆ เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนร่วมกัน รวมถึงติดตามผลการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ตลอดจนสุ่มตัวอย่างเลือกคู่ค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อเข้าเยี่ยมชม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้าดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร และธนาคารได้รับสินค้าและบริการด้วยกระบวนการจัดซื้อจัดหาอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้ส่วนกำกับงานจัดซื้อจัดหาทำหน้าที่ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ในการรับเรื่องและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะหรือคำติชมจากคู่ค้าและพนักงานภายในธนาคาร ในหลากหลายช่องทาง เช่น จดหมาย โทรสาร โทรศัพท์ และอีเมล กระบวนการจัดการตั้งแต่การสืบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาบทลงโทษตามหลักเกณฑ์จากพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น กำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ติดตามการแก้ไขปัญหา จัดทำรายงานเหตุการณ์ความเสียหายตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ตลอดจนให้คำแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ตามแผนปฏิบัติการและระยะเวลาที่กำหนดไว้ ธนาคารมีบทลงโทษตามความเหมาะสมเพื่อยกระดับให้คู่ค้ามีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน และรับผิดชอบตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



การบริหารจัดการ สถานการณ์โรคโควิด 19 สำหรับลูกค้า

เนื่องด้วยการระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้เกิดสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและส่งผลกระทบต่อไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ธนาคารบริหารจัดการสถานการณ์ โดยกำหนดมาตรการควบคุม และแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้ตอบรับกับนโยบายที่เกี่ยวข้องเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และแนวปฏิบัติของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งของตัวพนักงานที่เกี่ยวข้องและลูกค้าของธนาคาร รวมทั้งปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ปิดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์และข่าวสารอย่างใกล้ชิด

มาตรการควบคุมและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ดังนี้

1. สื่อความถึงลูกค้าทุกรายถึงมาตรการความปลอดภัย นโยบายในการจำกัดการเข้า-ออกของผู้มาติดต่อ การดำเนินการตามแนวทางในการคัดกรองบุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับธนาคาร กรณีที่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องเข้ามาติดต่อและเข้าสู่อาคารหลักของธนาคารจะต้องดำเนินการและปฏิบัติตามแนวทางในการคัดกรองบุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับธนาคาร และจัดทำแบบฟอร์มคัดกรองก่อนเข้าอาคาร (Medical Pre-Screening Form)
2. นำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น การประชุมกับลูกค้า การรับฟังขอบเขตของงาน การนำเสนอและคัดเลือกผลงาน รวมถึงการแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องของการปรึกษาหารือร่วมกันและการดำเนินการต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์
3. การปรับกระบวนการ ลดขั้นตอนการทำงานระหว่างกันของลูกค้าและฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปรับเปลี่ยนเอกสารให้เป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับมาตรการควบคุมและแนวทางการปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เช่น ตั้งจุดรับเอกสารด้วยวิธีการหย่อนเอกสารลงตู้ตามจุดที่ธนาคารกำหนด การสแกนเอกสารนำส่งทางอีเมล จุดลงทะเบียนและรับสติ๊กเกอร์บาร์โค้ดด้วยตนเองการรับมอบงานผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
4. ดำเนินการทบทวนแผนจัดการภาวะวิกฤติและความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงักพิจารณาถึงสินค้าและบริการที่ได้รับผลกระทบและมีแนวโน้มที่อาจได้รับผลกระทบ ร่วมกับลูกค้าในการวางแผนการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ และสินค้าซึ่งเป็นวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 รวมถึงปัญหาแรงงานที่ไม่สามารถทำงานได้ในระหว่างการแพร่ระบาด เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

ชุดของขวัญปีใหม่ 2564 ที่ออกแบบและสร้างสรรค์จากนวัตกรรม Upcycling สำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัท

นวัตกรรมในการช่วยลดปริมาณขยะพลาสติก Upcycling Project ที่ไม่ใช่แค่การ Recycle หรือการนำมาใช้ซ้ำเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการ Upcycle ที่นำวัสดุที่มีอยู่เดิมกลับมาพัฒนา สร้างสรรค์ใหม่ โดยไม่ทำให้คุณภาพและส่วนประกอบของวัสดุลดลง สามารถนำมาใช้งานเกิดประโยชน์และมีคุณค่ามากขึ้น อีกทั้งการ Upcycle ทำให้ยืดอายุวัสดุให้เป็นขยะช้าลง ชะลอการเกิดขยะ เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ รวมถึงช่วยลดการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้วยแนวคิด Upcycle การนำขวด PET ที่ถูกทิ้งในท้องทะเลผ่านกระบวนการ Upcycling แปรรูปเป็นเส้นใยที่สะอาด คุณภาพดีนำมาออกแบบและสร้างสรรค์โดยดักทอเป็นชุดผ้าปูโต๊ะ สำหรับเป็นของขวัญปีใหม่ปี 2564 ซึ่งประกอบด้วย ผ้าคาดโต๊ะ ผ้ารองจาน ผ้ารองแก้ว และผ้าเช็ดปาก ที่สวยงามและใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถลดปริมาณขยะพลาสติกไปได้กว่า 9 ตัน

เปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้ในกิจการสาขาของธนาคารเป็นรถ Eco Car (เฟส 2) ขนาดเครื่องยนต์ 1,200 CC.

ไม่เพียงแต่การทยอยเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้ในกิจการสาขาของธนาคารเป็นรถ Eco Car (เฟส 2) ขนาดเครื่องยนต์ 1,200 CC. ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ธนาคารยังมีข้อกำหนดให้รถทุกคันที่ได้ทำการเปลี่ยนรถยนต์ครั้งนี้ต้องเดิมด้วยแก๊สโซฮอล์ E20 ด้วยคุณสมบัติของรถ Eco Car (เฟส 2) ผสมกับการใช้เชื้อเพลิงที่เป็นพลังงานทดแทน แก๊สโซฮอล์ E20 ทำให้ธนาคารมีส่วนช่วยในการประหยัดการใช้พลังงาน อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอื่น (คุณสมบัติของรถ: ประหยัดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงได้ประมาณ 5 ลิตรต่อ 100 กิโลเมตร) และเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดการพึ่งพาการใช้น้ำมันที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ และส่งเสริมให้เกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจากการปลูกพืชพลังงาน และได้ช่วยลดมลพิษจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และไฮโดรคาร์บอนซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาภาวะเรือนกระจกและภาวะโลกร้อนได้ถึงร้อยละ 30 ทำให้สิ่งแวดล้อมอากาศดีขึ้น (คุณสมบัติของรถ: ปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ที่ปล่อยออกจากท่อไอเสีย ไม่เกิน 100 กรัมต่อ 1 กิโลเมตร ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานมลพิษ ระดับ Euro 5) รวมถึงเทคโนโลยีความปลอดภัยของรถ ระบบความปลอดภัยเชิงป้องกันก่อนเกิดอุบัติเหตุ (Active Safety) และเทคโนโลยีระบบความปลอดภัยเชิงปกป้องเมื่อเกิดเหตุ (Passive Safety) ตามมาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงของยุโรป ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน

การเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ
เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืน

มิติ สังคม

- 098 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 108 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 124 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 128 การดำเนินงานด้านสังคม

สินเชื่อบ้านสำหรับ
ผู้มีรายได้ต่ำกว่า
15,000 บาทต่อเดือน
ยอดสินเชื่อ

1,694 ล้านบาท

จำนวนบัญชี

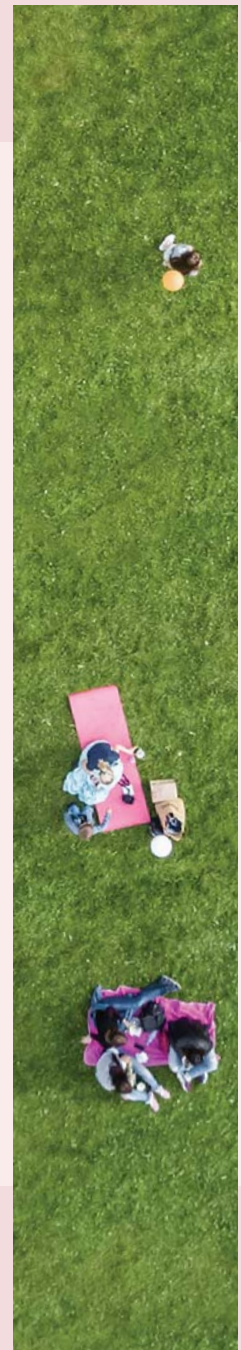
1,347 บัญชี

สินเชื่อโครงการเงินกู้สุไปด้วยกัน
ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่

4,176 ล้านบาท

ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ
จำนวน

24,540 ราย



**รางวัล EXCELLENCE
IN LEADERSHIP
DEVELOPMENT (Gold Level)**
ด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ
จากการสร้าง Talent Development
Journey เพื่อที่จะนำพาธุรกิจ
และองค์กรไปสู่เป้าหมาย
(Lead business & People)
ผ่านออกแบบ Program
ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุล
ในชีวิตและการงานเป็นสำคัญ

ธนาคารจัดให้มีการประเมิน
ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
ครอบคลุมทุกกิจกรรม คิดเป็น

ร้อยละ 100
ของธนาคารกสิกรไทย
และกิจการร่วมค้าของธนาคาร

AFTERKLASS
แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้
ทางการเงินแก่เยาวชนรวมถึง
การฝึกทักษะด้านต่างๆ แก่เยาวชน
ผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ
จำนวนสมาชิกออนไลน์

32,734 ราย



การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน



ความเสี่ยง

หากธนาคารไม่ให้ความสำคัญเรื่องการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทั่วถึง อาจทำให้ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการหนีไปพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ หรืออาจก่อหนี้เพื่อการบริโภคมากขึ้นจนกลายเป็นปัญหาหนี้ครัวเรือน เพิ่มความเสี่ยงต่อคุณภาพสินทรัพย์ของธนาคาร ความเสี่ยงในการเกิดหนี้เสียและอาจส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งระบบเศรษฐกิจ

นอกจากนี้ หากประชาชนไม่มีความรู้ทางการเงิน จะทำให้ไม่สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเองได้ และไม่สามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่ อาจทำให้ธนาคารสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ และเกิดความเสี่ยงทางการเงินได้ในท้ายที่สุด



โอกาส

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงินซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ประชาชนทั่วไปและผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกในทุกพื้นที่ และสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคาร และนำมาซึ่งผลประโยชน์จากการทางการเงินที่เติบโตอย่างสม่ำเสมอ



การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การที่สมาชิกในสังคมมีสถานะทางการเงินที่ดีจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมดีขึ้นตามไปด้วย ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมเจริญเติบโตขยายวงกว้างมากขึ้น ธนาคารเชื่อมั่นว่าลูกค้าที่มีทักษะความรู้และมีวินัยทางการเงินเป็นอย่างดี จะสามารถสร้างผลตอบแทนจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินและส่งผลให้มีสถานะทางการเงินที่มั่นคงได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคงให้แก่ลูกค้าและผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่างๆ เช่น ผู้ประสบความยากลำบากทางการเงินอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติหรือได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย แรงงานต่างด้าว ผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ชนกลุ่มน้อย ผู้ที่มีความสามารถในการหารายได้ต่ำ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ บุคคลทุพพลภาพ เป็นต้น โดยธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพิ่มช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น พัฒนาทักษะและสร้างวินัยทางการเงินเพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริหารจัดการเงินได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สร้างประโยชน์ทางธุรกิจให้แก่ธนาคารและส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของคนในสังคม โดยในปี 2564 ธนาคารมีการดำเนินงาน ดังนี้



ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม 15,105.6 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	สินเชื่อระยะยาวดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมวงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำได้มากขึ้น	ยอดสินเชื่อ 1,124 ล้านบาท
โครงการนวัตกรรมดีไม่มีดอกเบี้ย	โครงการที่สนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนไปใช้คิดค้นนวัตกรรมในธุรกิจ ธนาคารร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) โดย สนช. เป็นผู้สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ในระยะเวลาหนึ่งให้แก่โครงการนวัตกรรมที่อยู่ในระยะเริ่มต้นสู่กระบวนการผลิตจริง และธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อที่ได้รับการประเมินความเป็นนวัตกรรมจาก สนช.	ยอดสินเชื่อ 32 ล้านบาท
โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าวปีการผลิต 2563/2564	โครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2563/2564 เพื่อดูดซับปริมาณผลผลิตข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด โดยคาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือกมีเสถียรภาพมากขึ้น	ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 9,258 ล้านบาท
โครงการเก้าอี้ใจดีเจ้าหน้าที่	โครงการช่วยเหลือพนักงานของผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อยให้สามารถอยู่รอดได้ ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ด้วยการลดดอกเบี้ยบนวงเงินเดิมที่ลูกค้ามีกับธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าธุรกิจนำส่วนลดดอกเบี้ยไปใช้ในการจ่ายเงินเดือนให้แก่พนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในภาวะวิกฤติ มีงานทำต่อเนื่อง มีรายได้ พร้อมช่วยลดภาระหนี้ต่างๆ และลดจำนวนของพนักงานที่จะถูกเลิกจ้างในอนาคต ซึ่งโครงการนี้มีความโปร่งใสชัดเจน เพราะบริษัทที่เข้าร่วมโครงการจะใช้ระบบจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคาร ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานยังอยู่และได้รับเงินเดือนเท่าเดิม โดยโครงการนี้นำร่องที่จังหวัดภูเก็ตและขยายโครงการไปยังจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศ	- ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 57 ราย - พนักงานของผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ จำนวน 3,614 ราย



ผลิตภัณฑ์/บริการ

รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน

ผลการดำเนินงาน

โครงการเงินกู้
สู้ไปด้วยกัน

ธนาคารออกโครงการพิเศษส่งความช่วยเหลือเร่งด่วน เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านอาหารรายเล็กและร้านค้ารายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด 19 ให้เข้าถึงเงินทุนได้ง่าย ภายใต้โครงการพิเศษ “เงินกู้สู้ไปด้วยกัน” อนุมัติง่าย ดอกเบี้ยร้อยละ 3 พักชำระเงินต้น 3 เดือน วงเงินกู้สูงสุด 300,000 บาท ไม่ต้องมีหลักประกัน ฟรีค่าธรรมเนียมทุกประเภท ระยะเวลาสูงสุด 5 ปี ใช้บัตรประชาชนใบเดียวกันก็ได้ เพียงเดินบัญชีกับธนาคาร สมัครผ่านช่องทางออนไลน์ที่เว็บไซต์ของธนาคาร และอนุมัติสินเชื่อแบบดิจิทัลเพื่อรองรับจำนวนผู้ประกอบการรายย่อยปริมาณมากให้ได้รับวงเงินกู้อย่างรวดเร็ว

- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 4,176 ล้านบาท
- ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 24,540 ราย

สินเชื่อเพื่อคู่ค้า CRC

สินเชื่อประกอบด้วย 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการสินเชื่อฟื้นฟู โดยมี บสย. ค้ำประกัน
2. โครงการสินเชื่อเพื่อคู่ค้าของสปอนเซอร์ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน โดยมี บสย. ค้ำประกัน เป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทยกับผู้ประกอบการรายใหญ่ (สปอนเซอร์) ของธนาคารในการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการผ่านผู้ประกอบการรายใหญ่

- โครงการสินเชื่อฟื้นฟู
- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 512 ล้านบาท
- ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 115 ราย
- โครงการสินเชื่อเพื่อคู่ค้าของสปอนเซอร์
- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 3.6 ล้านบาท
- ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 2 ราย



ธนาคารออกแคมเปญโครงการเงินกู้สู้ไปด้วยกัน เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้ร้านอาหารรายเล็กและร้านค้ารายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 ให้เข้าถึงเงินทุนได้ง่าย



ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินสำหรับกลุ่มสังคมที่มีรายได้น้อย

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
K PLUS ขยายฐานลูกค้าอายุ 12 - 14 ปี	K PLUS ยังคงสานต่อโครงการขยายฐานลูกค้าโดยเปิดโอกาสให้เยาวชนอายุ 12 - 14 ปี สามารถสมัครใช้งาน K PLUS และทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง นับเป็นการปลูกฝังวินัยและให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนเพื่อสร้างพื้นฐานความรู้เริ่มต้นการออมตั้งแต่ยังเด็ก	จำนวนผู้ใช้งาน K PLUS กลุ่มเยาวชน 1.67 ล้านคน
บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน K PLUS (K-eSavings Account) ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี	บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ผ่าน K PLUS โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มือถือ ไม่ต้องเดินทางไปสาขา และไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี โดยธนาคารนำเทคโนโลยีในการยืนยันตัวตนเข้ามาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การตรวจสอบข้อมูลจากบัตรประชาชนแบบเรียลไทม์ผ่านอุปกรณ์ที่จุดให้บริการยืนยันตัวตน (K CHECK ID) ที่ธนาคารกำหนด รวมถึงการยืนยันตัวตนผ่าน National Digital ID (NDID) และการสแกนใบหน้าเพื่อเปรียบเทียบภาพถ่ายบน K PLUS	- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ยวันละ 4,700 บัญชี - ยอดเงินฝาก 13,000 ล้านบาท
บริการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์	ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบสำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ชีวิตหลังวัยเกษียณ โดยเป็นบริการเงินฝากประจำระยะเวลา 30 เดือน จ่ายดอกเบี้ยทุกเดือนและลูกค้าจะได้รับประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล วงเงินคุ้มครองชีวิตที่ได้รับเท่ากับยอดเงินฝากคงเหลือ สูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาทต่อราย และค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุสูงสุด 10,000 บาทต่อครั้ง โดยความคุ้มครองครอบคลุมจนถึงอายุ 70 ปีบริบูรณ์ รับประกันโดยบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	- จำนวนบัญชี 8,600 บัญชี - ยอดเงินฝาก 8,000 ล้านบาท
บัญชีเงินฝากพื้นฐาน	จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย มีนโยบายและแผนพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพิ่มขึ้น ธนาคารจึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากพื้นฐานสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือกลุ่มลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ โดยไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรและค่าธรรมเนียมรายปี	- จำนวนบัญชี 3,200 บัญชี - ยอดเงินฝาก 41 ล้านบาท
สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญ กสิกรไทย	บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าวัยเกษียณอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญ และลูกค้าที่มีบำนาญเจตกทอด สามารถนำหนังสือรับรองสิทธิในบำนาญเจตกทอดของผู้กู้เป็นหลักประกันการกู้เงินกับธนาคาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภค สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญ	ยอดสินเชื่อ 245 ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (QR KBank)	การนำเทคโนโลยี e-Wallet มาใช้เพื่อยกระดับระบบการชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัลของพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคาร สามารถเติมเงินเข้าบัญชีเพื่อโอนเงินระหว่างกัน ใช้ชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด และเติมเงินเข้าโทรศัพท์มือถือได้ทันที เพื่อส่งเสริมให้เข้าถึงการใช้บริการทางการเงินของประชาชนในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นอกจากนี้ ยังมีฟีเจอร์การโอนเงินระหว่างสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและไทย รวมทั้งลงพื้นที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคท้องถิ่นเพื่อขยายการบริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกขึ้น และมีต้นทุนในการทำธุรกรรมที่ไม่สูงเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน	- จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมด 1.9 ล้านรายการ - มูลค่าธุรกรรมรวมกว่า 630,000 ล้านลาวกีบ - จำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank มากกว่า 130,000 ราย - จำนวนร้านค้า 1,663 ร้านค้า
สินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ผ่านช่องทางการให้บริการโมบายแอปพลิเคชัน Wing	ธนาคารร่วมกับพันธมิตร Wing ในราชอาณาจักรกัมพูชาภายใต้โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล Salary Advance ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลระยะสั้นเพื่อการใช้สอยในชีวิตประจำวันให้แก่ลูกค้า e-Wallet ของ Wing ผ่านช่องทางการให้บริการโมบายแอปพลิเคชัน ปัจจุบัน ธนาคารขยายการเสนอสินเชื่อไปยังโรงงานกว่า 45 แห่งในเมืองพนมเปญและเมืองกันดาล โดยธนาคารเตรียมขยายการให้บริการครอบคลุมลูกค้าทั่วประเทศ	- ยอดสินเชื่อ 30 ล้านบาท - ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ (จำนวนบัญชี) กว่า 4,000 ราย
บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และบัตรเงินด่วนบน K PLUS	K PLUS เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นทางโทรศัพท์มือถือ โดยสามารถสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และบัตรเงินด่วนได้ด้วยตนเองผ่าน K PLUS ทั้งการกรอกข้อมูล อัปโหลดเอกสาร และสามารถให้ความยินยอมให้ธนาคารตรวจสอบเครดิตบูโรผ่าน K PLUS รวมถึงทราบผลการสมัครได้รวดเร็ว นับเป็นการทำทั้งกระบวนการด้วยตนเองได้ทุกที่ไม่ต้องเดินทางไปสาขา อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลและเป็นเงินสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีจำเป็น	- สินเชื่อส่วนบุคคล อนุมัติ 280,000 บัญชี - บัตรเครดิตอนุมัติ 200,000 บัญชี - บัตรเงินด่วนอนุมัติ 170,000 บัญชี หมายเหตุ: นับรวมทุกบัตรและบัญชีที่สมัครและได้รับอนุมัติผ่าน K PLUS รวมถึงสาขาหรือช่องทางอื่นที่แนะนำลูกค้าให้สมัครผ่าน K PLUS
สินเชื่อบ้านเฟอริไฟแนนซ์สำหรับลูกค้ารายย่อยในโครงการจัดสรรของการเคหะแห่งชาติ	สินเชื่อบ้านอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้ารายย่อยในโครงการจัดสรรของการเคหะแห่งชาติ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยถึงปานกลาง และเป็นลูกค้ากลุ่มที่มีประวัติการผ่อนชำระปกติ ตามสัญญาเช่าซื้อกับการเคหะมาแล้วระยะหนึ่ง โดยเป็นกลุ่มที่มีวินัยทางการเงิน แต่เป็นกลุ่มที่มีรายได้น้อย ดังนั้น การเข้าถึงสถาบันการเงินในการกู้สินเชื่อบ้านจึงเป็นไปได้ยาก ธนาคารจึงเข้าไปช่วยสนับสนุนเพื่อให้มีโอกาสเป็นเจ้าของหลักประกันได้เร็วยิ่งขึ้น	- จำนวนบัญชี 29 บัญชี - ยอดสินเชื่อ 8 ล้านบาท
สินเชื่อบ้านสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อย	สินเชื่อบ้านสำหรับลูกค้าที่มีรายได้น้อย โดยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสม ลูกค้าสามารถผ่อนชำระหนี้ได้สูงสุด 40 ปี เพื่อส่งเสริมให้ผู้มีรายได้น้อยมีโอกาสในการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง	- จำนวนบัญชี 631 บัญชี - ยอดสินเชื่อ 734 ล้านบาท
สินเชื่อบ้านสำหรับผู้มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	สินเชื่อบ้านสำหรับลูกค้าทั่วไปของธนาคาร ให้ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน สามารถกู้ได้ และสามารถมีผู้ร่วมได้ไม่เกิน 3 คน	- จำนวนบัญชี 1,347 บัญชี - ยอดสินเชื่อ 1,694 ล้านบาท



ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินสำหรับกลุ่มผู้พิการ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
โครงการเอทีเอ็มสำหรับผู้พิการทางสายตา (ATM for Blind Man)	พัฒนาระบบเอทีเอ็มให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มีปัญหาการมองเห็นได้ใช้บริการกดเงินสดที่เครื่องเอทีเอ็มอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีขั้นตอน Customer Journey เหมือนกัน ได้แก่ - เพิ่มปุ่มกดเงินในหน้าจอประชาสัมพันธ์ปุ่มบนขวา - ปรับ Flow การทำรายการให้เหมือนกันทุกธนาคาร - เพิ่มเสียงระหว่างการทำรายการ (Voice Guidance) - ทำรายการด้วยบัตรเดบิตหรือเครดิตทั้งของ KBank และต่างธนาคาร ที่ผูกกับบัญชีออมทรัพย์เท่านั้น (ไม่รวมบัตรต่างประเทศ)	เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่มีฟังก์ชันสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 10,383 เครื่อง

ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงินสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เช่น ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้ประสบภัย ผู้พวยพ्लीภัย เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
ประกันชีวิตตะกั่วฟูล	ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ได้รับการบริหารจัดการภายใต้หลักการของศาสนา มั่นใจด้วยการรับรองจากคณะกรรมการชารีอะห์ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามโดยเฉพาะ	- จำนวนกรมธรรม์ 20 กรมธรรม์ - ค่าเบี้ยประกัน 0.85 ล้านบาท
Payroll Plus ธนาคารกรุงไทย คัดกรองโรคโควิด 19	ธนาคารให้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้า Payroll Plus ใหม่ และลูกค้า Payroll เดิม ที่เปลี่ยนมาเป็น Payroll Plus โดยเพิ่มวงเงินคุ้มครองในช่วงที่โรคโควิด 19 กำลังระบาด ให้แก่พนักงานของบริษัทที่เข้าร่วมโครงการเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากโรคโควิด 19	จำนวนบริษัทที่เข้าร่วมโครงการกว่า 300 บริษัท และให้ความคุ้มครองกับพนักงานกว่า 7,600 ราย
บริการสมัครสินเชื่อบนเครื่องเอทีเอ็ม	ธนาคารพัฒนาฟังก์ชันบนเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของธนาคารโดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าที่อยู่ห่างไกลสาขา โดยสามารถสมัครสินเชื่อบนเครื่องเอทีเอ็มได้ทั่วประเทศ กรณีลูกค้ามีเงินเหลือในบัญชีไม่เพียงพอต่อยอดที่ต้องการถอน ธนาคารจะแสดงคิวอาร์โค้ดให้ลูกค้าสแกนสมัครสินเชื่อได้ทันที	- เริ่มให้บริการมีนาคม 2564 - จำนวนธุรกรรมสมัครสินเชื่อ 12,430 รายการ



ธนาคารออกบริการสมัครสินเชื่อบนเครื่องเอทีเอ็ม



ผลิตภัณฑ์/บริการ

ช่องทางบริการ
เคแบงก์เซอร์วิส ผ่าน
แบงกิง เอเยนต์

รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน

ธนาคารขยายตัวแทนผู้ให้บริการทางการเงินของธนาคารในหลากหลายบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลสาขา สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกทั่วประเทศ โดยมีประเภทการให้บริการ ดังนี้

- บริการรับฝากเงินสด ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย แฟมิลีมาร์ท อินทนิล (บางจาก) บิ๊กซี คริสต์มาส เซเว่น อีเลฟเว่น ทวียนต์ และเทสโก้ โลตัส
- บริการถอนเงิน ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย บิ๊กซี และเซเว่น อีเลฟเว่น และตู้บุญเติม
- บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ บิ๊กซี ซีเจ ซูเปอร์มาร์เก็ต จิฟฟี่ คริสต์มาส สยามโกลบอลเฮาส์ อินทนิล (บางจาก) และแม็กซ์แวลู
- บริการเปิดบัญชีเงินฝาก (K CHECK ID) ได้แก่ บิ๊กซี เซเว่น อีเลฟเว่น ไปรษณีย์ไทย เคอรี่ ซีเจ ซูเปอร์มาร์เก็ต จิฟฟี่ สยามโกลบอลเฮาส์ เอไอเอส ดีแทค เจมาร์ท แฟมิลีมาร์ท ท็อปส์ และมัตสึโมโตะ

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนธุรกรรม 34 ล้านรายการ
- มูลค่าธุรกรรมประมาณ 129,100 ล้านบาท

นอกจากนี้ เพื่อให้ร้านค้ารับบัตรสามารถแข่งขันได้บนความเสี่ยงที่น้อยที่สุดภายใต้สถานการณ์โรคโควิด 19 ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาระบบสำหรับร้านค้ารับบัตร ดังนี้

- การพัฒนาระบบการรับบัตรผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ EDC (Electronic Data Capture) ให้รองรับการทำรายการแบบไร้การสัมผัส (Contactless) ได้ครบทุกประเภทบัตร (Visa/Master/JCB/UnionPay) เป็นธนาคารแรก เพื่อให้ผู้ถือบัตรที่ไม่ต้องการใช้เงินสดและต้องการความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต สามารถใช้บัตรโดยไม่ต้องเซ็นชื่อบน Sales Slip
- การพัฒนาระบบรายการส่งเสริมการขายผ่านโปรแกรม Instant Discount ของบัตร UnionPay เป็นธนาคารแรก เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรสามารถรับส่วนลด ณ จุดรับชำระเงิน โดยที่ร้านค้ายังคงได้รับค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวนเท่าเดิม
- การยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าเช่าเครื่อง EDC สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19
- ขยายการให้บริการรับชำระ QR Payment เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า เช่น เปิดชำระค่าน้ำมันด้วยคิวอาร์โค้ดเพื่อส่งเสริมการชำระเงินแบบ Cashless & Touchless ทั่วประเทศ
- การสนับสนุนกลุ่มร้านค้ารับบัตรประเภทต่างๆ ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่แบบภาวะปกติแบบใหม่ (New Normal) โดยการเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้กดรหัสประจำตัว: PIN pad ที่สามารถให้บริการชำระเงินแบบไร้การสัมผัส เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสโดยตรงระหว่างร้านค้ารับบัตรกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- การพัฒนาโปรแกรม EDC โดยใช้นวัตกรรมระบบ Android EDC Pooling ทำให้สามารถใช้เครื่องรูดบัตรเครดิต EDC เพียงเครื่องเดียวรองรับการผ่อนชำระและแลกคะแนนของลูกค้าผ่านบัตรเครดิตของต่างธนาคารที่เป็นพันธมิตร ทดแทนรูปแบบเดิมที่ต้องมีเครื่อง EDC เฉพาะของแต่ละสถาบันการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ลดภาระและต้นทุนการบริหารจัดการด้านการรับชำระเงินทั้งระบบ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งช่วยลดการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



ช่องทางบริการเคแบงก์เซอร์วิส ผ่านแบงกิง เอเยนต์



การให้ความรู้ทางการเงิน

ในปี 2564 ธนาคารจัดอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ อาทิ ลูกค้าบุคคล เอสเอ็มอี สตาร์ทอัพ และลูกค้าธุรกิจ โดยมีเนื้อหาที่หลากหลาย อาทิ ความรู้ด้านการเงิน เทคโนโลยีบล็อกเชน เศรษฐกิจรายอุตสาหกรรม เพื่อช่วยให้ลูกค้าและผู้ประกอบการมีพื้นฐานความรู้ที่จำเป็น เพิ่มพูนและพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด 19 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
กลุ่มเอสเอ็มอี และบุคคลทั่วไป	โครงการเชื่อมโยงเครือข่ายนักธุรกิจ K SME Care และ K SME ให้ความรู้ทางธุรกิจ - เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาคารจึงปรับการสัมมนาเป็นรูปแบบสัมมนาออนไลน์โดยมีนักธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญหลากหลายแขนง เข้าร่วมถ่ายทอดองค์ความรู้ และประสบการณ์จัดการวิกฤติ และทักษะที่จำเป็นในการทำธุรกิจ และตอบคำถามสดในรายการ Live Concern รวม 16 ตอน เพื่อแบ่งปันความรู้ธุรกิจผ่าน Zoom เพจ K SME และ Youtube - การสัมมนาออนไลน์โดยมีสมาชิก K SME CARE แต่ละภูมิภาคร่วมแบ่งปันโอกาสการลงทุน ประสบการณ์การจัดการวิกฤติเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและพัฒนากระบวนการคิดปรับธุรกิจ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในซีรีส์ Talkazoom ผ่าน Zoom - การสัมมนาออนไลน์เพิ่มทักษะการขายออนไลน์ เพื่อให้องค์ความรู้การเข้าสู่ธุรกิจ e-Commerce เป็นประจำทุกเดือน ในซีรีส์ออนไลน์ไม่อะโหล่น ผ่าน Zoom - การรวบรวมความรู้ แนวคิด รวมถึงวิธีบริหารจัดการธุรกิจ SME ผ่าน E-News K SME FOCUS ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าทาง Electronic Direct Mail (EDM) โครงการให้ความรู้ด้านการลงทุนส่วนบุคคลกับกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ - ปรับรูปแบบสัมมนาเป็นออนไลน์ อัปเดตเทรนด์เศรษฐกิจโลกผ่าน 2021 Economic Outlook & Investment Forum และกิจกรรมอัปเดตการลงทุนที่น่าสนใจ THE WISDOM Wealth Decoded - รวบรวมความรู้เรื่องการลงทุนให้ลูกค้าเป็นรายเดือนผ่าน THE WISDOM E-News และ THE PREMIER E-News ผ่านช่องทาง EDM	จำนวนการเข้าฟัง/อ่านบทความ/ เข้าร่วมงานสัมมนา ให้ความรู้ทางธุรกิจ และการเงินแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการ และลูกค้ากลุ่มบุคคลพิเศษ 498,206 ครั้ง	เพิ่มศักยภาพและช่วยต่อยอดเครือข่ายความสัมพันธ์ทางธุรกิจให้แก่ลูกค้า อันเป็นการพัฒนาและยกระดับ SME ซึ่งเป็นฐานใหญ่ของระบบเศรษฐกิจไทย ในขณะเดียวกันทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสภาพตลาดการลงทุนที่ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปรับแผนการลงทุนส่วนบุคคล



กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
กลุ่มสตาร์ทอัพ	โครงการ KATALYST สร้างภาพลักษณ์ของธนาคารในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกลุ่ม Tech Startup เพื่อค้นหา Tech Startup ที่มีศักยภาพ มีความมุ่งมั่นที่จะขยายธุรกิจ และมีผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร เป็นการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ (ผ่านบริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด) และสร้างนวัตกรรมร่วมกับกลุ่มบริษัทกสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) โดยในปี 2564 มีการดำเนินงาน ดังนี้ • ให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและเทรนด์ต่างๆ ที่น่าสนใจ รวมถึงความรู้ทาง Soft Skill ที่มีประโยชน์สำหรับกลุ่ม Tech Startup เพื่อใช้ในการบริหารจัดการบริษัท • จัดอบรมให้ความรู้แก่กลุ่ม Tech Startup Community ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook, ClubHouse และเว็บไซต์ katalyst.kasikornbank.com • จัดโครงการ e-Learning Program ร่วมกับ Stanford Thailand Research Consortium เพื่อสร้างพื้นฐานในการสร้างนวัตกรรมโดยใช้องค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นปีที่ 2 ระยะเวลา 8 สัปดาห์ ให้แก่สตาร์ทอัพ จำนวน 63 ทีม รวมจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมมากกว่า 200 ราย	• จำนวนผู้ติดตามใน Facebook Fanpage จำนวน 17,938 คน (เพิ่มขึ้นประมาณ ร้อยละ 5 จากปี 2563) • โครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ เพื่อต่อยอดทางธุรกิจที่ดำเนินการกับ Tech Startup จำนวน 6 โครงการ • สตาร์ทอัพที่อยู่ระหว่างการหาหรือเพื่อหาโอกาสการต่อยอดทางธุรกิจ จำนวน 3 ราย • จำนวนผู้เข้าร่วมฟังการให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งหมดมากกว่า 1,000 ราย	กลุ่มสตาร์ทอัพมีโอกาสขยายฐานธุรกิจ ฐานลูกค้า เงินลงทุนทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ การตลาด ความรู้เชิงลึกด้านเทคโนโลยี รวมถึงการบริหารจัดการองค์กร
ลูกค้าทุกกลุ่ม และบุคคลทั่วไป	การจัดสัมมนาออนไลน์ให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ในหัวข้อ Business Transformation • กลยุทธ์การปรับตัว และสร้างกลยุทธ์ทางธุรกิจใหม่ • โอกาสสร้างนวัตกรรมใหม่ ภายใต้การเปลี่ยนแปลง • เคล็ดลับความสำเร็จ และ Mindset ของผู้นำ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 65 ราย	ลูกค้าสามารถปรับตัวทางธุรกิจภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่ธุรกิจของลูกค้า
ลูกค้าทุกกลุ่ม และบุคคลทั่วไป	การจัดสัมมนาออนไลน์ Economic Outlook: Thailand Forecast ทุกไตรมาส เพื่อให้ความรู้และอัปเดตสถานการณ์เศรษฐกิจโลก และภาคธุรกิจไทย วิเคราะห์ภาวะอุตสาหกรรมและตลาดหุ้นของไทยภายใต้สถานการณ์โควิด 19 รวมถึงแนวโน้มค่าเงิน อัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยนที่จะกระทบธุรกิจของลูกค้า	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 1,003 ราย	ลูกค้าทราบทิศทางและแนวโน้มเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจภายในประเทศ สามารถปรับตัวหรือปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้เหมาะสมและอยู่รอดภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน



กลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน	ผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม
กลุ่มเยาวชน	ธนาคารจัดโครงการ AFTERCLASS แพลตฟอร์มออนไลน์ให้ความรู้ทางการเงินกับเยาวชนไทยแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งไม่ว่าเยาวชนจะอยู่หัวเมืองใหญ่หรือพื้นที่ห่างไกลก็สามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงินได้ทุกคน	- จำนวนสมาชิกในระบบออนไลน์ จำนวน 32,734 ราย - จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมเวิร์กชอปออนไลน์ จำนวน 1,430 ราย (เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด 19 ทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการจัดเวิร์กชอปเป็นออนไลน์) - จำนวนสมาชิกที่ติดตามผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย - Facebook จำนวน 49,751 ราย - LINE@ จำนวน 6,982 ราย - Twitter จำนวน 775 ราย - จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ 559,588 ราย - การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 4.74 ล้านบาท	เยาวชนมีความรู้เรื่องทักษะการออม การใช้จ่าย การบริหารเงิน การทำธุรกิจ และการลงทุน และผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

กิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม(คน)/ เวลา (ชม.)
ธนาคารร่วมบรรยายหัวข้อ Blockchain & Crypto Currency จัดโดย บริษัท จีดีเอช ห้าห้าเก้า จำกัด	2 ชั่วโมง
ธนาคารร่วมบรรยายหัวข้อ AOT Next Normal, Next Experience มุมมองอนาคตหลังโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และประสบการณ์รูปแบบใหม่สำหรับผู้โดยสาร	2 ชั่วโมง
ธนาคารร่วมเป็นวิทยากรอบรมออนไลน์ผ่าน Zoom หัวข้อ การสร้างนวัตกรรมจาก Blockchain ในการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยผู้พิพากษา รุ่นที่ 75 ณ สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม	50 ราย
ธนาคารร่วมบรรยายผ่านช่องทางออนไลน์หัวข้อ Banking Case Study: Moving Beyond the Blockchain Hype – Lessons from An Early Adopter ในงาน NIXT Southeast Asia Summit จัดโดย Infocomm South East Asia	30 นาที
ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับ ETDA สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) แลกเปลี่ยนพูดคุย ทางออก Digital ID ประเทศไทย ผ่าน Clubhouse	2 ชั่วโมง



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



ความเสี่ยง

หากธนาคารบริหารจัดการด้านแรงงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เคารพในความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน ไม่มีความเท่าเทียม อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อชื่อเสียงจากพนักงาน อัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้น เกิดความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจ และต้นทุนในการจัดการทรัพยากรบุคคลที่สูงขึ้น

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจการเงินผนวกกับความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น หากธนาคารไม่ได้พัฒนาความรู้ให้กับพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ จะส่งผลให้ธนาคารไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้เกิดความเสี่ยงทางธุรกิจในที่สุด

หากธนาคารดูแลชีวิตความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานไม่ดี จะส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตทำให้เกิดความเสี่ยงต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง (Low Productivity) และอาจส่งผลทำให้อัตราการลาออกสูงขึ้น อันนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น



โอกาส

หากธนาคารมีแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการบริหารค่าตอบแทนและจัดสรรสวัสดิการอย่างเป็นธรรม จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเท มีความภักดีต่อธนาคาร และส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารมีประสิทธิภาพสูง (High Productivity)

หากธนาคารพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ K-Strategy จะสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จเป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย ส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน

หากธนาคารดูแลชีวิตความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอัตราการขาดงาน ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งเน้นประเด็นเชิงกลยุทธ์ (Strategic Focus) ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ K-Strategy และสอดคล้องตาม K-Culture ของธนาคาร ดังนี้

กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 3 ปี (2563 – 2565)

PURPOSE

To build the organization with full of positive energy and capable people who are committed to drive for mutual goals in order to ceaselessly deliver the best & timely solutions to customers

Uplift People & Talent

- 01 **Proactive Strategic Workforce Planning**
Data Driven workforce planning with flexible mobilization mechanism
- 02 **Effective Transition Workforce Profile**
Revamp holistic people learning and development journey
- 03 **Talent to Value**
Discipline on talent / leader development and utilization especially in critical areas & roles

Untangle Organization

- 04 **Ambidextrous Organization**
Coexistence of traditional and agile organization with solid alignment
- 05 **Streamline Governance and decision-making**
Simplify governance bodies to create speed on decision making
- 06 **Effective Change Management**
Ensure effective communication and smooth transition on critical change management programs

Unify Culture

- 07 **Performance Motivation**
Performance & behavior driven measurement with effective alignment across bank-wide
- 08 **Enhance Culture Adoption**
Raise K-Culture awareness to adoption in all levels of staffs
- 09 **Productive Way of Work**
Enhance productivity via improvement on working ways

Upgrade to HR4.0

- 10 **Capable HR Business Partners**
Strengthen capability of HR & business partnership

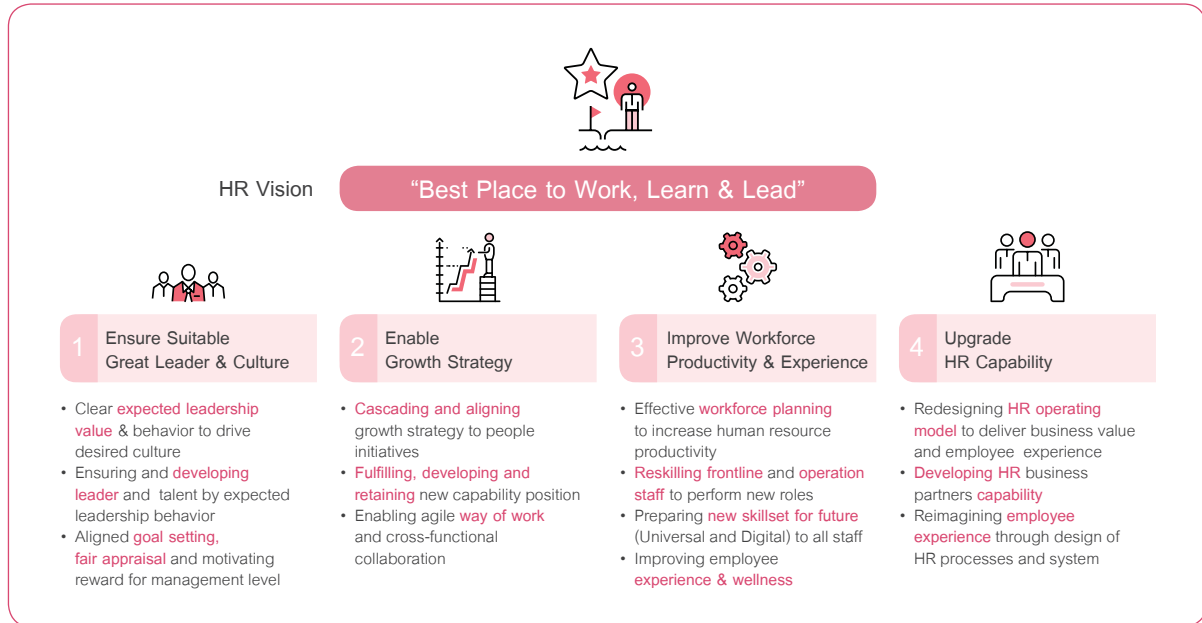
- 11 **HR Work Process**
Drive better collaboration with business with principle-based process

- 12 **HR-as-a-platform**
Incorporating data, technology and analytics in applicable HR domains



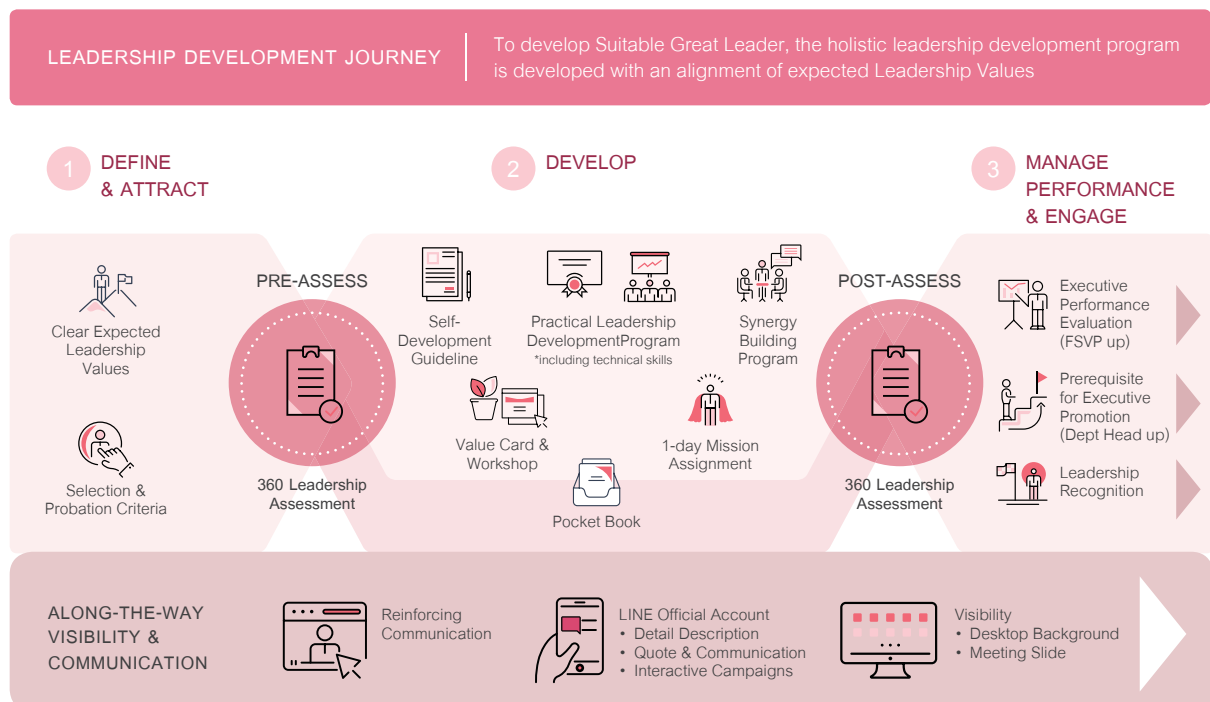
ในปี 2564 ธนาคารมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อขับเคลื่อนให้ธนาคารเติบโตได้ตามเป้าหมายดังต่อไปนี้

กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



1. การสร้างความมั่นใจและสร้างวัฒนธรรมผู้นำองค์กรที่เหมาะสม (Ensure Suitable Great Leader & Culture)

ธนาคารจัดโปรแกรมเพื่อสร้างความมั่นใจและสร้างวัฒนธรรมผู้นำองค์กรที่เหมาะสม ได้แก่ โครงการพัฒนากลุ่มผู้นำและกลุ่มผู้มีความรู้ โดยมุ่งพัฒนาคุณลักษณะที่สำคัญใน 3 มิติ ได้แก่





1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อใช้ประเมินผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป โดยมุ่งพัฒนาคุณลักษณะที่สำคัญใน 4 มิติ ได้แก่
 - มิติที่ 1 รู้ตนเอง (Self): มีความตระหนักรู้เท่าทันตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์แวดล้อม
 - มิติที่ 2 ส่งมอบผลงาน (Result): ปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีวิสัยทัศน์ที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามความมุ่งหมาย
 - มิติที่ 3 สร้างทีม (Team): มีจุดร่วมหรือเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน (Make Work Meaningful) โดยส่งเสริมให้กล้าคิด กล้าลง รู้จักรับฟังและตั้งคำถามเพื่อต่อยอดให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็น รวมทั้งให้คำติชมหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
 - มิติที่ 4 ผูกพัน (Integration): ส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างสมานฉันท์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและลูกค้าเป็นสำคัญ
2. การพัฒนาการเป็นผู้นำ โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารในธนาคาร โดยจัดให้มีการประเมิน 360 องศา (360 Degree Feedback) ซึ่งเป็นเสมือนการให้รางวัลแก่เพื่อนพนักงานด้วยกัน (Feedback is a gift) เนื่องจากสามารถนำข้อคิดเห็นและคำติชมต่างๆ มาใช้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้มี

ความพร้อมในการเป็นผู้นำที่ดี รวมถึงมีการประเมินผลงานเพื่อเน้นย้ำความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานที่องค์กรพึงประสงค์ เมื่อประเมินผลเรียบร้อยแล้วจึงนำไปสู่การประเมินช่องว่างที่ผู้บริหารนำไปพัฒนาตนเองต่อผู้บังคับบัญชา และมีแพลตฟอร์มสมุดพกคอยช่วยติดตามเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการเรียนรู้เพื่อปิดช่องว่าง และผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามและเข้ามาช่วยดูแลได้ รวมไปถึงการมีหลักสูตรเพื่อช่วยส่งเสริมด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำในทางปฏิบัติ (Practical Leadership Development) เพื่อช่วยเติมเต็มความรู้สำหรับผู้นำให้ทันเหตุการณ์

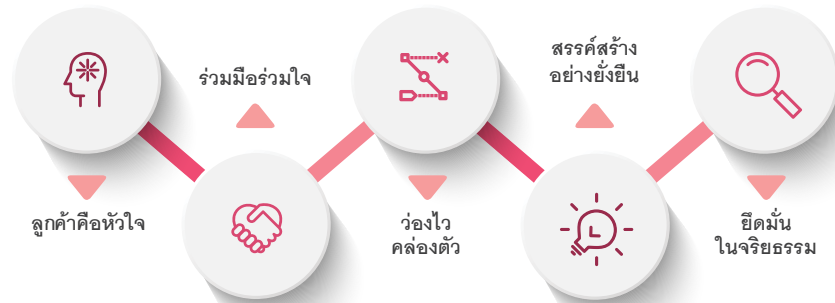
3. การติดตามผลการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยเมื่อผู้บริหารได้เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ทักษะเรียบร้อยแล้ว ผู้บริหารจะต้องทำการประเมินเพื่อวัดผลและส่งผลผลการประเมินผลงาน (Executive Performance Evaluation) รวมถึงการประเมินผลดังกล่าว จะเป็นหนึ่งในเกณฑ์การปรับเลื่อนตำแหน่ง และรางวัลของพนักงาน (Recognition) ธนาคารยังมีการจัดกิจกรรมระหว่างทางเพื่อช่วยพัฒนาการเรียนรู้ เช่น รายการเปิดใจ Leadership in Action รวมถึงการสื่อสารเพื่อกระตุ้น 8 พฤติกรรมของผู้นำให้เกิดขึ้นจริงผ่าน KONNECT+ และ K-Culture ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารต้องอยู่ในพฤติกรรมความเป็นผู้นำอย่างสม่ำเสมอ



ธนาคารจัดกิจกรรมกระตุ้นการเรียนรู้ระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน เพื่อให้ได้มุมมองและเป็นประโยชน์อย่างสูงในการทำงาน



K-Culture



กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรม K-Culture ในปี 2564 มีดังนี้

- CEO Townhall: ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานที่สามารถตอบโจทย์ทั้งลูกค้าและการทำงานร่วมกันในองค์กร โดยจัดกิจกรรม CEO Townhall หัวข้อ “เดินหน้า Empower ตอบโจทย์ด้วย Empathy” และหลักสูตรออนไลน์ในหัวข้อ Empathy: The Power of Deep Listening for Understanding People เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงพลังจากความเข้าใจผู้อื่นให้แก่บุคลากรและความสามารถในการส่งต่อการให้บริการด้วยความเข้าใจไปยังลูกค้าของธนาคาร โดยมีพนักงานธนาคารเข้ารับการอบรมกว่า 2,200 คน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าเรียนรู้หลักสูตรดังกล่าวได้โดยผ่านแอปพลิเคชัน Klasssi

อัตราส่วนของผู้บริหารหญิง
ระดับกลางที่ก้าวหน้าขึ้นสู่
ผู้บริหารระดับสูง

ร้อยละ **76.35**

จำนวนพนักงานภายใน
ที่เติมเต็ม เพื่อทดแทน
ตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กร

ร้อยละ **78.76**



ธนาคารจัดกิจกรรม CEO Townhall
หัวข้อ เดินหน้า Empower ตอบโจทย์ด้วย Empathy
เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงพลังจากความเข้าใจผู้อื่นให้แก่บุคลากร

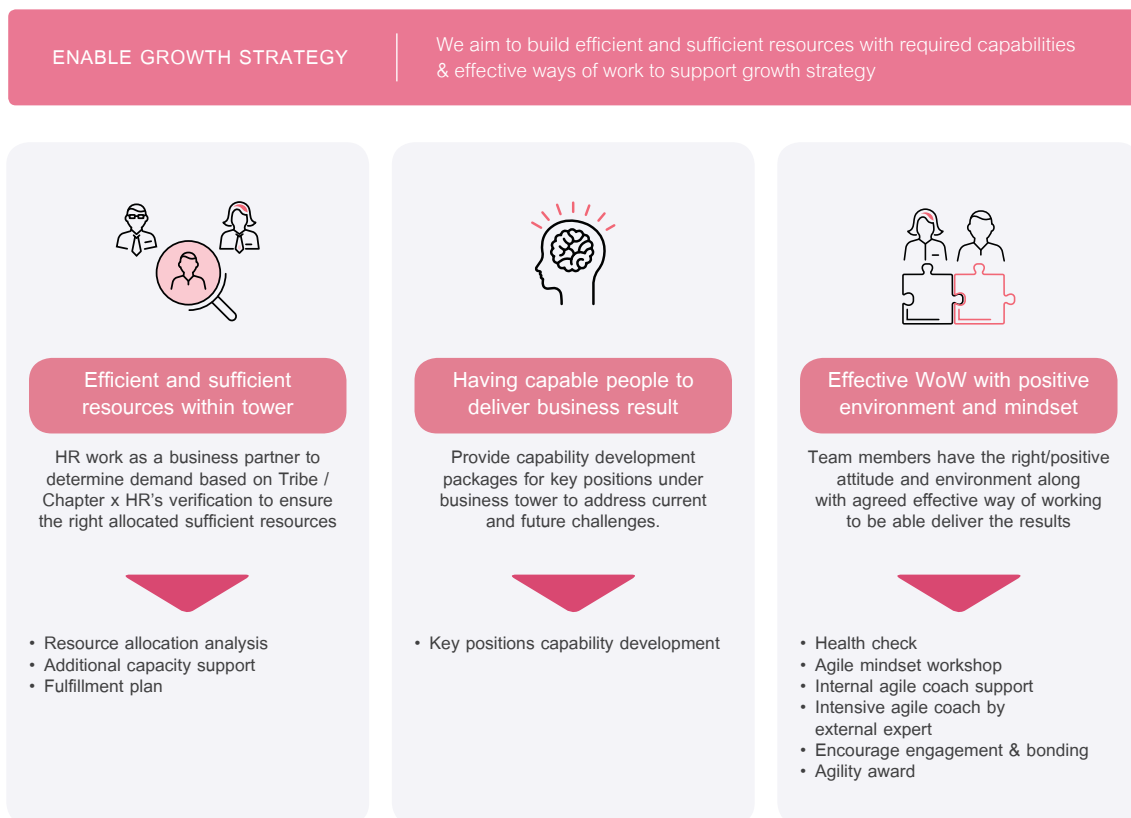


รางวัล EXCELLENCE IN LEADERSHIP
DEVELOPMENT (Gold Level)
ด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำจากการสร้าง
(Talent Development Journey) เพื่อที่จะนำพาธุรกิจ
และองค์กรไปสู่เป้าหมาย (Lead Business & People)
ผ่านการออกแบบโปรแกรมที่สร้างสมดุลในชีวิต
และการงานเป็นสำคัญ



2. การสนับสนุนยุทธศาสตร์การเติบโตทางธุรกิจและตอบโจทย์ลูกค้า (Enable Growth Strategy)

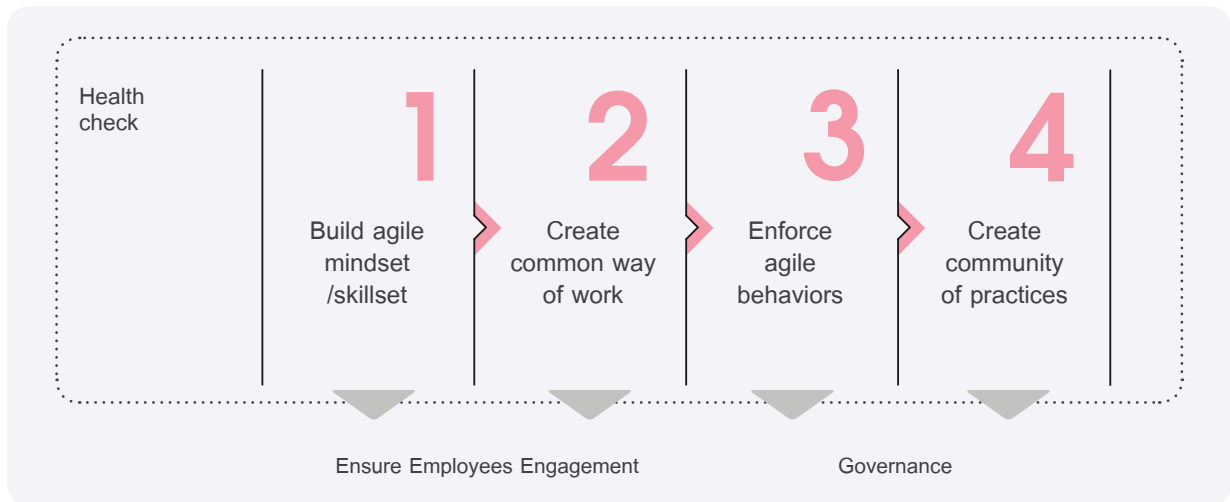
ธนาคารปรับเปลี่ยนกระบวนการและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละขณะ โดยครอบคลุมการดำเนินงานใน 6 มิติ ได้แก่ 1. บริการระบบการชำระเงิน (Dominate Digital Payment) 2. การให้สินเชื่อ (Reimagine Commercial & Consumer Lending) 3. การบริหารความมั่งคั่ง (Democratize Investment & Insurance) 4. การเป็นผู้นำในประเทศภูมิภาค (Penetrate Regional Market) 5. การประสานกำลังสร้างความแข็งแกร่งด้านงานขายและบริการ (Strengthen Harmonized Sales and Service Experience) และ 6. การปรับปรุงพัฒนาเพื่อผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ (Improve Value-Based Productivity) ควบคู่กับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



การปรับโครงสร้างองค์กรและคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์และมีแนวความคิดที่หลากหลายเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร พร้อมเสริมสร้างทักษะในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะงานในระดับภูมิภาค (Regional) งานข้อมูลและวิเคราะห์ (Data and Analytics) การคิดค้นกลยุทธ์ของ (Strategy) รวมถึงการส่งเสริมหลักสูตรการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานตามการทำงานรูปแบบใหม่ ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบใหม่ รวมทั้งมีการวัดอุณหภูมิของพนักงานที่ทำงานร่วมกัน โดยการทำงานรูปแบบ Agile Way of Work มี 4 ขั้นตอน ดังนี้



กระบวนการทำงานรูปแบบ Agile Way of Work



1. การสร้าง Agile Mindset /Skill Set จากการเรียนรู้ทั้งการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ (Agile Center of Excellence) และการนำเสนอหลักสูตรที่ใช้เรียนรู้การทำงานแบบ Agile
 2. การสร้าง Common Way of Work ที่ปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบใหม่
 3. การจัดทำ Enforce Agile Behaviors เพิ่มความคล่องตัวในการทำงานแบบ Agile เพื่อให้การทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว รวมทั้งจัดกิจกรรมมอบรางวัล Way of Work Award (WoW Award) ให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และสร้างกำลังใจแก่พนักงานทุกคนที่ร่วมกันทำงานในเป้าหมายเดียวกัน
 4. การสร้าง Community of Practices ให้คนอื่นๆ ที่ยังไม่เคยทำงานในรูปแบบ Agile สามารถเรียนรู้ข้อเท็จจริงจากคนที่ทำงานรูปแบบนี้
- โดยระหว่างการทำงานในรูปแบบ Agile จะต้องมั่นใจว่ามีการสร้าง Employee Engagement และการกำกับดูแลธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบและเป็นธรรม รวมถึงมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการทำงานและออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อเป็นต้นแบบในการนำไปปรับใช้กับส่วนงานอื่นต่อไป

การปลดล็อกศักยภาพในกลุ่มงาน Regional Business เพื่อรองรับการเป็นผู้นำในภูมิภาค

ธนาคารพัฒนาโครงการ Employee Value Proposition KBank (Best Place to Work, Learn and Lead) เพื่อให้บุคคลภายนอกเห็นสิ่งที่ธนาคารปฏิบัติ เพื่อสร้างรากฐานให้แก่ประเทศไทยและภูมิภาค AEC ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

World Business Group

Employee Value Proposition

“A Meaningful Journey to Grow and Make Impacts to The World”



We are empowered to break through all limitations with unleashed potential.



We play with the spirit of a winning team.



We learn through the tough time, therefore we grow.



We care and participate in creating everyone's better tomorrow.



การสร้างเครือข่ายการสื่อสารให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ Agile เพื่อสร้างความแข็งแกร่งด้านงานขายและบริการ (Strengthen Harmonized Sales and Service Experience) และพัฒนาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ (Improve Value-Based Productivity)

- **โครงการ KONNECT+ :** ธนาคารพัฒนา HR Chatbot บนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับพนักงานที่เข้าถึงง่าย โดยระบบจะช่วยตอบคำถามให้กับพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ชีวิตการทำงาน ซึ่งธนาคารคาดหวังให้พนักงานนึกถึง KONNECT+ ในยามที่มีปัญหาและต้องการผู้ช่วยในการแก้ปัญหา เช่น การสอบถามเรื่องการลาป่วย หรือการลาพักผ่อน การเข้าสู่ระบบต่างๆ สวัสดิการ อาทิ ผลตอบแทน และการเรียนรู้ อีกทั้งยังเป็นอีกช่องทางที่พนักงานจะได้รับทราบประกาศและข่าวสารโดยตรงจากธนาคาร ทั้งนี้ ระบบ KONNECT+ มีพนักงานลงทะเบียนการใช้งานแล้วกว่าร้อยละ 98 ของพนักงานธนาคารทั้งหมด นอกจากนี้ KONNECT+ ยังเป็นอีกช่องทางในการเรียนรู้ในรูปแบบ Gamification โดยที่ผ่านมา ธนาคารจัดกิจกรรม Cyber Hygiene เพื่อให้พนักงานตระหนักในการใช้งานและเก็บข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย และรู้เท่าทัน ไม่ตกเป็นเหยื่อจากภัยพิชชิงเมล
- **โครงการ KIDEA Portal:** ธนาคารพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับพนักงานที่มีแนวความคิดสร้างสรรค์นอกกรอบเพื่อให้ธนาคารได้แนวคิดใหม่ๆ ในการดำเนินงานทุกด้านของธนาคาร อาทิ การพัฒนากระบวนการทำงาน การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยในปี 2564 มีพนักงานนำเสนอกว่า 291 แนวคิด



HR Chatbot บนแอปพลิเคชัน LINE ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของพนักงาน



โครงการ KIDEA Portal ที่ให้พนักงานเสนอแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่ช่วยให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น



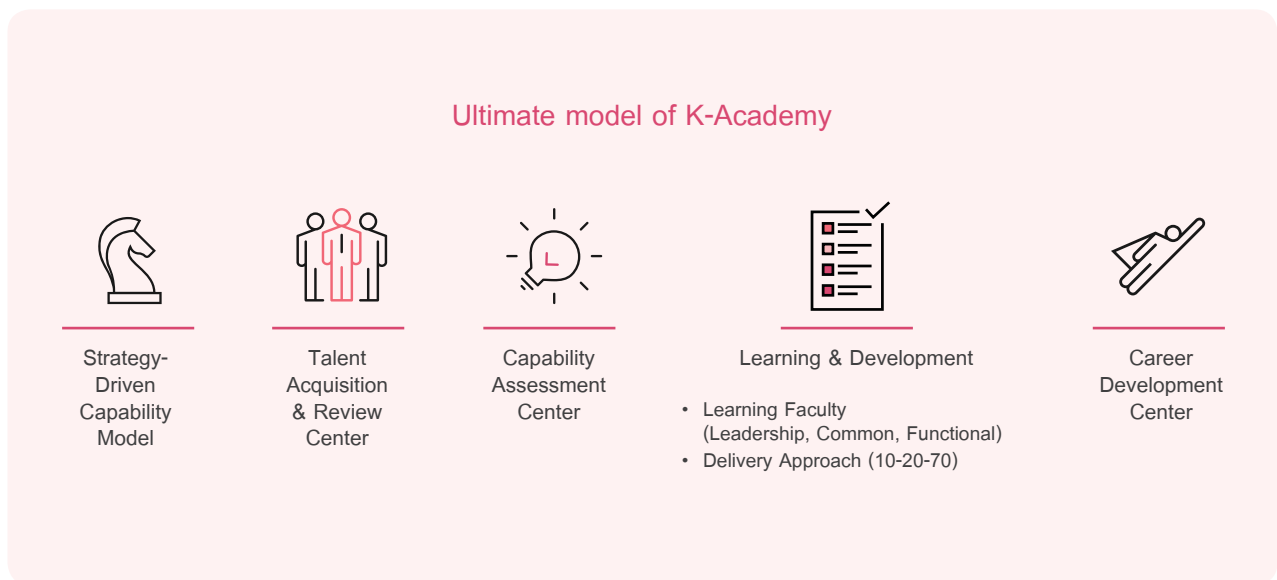
รางวัล EXCELLENCE IN INNOVATIVE USE OF HR TECH (Bronze Level) ด้านการใช้นวัตกรรมของ HR Technology จากการปรับให้ธนาคารเป็น Digital Workplace for work anywhere วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้าง Chatbot และช่องทางการสื่อสารกับพนักงานบนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อให้เข้าถึงไลฟ์สไตล์ของพนักงาน และสร้างผู้ช่วยในการค้นหาเส้นทางอาชีพ (Career Matching) กับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ผ่านแอปพลิเคชัน LINE "KASIKORN CAREER" โดยใช้ Personality Test และ Digital Proficiency Test ส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษาได้ค้นหาเส้นทางอาชีพในอนาคต



3. การพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Improve Workforce Productivity & Experience)

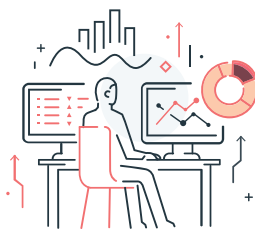
• โครงการ K-Academy 2.0:

ธนาคารยกระดับขีดความสามารถของพนักงานทุกคนให้ก้าวทันสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเพื่อก้าวสู่โลกอนาคต โดยเตรียมความพร้อมด้านทักษะและองค์ความรู้ที่พนักงานทุกคนควรมีจากการใช้กลยุทธ์ที่กำหนดขีดความสามารถและทักษะพนักงาน ด้วยการประเมินวิเคราะห์โอกาสในการพัฒนาทักษะผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ธนาคารเตรียมไว้พร้อมกับเนื้อหาที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานก้าวสู่เส้นทางความก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน โดยหลักสูตรที่พนักงานทุกคนต้องมีเป็นพื้นฐาน ได้แก่ Business Innovation และ Digital and Agile Mindset



• โครงการ Reskill & Upskill

ธนาคารเสริมทักษะและความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานแก่พนักงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายสัมพันธ์ นักวิเคราะห์สินเชื่อและเทเลเซลล์ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นตำแหน่งแนวหน้า (Frontline) ที่สำคัญต่อธนาคารในการเข้าถึงลูกค้า และช่วยสนับสนุนรายได้ให้กับธนาคารต่อไป



พนักงานเรียนรู้ผ่านทุกช่องทาง
712,474 ชั่วโมง

ชั่วโมงการเรียนรู้เฉลี่ย
37.4 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



การยกระดับสายงานทรัพยากรบุคคล

(Upgrade HR Capability)

ธนาคารปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล (People Strategy) ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต และจัดตั้งศูนย์กลางการทำงาน (Control Tower) เพื่อให้สามารถกำกับดูแลทุกส่วนงานในสายงานทรัพยากรบุคคลให้ทำงานไปในทิศทางที่มีเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงมีการปรับโครงสร้างสายงานทรัพยากรบุคคลให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบ Agile และ มีการ Reskill ทรัพยากรบุคคลและพันธมิตรทางธุรกิจ (Reskill HR Business Partner) โดยการจัดทำโปรแกรมการเรียนรู้ที่ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงธนาคารได้ยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารผลงาน การพัฒนาภาวะผู้นำและทักษะใหม่ และการสรรหาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา



สายงานทรัพยากรบุคคลจัดกิจกรรม Townhall ภายใต้แนวคิด 'ใจแตกใน (Self-Transformation) ผ่าน MS Teams เพื่อชื่นชมให้กำลังใจทีมงานในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและ COVID-19 ในรอบปีที่ผ่านมา และเชิญชวนทุกคนร่วมพัฒนาและเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายของธนาคารและสายงานไปด้วยกัน

ความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันระหว่างธนาคารและพนักงาน โดยกำหนดให้การวางแผนพัฒนาความผูกพันของพนักงานเป็นเป้าหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (People Management Goal) ของผู้บริหารแต่ละสายงาน ซึ่งธนาคารมีการวางแผนสำรวจความผูกพันของพนักงานเป็นประจำทุก 2 ปี หลังจากทราบผลการประเมินจะมอบหมายให้ทุกสายงานวางแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานในสายงาน โดยผู้บริหารสายงานวิเคราะห์ข้อมูลผลความผูกพัน และค้นหาแนวทางเพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และมีการติดตามผลเป็นประจำทุกเดือน ก่อนที่จะมีการสำรวจความผูกพันของพนักงานในครั้งถัดไป

โดยปี 2564 ธนาคารมีระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 77 (จากเดิมปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 75) โดยมีการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงานกับธนาคาร ได้แก่ การจัดกิจกรรม Townhall ของแต่ละสายงาน กิจกรรมแชร์วิ้ง และกิจกรรมการทำงานร่วมกันข้ามฝ่ายงาน ทำให้ผลการประเมินด้านความร่วมมือ (Collaboration) เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 82 (จากเดิมปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 71)

ระดับความผูกพันต่อธนาคาร

ร้อยละ **77**

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน
ระดับความผูกพันต่อธนาคาร

19,132 คน

คิดเป็นร้อยละ 100

ของจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชาย

5,659 คน

หญิง

13,473 คน

ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุด

ถึงร้อยละ **84** ได้แก่

ชื่อเสียงธนาคาร (Brand)

การสื่อสาร (Communication)

และการยอมรับความแตกต่างหลากหลาย (Diversity & Inclusion)



กระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน

เพื่อสร้างมาตรฐานในการสรรหาพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน และป้องกันความเสี่ยงจากการเอนเอียง การเลือกปฏิบัติ หรือความไม่ยุติธรรมระหว่างการคัดเลือก ธนาคารจึงพัฒนามาตรฐานกระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน และแต่งตั้งตัวแทนจากแต่ละสายงานเข้าร่วมทีม K-Culture Ambassador เพื่อมีบทบาทในการคัดเลือกพนักงานใหม่ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร นอกเหนือจากการพิจารณาด้านทักษะความรู้และความสามารถ เพื่อให้สามารถคัดสรรบุคลากรที่มีความพร้อมในการปรับตัวและเติบโตไปพร้อมกับองค์กรอย่างยั่งยืน ดังนี้



กิจกรรมรับสมัครพนักงาน

ธนาคารปรับกลยุทธ์ในการดึงดูดกลุ่มผู้มีความสามารถที่ศึกษาในต่างประเทศผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมสหราชอาณาจักร เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษา และผู้มีประสบการณ์การทำงานที่มีศักยภาพสูงได้ร่วมงานกับธนาคาร

โครงการทุนการศึกษาของธนาคาร

ธนาคารให้การศึกษากับนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ผ่านโครงการทุนการศึกษา Young Scholarship รุ่นที่ 6 จำนวน 6 ทุน เพื่อศึกษาต่อสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (Master of Business Administration-MBA) และโครงการทุนการศึกษา Young Tech Scholarship รุ่นที่ 3 จำนวน 1 ทุน เพื่อศึกษาต่อสาขาวิชาด้านเทคโนโลยี และโครงการทุนการศึกษา Annual Scholarship สำหรับผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานทั้งพนักงานธนาคารและบุคลากรภายนอก จำนวน 7 ทุน เพื่อศึกษาต่อสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (Master of Business Administration-MBA) และอื่นๆ จำนวน 4 ทุน และสาขา Business Data Analytics จำนวน 3 ทุน

การส่งเสริมความหลากหลาย

และการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม

ธนาคารปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเป็นธรรมโดยนำกฎหมายและมาตรฐานสากลต่างๆ มาเป็นหลักในการดำเนินงาน อาทิ หลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) หลักการด้านมนุษยธรรม และสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ตามที่ได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน* แนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลาย** และนโยบายสิทธิมนุษยชน*** โดยธนาคารไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับและการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ รวมทั้งไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงานทั้งกรณีแรงงานท้องถิ่นและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) รวมทั้งการล่วงละเมิดคุกคามทางกายและวาจา รวมถึงความเสียหายทางจิตวิทยาทุกรูปแบบ

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

** รายละเอียดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลาย สามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank_Diversity_Management.aspx

*** รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชน สามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx



นอกจากนี้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานตรวจสอบ และหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่เกิดจากการเลือกปฏิบัติ หรือละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารสร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะไว้หลากหลายช่องทาง อาทิ ศูนย์ฮอตไลน์ พนักงานสัมพันธ์ การจัดประชุมหารือในวาระต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหานั้นไปสู่การพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน รวมถึงส่งเสริมและรับรองสิทธิในการรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง และจัดประชุมในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคาร และคณะกรรมการลูกจ้างอย่างเป็นทางการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ คณะกรรมการสหภาพแรงงาน สามารถจัดประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการแก้ไขเรียบร้อยทุกกรณีภายในระยะเวลาที่กำหนด

การสนับสนุนผู้ทุพพลภาพ

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “การให้โอกาส” เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม โดยในปี 2564 ธนาคารให้การสนับสนุนอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศ จำนวน 197 ราย รวมเป็นงบประมาณกว่า 22,506,265 บาท ให้แก่สภาอากาศไทย เพื่อจัดสรรในการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศ

การบริหารค่าตอบแทน

ธนาคารพิจารณาทบทวนการบริหารค่าตอบแทนด้วยความระมัดระวังอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการโน้มเอียง หรือการเลือกปฏิบัติหรือความไม่เท่าเทียมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของการบริหารอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด บนพื้นฐานของการรักษาสมดุลและความเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน

คำตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารกำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนมีการทบทวนถึงความเหมาะสมสอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับคำตอบแทนผู้บริหาร เป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณา และนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

คำตอบแทนพนักงาน

ธนาคารมีการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้ โดยไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ และศาสนาของพนักงาน แต่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องเหมาะสมกับคุณค่าที่มีต่อธนาคาร โดยมีการเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนาคารพาณิชย์อย่างสม่ำเสมอทั้งมีนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน และปรับเปลี่ยนเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสม เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้วางระบบการจ่ายค่าตอบแทน ค่าแรงเลี้ยงชีพ และสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับทางกฎหมายท้องถิ่น และคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดท้องถิ่น โดยเปรียบเทียบข้อมูลค่าตอบแทน สวัสดิการ และดัชนีค่าครองชีพของแต่ละเมืองในทุกประเทศ พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ



การจัดสรรสวัสดิการ

พนักงานธนาคารทุกคน* ได้รับสวัสดิการเพื่อช่วยลดความกังวลและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน ตลอดจนครอบครัวของพนักงาน โดยมีการจัดสรรสวัสดิการให้แก่พนักงานและประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ Kworkplace.com และแอปพลิเคชัน LINE KONNECT+ ดังนี้



รางวัลเกียรติยศสูงสุด
สถานประกอบกิจการดีเด่น
ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน
เป็นปีที่ 16 ติดต่อกัน จากกระทรวงแรงงาน

ด้านสุขภาพ



การตรวจสุขภาพประจำปี
(กรณีพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะได้รับบริการตรวจร่างกายเพิ่มเติมถึงสารบ่งชี้มะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก และมะเร็งลำไส้)



โครงการดูแลสุขภาพจิตพนักงาน
ธนาคารมีแพลตฟอร์ม "OOCA" สำหรับเป็นช่องทางให้พนักงานเข้ารับคำปรึกษาจากจิตแพทย์ หรือนักจิตวิทยาได้ทุกที่ทุกเวลา โดยข้อมูลการใช้บริการถือเป็นความลับระหว่างพนักงาน และผู้ให้บริการ เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563



การให้บริการรักษาพยาบาล
โดยแพทย์ประจำธนาคาร



ธนาคารสนับสนุน
การออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ ทั้งสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness Center) สโมสรราชพฤกษ์ ภายในศูนย์การเรียนรู้รักสิกรไทย และบ้านพักสุขสามัคคี เช่น ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ และห้องสควอช และมีชมรมกีฬาของธนาคาร ได้แก่ ชมรมวิ่ง บาสเกตบอล ฟุตบอล เป็นต้น



การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล
กรณีเข้ารับการรักษาภายนอกธนาคาร

- ธนาคารสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ที่พนักงานสามารถเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้
- กรณีที่พนักงานเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน ธนาคารจะออกหนังสือส่งตัวให้กับพนักงาน เพื่อลดความกังวลในการสำรองเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ด้านการเงิน



เงินช่วยเหลือต่างๆ
เงินเกษียณอายุสำหรับพนักงาน และเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายการศึกษาของบุตร



เงินกู้ยืม
ที่อยู่อาศัย รถยนต์ การศึกษา การสมรส และการบรรเทาทุกข์ โดยในปี 2562 ธนาคารขยายขอบเขตสวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาทุกข์ให้ครอบคลุมถึงการกู้เงินเพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการศึกษาของบุตร และบุตรบุญธรรม การรักษาพยาบาล บิดามารดา บิดามารดาของคู่สมรส คู่สมรส บุตร ธิดา รวมถึงญาติใกล้ชิด ผู้อยู่ในอุปการะของพนักงาน



ครอบครัว
พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ลาคลอดได้ 98 วัน และได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลา 98 วัน ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมายที่กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน และยังให้พนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรลาหยุดได้ 5 วัน เพื่อไปดูแลภรรยา และบริการห้องให้นมบุตร เพื่อส่งเสริมสุขภาวะที่ดีของเด็กเล็ก



กองทุน
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมมาปณิกสงเคราะห์

* พนักงานธนาคารทุกคน หมายถึง พนักงานประจำ (Full Time Employee) ภายใต้สัญญาจ้างงานของธนาคารกรสิกรไทย สำหรับพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้างของบริษัทของธนาคารกรสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนต่อธนาคารกรสิกรไทยจะได้รับสวัสดิการ คือ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บและการ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ



คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารมอบหมายให้คณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่พนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยในการทำงาน และควบคุมความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน* เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติของพนักงานเป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ในแต่ละอาคารกำหนดให้มีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมประจำอาคาร ซึ่งประกอบด้วยสมาชิก คณะทำงานอย่างน้อย 5 คนขึ้นไป เพื่อประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามและทบทวน การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม

1. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดลอมในการทำงานที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐาน ในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้
 - จัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่สามารถปรับระดับตามสรีระ ของผู้ใช้งานและเหมาะสมกับระดับความสูงของโต๊ะทำงาน ตามหลักการยศาสตร์
 - ออกแบบให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่าง จากบริเวณที่นั่งทำงาน
 - มีห้องเก็บเอกสารและห้องเก็บของแยกพื้นที่โดยเฉพาะ
 - ติดตั้งไฟ LED ที่มีระยะห่างของการกระจายแสงเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด
 - กระจกและผนังของอาคารสามารถป้องกันแสงและเสียงรบกวนในระดับที่เพียงพอ ทำให้ไม่รบกวนการทำงาน
 - ตรวจวัดคุณภาพอากาศในที่ทำงานและทำความสะอาด เครื่องปรับอากาศเป็นประจำ
 - ควบคุมอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสมตามสภาพ ภูมิอากาศในแต่ละฤดูกาล
 - ออกแบบให้มีพื้นที่หรือมุมพักผ่อน

- การตรวจวัดและวิเคราะห์ภาวะการทำงานเกี่ยวกับ แสงสว่าง โดยผลตรวจและวิเคราะห์สภาวะการทำงาน เกี่ยวกับแสงสว่างผ่านเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมทั้งจัดส่งรายงานให้กับหน่วยงานราชการ ซึ่งการ ตรวจวัดและวิเคราะห์สภาวะการทำงานเกี่ยวกับแสงสว่าง ในปี 2564 ได้ดำเนินการตรวจวัดและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย แสงสว่างในพื้นที่สำนักงานทั้งสิ้น 63 อาคาร โดยผลการ ตรวจวัดผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้ง 63 อาคาร คิดเป็นร้อยละ 100
- 2. การให้บริการจัดรถรับส่งพนักงานที่จอดรถนอกอาคาร (K-Parking Care) ให้เดินทางปลอดภัยทั้งก่อนและหลัง เลิกงานตามจุดจอดรถในบริเวณใกล้เคียงธนาคาร พร้อมทั้ง ประสานงานกับสถานที่จอดรถดังกล่าวเพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้า และกล้องวงจรปิดโดยรอบ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่ม ความปลอดภัยให้พนักงาน
- 3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ การดูแลสุขภาพและโภชนาการทั้งในรูปแบบแผ่นพับและ การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร
- 4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่ พนักงานทั้งองค์กร เช่น การมีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น
- 5. การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยอาชีวอนามัยเพื่อเป็นไป ตามกฎหมาย ได้แก่
 - หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร
 - หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน
 - หลักสูตรดับเพลิงเบื้องต้น
 - หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม สำหรับพนักงานทั่วไป
 - หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับผู้ที่เป็นคณะกรรมการ แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และ รัฐบาลได้ขยายระยะเวลาการบังคับใช้ประกาศสถานการณ์ ฉุกเฉินออกไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานด้าน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม หรือการกระทำกิจกรรม ที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก ต้องดำเนินการทาง อิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน ส่งผลให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร ในปี 2564 เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบ Virtual Training โดยได้รับการอนุมัติผ่านการประชุมคณะกรรมการ ความปลอดภัยฯ ให้มีการจัดอบรม 2 หลักสูตร ได้แก่

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



1. หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับพนักงานทั่วไปจัดการอบรมทั้งสิ้น 33 รุ่น จำนวน 1,411 คน โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 1,407 คน คิดเป็นร้อยละ 99.72
2. หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับผู้ที่เป็นคณะกรรมการจัดการอบรมจำนวน 3 รุ่น จำนวน 180 คน โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรมจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 81.11
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ การจัดทำวีดิทัศน์ (VTR) แนะนำเส้นทางกรอพยพหนีไฟในกรณีฉุกเฉิน การอบรมและสาธิตการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (CPR) และการจัดกิจกรรมสัปดาห์ความปลอดภัยงานกรสิกรไทยใส่ใจ ความปลอดภัย เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นต้น
7. การบริหารจัดการความเครียด โดยมีแนวทางการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 แนวทาง ดังนี้
 - การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร
 - การจัดกิจกรรมเพื่อฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด เช่น การจัดอบรมเรื่อง Mindfulness เพื่อฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด เป็นต้น

8. การจัดโครงการ Employee Experience and Wellness ธนาคารดูแลความรู้สึกและจิตใจของพนักงานทุกคนในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยธนาคารจัดโปรแกรมเพิ่มความสุข คลายความเครียดทั้งจากการทำงานจากที่บ้านและสถานการณ์โรคโควิด 19 ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยออกแบบกิจกรรมสร้างสมดุลสุขภาพกาย สุขภาพใจ และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กิจกรรม Health Me Up (โยคะเพื่อแก้ Office Syndrome) กิจกรรม Get Fit Burn Fat (การออกกำลังกายรูปแบบต่างๆ) และกิจกรรม Sharing พุดคุย ให้มุมมองดีๆ ทำให้ใจเป็นสุขจากผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงการให้พนักงานสามารถเข้ารับการปรึกษากับจิตแพทย์และนักจิตวิทยาผ่านรูปแบบวิดีโอคอลบนแอปพลิเคชัน OOCA โดยสามารถให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ อาทิ ปัญหาความเครียด และภาวะซึมเศร้าของพนักงาน ซึ่งข้อมูลการปรึกษาดังกล่าวจะอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ธนาคารจัดกิจกรรม K HAPPINESS ที่ช่วยให้พนักงานสร้างความสมดุลของชีวิต ระหว่างการปฏิบัติงานจากที่บ้าน



ธนาคารสื่อความพนักงานในเรื่องการดูแลสุขภาพ และสุขอนามัยผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร



ธนาคารจัดให้พนักงานสามารถรับคำปรึกษาด้านสุขภาพจิต จากจิตแพทย์และนักจิตวิทยาผ่านรูปแบบวิดีโอคอลบนแอปพลิเคชัน OOCA สะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์การเว้นระยะห่างทางสังคม



แนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

1. ธนาคารให้อำนาจผู้บริหารแต่ละหน่วยงานพิจารณาการเข้ามาปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน โดยการเข้าทำงานตามความจำเป็น
2. ธนาคารมีมาตรการรักษาสุขอนามัยแก่พนักงาน ได้แก่ แจกอุปกรณ์ ATK เพื่อตรวจหาเชื้อโรคโควิด 19 การตั้งจุดวัดอุณหภูมิ จำกัดสิทธิ์เข้าอาคารสำนักงานสำหรับบุคคลภายนอก จำกัดจำนวนคนในลิฟต์ คนเข้าห้องประชุม และจำกัดเวลาในการใช้ห้อง รวมถึงการฆ่าเชื้อให้กับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะพนักงาน ห้องน้ำ จุดสัมผัสสาธารณะ และยังมีกรอบไอโซนอาคารสำนักงานในทุกสัปดาห์ รวมถึงการดูแลร้านอาหารภายในธนาคาร ผู้ทำอาหารต้องใส่ Face shield ถุงมือ และชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดแทนการใช้เงินสด
3. ธนาคารขอความร่วมมือพนักงานทุกคนสวมใส่หน้ากากตลอดเวลา งดพูดคุยในลิฟต์ รักษาระยะห่างระหว่างรอคิวรับประทานอาหาร งดนำอาหารมารับประทานร่วมกัน และงดนำบุตรหลานเข้ามาในอาคารสำนักงานหรือสาขา
4. ธนาคารแนะนำให้จัดประชุมผ่านระบบ Microsoft Teams จากโต๊ะทำงานหรือที่พักอาศัยของพนักงาน

โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารดำเนินตามมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างเคร่งครัดและรัดกุม ทำให้ไม่มีผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและการดำเนินงานของธนาคาร โดยธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือ ดังนี้

เงินช่วยเหลือเพื่อเป็นกำลังใจสู้ภัยโรคโควิด 19

ธนาคารช่วยเหลือและส่งกำลังใจให้แก่พนักงานทุกคนที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ยังไม่อาจคาดการณ์ได้ว่าจะสิ้นสุดลงเมื่อใด ทั้งพนักงานที่อยู่แนวหน้าต้องสัมผัสใกล้ชิดในการให้บริการลูกค้า หรืออยู่ในส่วนสนับสนุนที่อยู่เบื้องหลังเพื่อร่วมช่วยบริหารจัดการให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้เป็นปกติ โดยสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นกำลังใจสู้ภัยโควิด 19 คนละ 10,000 บาท และสนับสนุนเงินรายเดือนเดือนละ 300 บาท เป็นระยะเวลา 2 ปี เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่าย

การให้เงินช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว

เพื่อบรรเทาผลกระทบทางเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสให้พนักงานแจ้งความประสงค์เพื่อขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระในปัจจุบันได้เป็นระยะเวลา 6 เดือน

จัดตั้งศูนย์ KCU (K-Care U)

ธนาคารยังได้จัดตั้งบริการ K-Care U ซึ่งเป็นบริการจัดการดูแลพนักงานที่ป่วยหรือได้รับเชื้อโรคโควิด 19 ขณะเดียวกันเพื่อประสานงานการตรวจ RT-PCR และช่วยจัดหาโรงพยาบาลเพื่อรักษาตัว

จัดหาวัคซีนทางเลือก

ธนาคารได้จัดหาวัคซีน Sinopharm เพื่อนำมาฉีดให้กับพนักงานที่มีความสนใจทั้งเข็ม 1 และ 2 เพื่อช่วยบรรเทาสถานการณ์ รวมถึงจัดหาวัคซีน Moderna เพื่อมาเป็นวัคซีนทางเลือกในการ Booster เข็ม 3



ธนาคารดำเนินมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อย่างเคร่งครัดและรัดกุม



การยืดหยุ่นเวลาทำงานและการทำงานจากที่บ้าน

แผนการสำหรับสนับสนุน Hybrid work ภายใต้หลักการ FITS เป็นโหมดการทำงานที่จะทำให้พนักงานผลงานและบริหารงานและชีวิตส่วนตัวให้ตอบใจยิ่งขึ้น โดยเราให้ความสำคัญการทำให้พนักงานออกแบบชีวิตการทำงานได้เอง จะช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและความสนุกนั้นจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานและลดอัตราการลาออกได้ในอนาคต

Flexibility

เพิ่มความยืดหยุ่นให้พนักงานในการเลือกรูปแบบการทำงานทั้งภายในสำนักงานและที่บ้าน โดยพิจารณาจากความต้องการของงานเป็นหลัก อีกทั้งยังยืดหยุ่นเรื่องการลงเวลาการทำงาน ยกเว้นการลงเวลา สนับสนุนให้ทำงานได้ทุกที่จัดหาเครื่องมือและระบบที่สามารถทำงานได้จากทุกที่และปรับสถานที่สำนักงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้พนักงานออกแบบชีวิตส่วนตัวที่ผสมผสานกับงานได้ด้วยตัวเอง

การดูแลพนักงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19



ป้องกัน

- นโยบาย Work from home
- นโยบาย Social distancing
- Call Center (02 470 5555 กด 5)
- ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีน
 - ตั้งศูนย์ร่วมกับประกันสังคมฉีดวัคซีน
 - จัดหาวัคซีนช่องทางอื่นๆ
 - ทำประกันฉีดวัคซีนให้พนักงาน
 - ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทางและยกเว้นการลงเวลาเพื่อฉีดวัคซีน



ช่วยเหลือ

- K-Care U บริการจัดการดูแลพนักงานที่ป่วยหรือได้รับเชื้อโควิด 19
- แอปพลิเคชันให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตและความเครียด
- จัดหาโรงพยาบาลและ Hospital
- จัดหา Rapid Test
- ชะลอชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการพนักงานเป็นระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมโครงการ 5,317 ราย
- สนับสนุนเงินกู้พนักงานเป็นเงินประมาณ 600 ล้านบาท





การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



ความเสี่ยง

หากกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้ธนาคารเข้าไปมีส่วนร่วมทางตรงหรือทางอ้อมในการสนับสนุนธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร



โอกาส

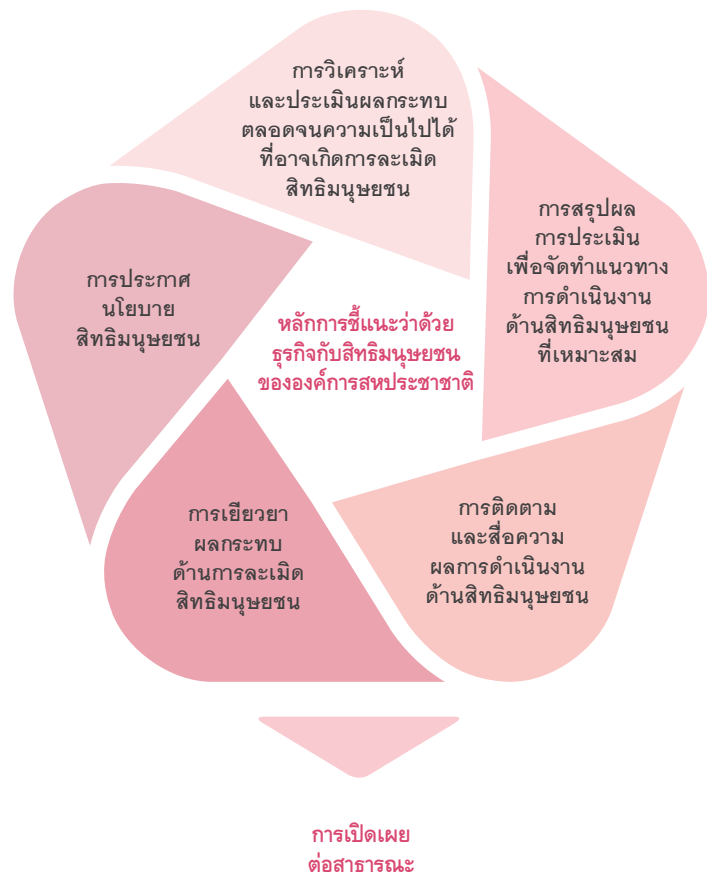
หากธนาคารมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยป้องกันและลดผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร ซึ่งส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้สนับสนุนธุรกิจที่ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน



ประเด็นสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องที่ภาคธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากภาคธุรกิจในทุกระดับมีหน้าที่สำคัญในการเป็นผู้เคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงความสะดวก แต่หากมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมก็อาจเกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจได้ ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินตระหนักดีว่า การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารสามารถที่จะช่วยระงับยับยั้งไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรืออาจมีส่วนช่วยสนับสนุนเชื่อมโยงให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้

ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการธนาคารจึงให้ความสำคัญและพิจารณาบททวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี* รวมถึงการจัดกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนร่วมกับฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี เพื่อทบทวนแนวโน้มความเสี่ยงที่เป็นปัจจุบันซึ่งอาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธนาคาร และกิจการร่วมค้าของธนาคาร โดยกระบวนการดังกล่าว ครอบคลุมการติดตามความเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยง การประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตรวจสอบกระบวนการทำงานเพื่อปิดความเสี่ยง ตลอดจนหาแนวทางป้องกัน ลดความเสี่ยงด้วยวิธีการจัดการที่เหมาะสม และวางมาตรการเยียวยากรณีที่มีผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น

ธนาคารดำเนินงานสอดคล้องตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้



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



ธนาคารให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชนของทุกกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารตามกฎหมาย และมาตรฐานสากลที่สำคัญ อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP) หลักการด้านมนุษยธรรม และปฏิญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (ซึ่งประกอบด้วยปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC)

กระบวนการประเมินความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ดังนี้

1. คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชน และประกาศให้มีผลบังคับใช้ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของธนาคารกริไทยและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รวมถึงการดำเนินงานของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ
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) ประกอบกับพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของธนาคารในปี 2563 และประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า เยาวชน แรงงานต่างด้าว ผู้ด้อยโอกาส และชุมชนในท้องถิ่น เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่ธนาคารจำเป็นต้องมีมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. ธนาคารประเมินความเสี่ยงและจัดทำทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จากการคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญข้างต้น โดยจัดให้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต ฝ่ายบริหารเครดิตพอร์ตโฟลิโอเชิงรุก ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน ฝ่าย Enterprise Data Management ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และบริการงานทรัพยากรบุคคล ฝ่าย People Strategy ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา และขยายขอบเขตไปยังบริษัทกริกร ไลน์ จำกัด ซึ่งเป็นกิจการร่วมค้าของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานของธนาคาร และมีมาตรการบรรเทาผลกระทบ กระบวนการแก้ไขเยียวยา หากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 100 จากการทำงานของธนาคาร โดยการประเมินครอบคลุม 4 กิจกรรมธุรกิจ ได้แก่ การให้สินเชื่อและการลงทุน การปฏิบัติต่อลูกค้า การปฏิบัติต่อพนักงาน และการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	แนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ
การปฏิบัติต่อลูกค้า	การฟอกเงิน	- การดำเนินงานตามมาตรการที่มีอยู่อย่างเคร่งครัด เช่น การตรวจสอบโดยคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินมาตรการทางการเงิน (Financial Action Task Force: FATF) การปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ (Anti-Corruption Policy) การจัดให้มีระบบติดตามธุรกรรมที่น่าสงสัย เป็นต้น - การติดตาม ตรวจสอบแพลตฟอร์ม Bitcoin และนำกฎระเบียบต่างๆ มาใช้กับธุรกรรมบนแพลตฟอร์มออนไลน์
	การละเมิดและการใช้ข้อมูลในทางที่ผิด	- การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและพัฒนาแนวปฏิบัติให้เหมาะสม - กำหนดให้มีกระบวนการประเมินการใช้ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest Assessment) ในการประเมินผลข้อมูลส่วนบุคคล - การสร้างแพลตฟอร์มมาตรฐานสำหรับการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างธนาคารกสิกรไทยกับบุคคลภายนอก - การจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานทุกคนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและการละเมิดข้อมูล - การจัดให้มีแคมเปญ “สติ” กับพนักงานและลูกค้า เพื่อสร้างความตระหนักถึงการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลและการใช้ข้อมูลในทางที่ผิด - การทบทวนกรอบการดำเนินงานของบุคคลภายนอก - การปรับปรุงเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่มีอยู่เดิมในการตรวจจับการถ่ายโอนข้อมูลไปยังปลายทางภายนอก เช่น เพิ่มขีดความสามารถในการปิดช่องโหว่ของการละเมิดข้อมูลในข้อมูลประกันส่วนบุคคลให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA)
การให้สินเชื่อและการลงทุน	สภาพแวดล้อมการทำงาน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานโดยธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงคือ อุตสาหกรรมการเกษตรและอุตสาหกรรมเหมืองแร่	การกำหนดให้ผู้ขอสินเชื่อต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
	สิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน เช่น ปัญหามลพิษทางอากาศในอุตสาหกรรม การเกษตรและอุตสาหกรรมเหมืองแร่	- การกำหนดนโยบายไม่สนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่า หรือมีการเผาพื้นที่หลังการเก็บเกี่ยว เพื่อลดปัญหาหมอกพิษทางอากาศ ที่อาจกระทบต่อชุมชนโดยรอบ - การกำหนดนโยบายไม่สนับสนุนการทำเหมืองที่มีการระเบิดเปิดหน้าภูเขา (Mountaintop Removal Mining) เพื่อลดปัญหาหมอกพิษทางอากาศ ที่อาจกระทบต่อชุมชนโดยรอบ - การกำหนดให้มีมาตรการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น หรือสารพิษที่ตกค้าง รวมถึงการจัดเก็บสารเคมี และวัตถุอันตราย - การกำหนดนโยบายห้ามการใช้แรงงานที่ถูกบังคับ



กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	แนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ
	สิทธิชุมชนและคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงทรัพยากร เช่น น้ำ ที่ดิน ในอุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า และอุตสาหกรรมเหมืองแร่	- จัดให้มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกโครงการที่ธนาคารให้สินเชื่อ - จัดให้มีการติดตามและตรวจสอบ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิชุมชนที่เชื่อถือได้
การปฏิบัติต่อพนักงาน	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	-
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (การดำเนินงานของธนาคาร)	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	-
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (การดำเนินงานของลูกค้า)	สุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน	- การจัดให้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงลูกค้าเพื่อพิจารณาว่าลูกค้ามีแนวปฏิบัติตามมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ - การตรวจสอบมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมของลูกค้า เช่น ข้อกำหนดการใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment: PPE) - การกำหนดให้มีใบรับรองสำหรับผู้ที่ต้องทำงานเฉพาะ เช่น การทำงานบนที่สูง - การตรวจสอบประจำปีและการเยี่ยมชมสถานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า

กิจการร่วมค้า: บริษัท กลีกร โกลด์ จำกัด

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	แนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ
การปฏิบัติต่อลูกค้า	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	-
การปฏิบัติต่อพนักงาน	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	-
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	-



การดำเนินงานด้านสังคม



ความเสี่ยง

ปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียมีความคาดหวังที่จะให้บริษัทแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น หากธนาคารทำธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงความต้องการที่มีต่อสังคม ธนาคารอาจจะไม่ได้รับการยอมรับจากชุมชนให้ดำเนินธุรกิจในชุมชนนั้นๆ ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ



โอกาส

การที่ธนาคารสามารถยกระดับมาตรฐานกิจกรรมเพื่อสังคม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนจะช่วยให้เกิดการยอมรับจากชุมชน (Social License) ซึ่งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร อันนำมาซึ่งโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ในอนาคต



กิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารเป็นกิจกรรมที่เกิดจากการนำนโยบายด้านความยั่งยืนของธนาคารไปสู่การปฏิบัติ (SD in Action) ภายใต้กรอบการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งนอกเหนือจากหลักการ ESG และเป้าหมายในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์แล้ว ธนาคารยังมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานกิจกรรมทางสังคมให้ได้ตามมาตรฐานสากล Business for Societal Impact (B4SI) หรือชื่อเดิม London Benchmarking Group (LBG) ที่ธนาคารใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา เพื่อให้สามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียในสังคม โดยเห็นได้จากการสนับสนุนงบประมาณ การทำจิตอาสา การมอบสิ่งของ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ร่วมกับพันธมิตร กลุ่มลูกค้า และมูลนิธิกสิกรไทย ในการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมตลอดทั้งปี นอกจากนี้ ในการดำเนินการเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ธนาคารจะส่งเสริมแนวคิดเกี่ยวกับ Circular Economy หรือ 8Rs* ให้เกิดขึ้นในพนักงานธนาคารทุกระดับ และการสร้างจิตสำนึกในสังคมเพื่อให้เป็นรากฐานสำคัญในการลดภาวะโลกรวนเป็นลำดับต่อไป

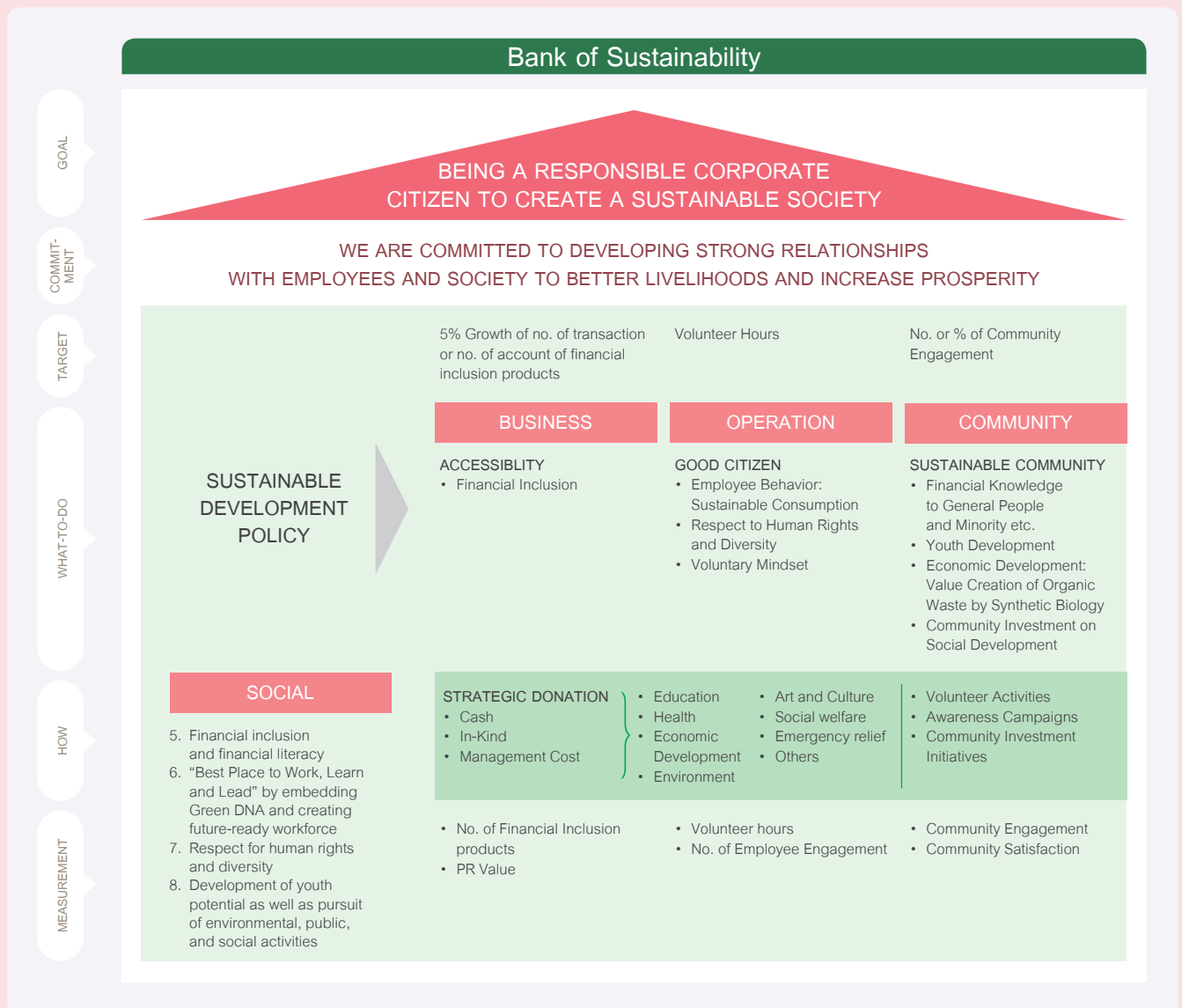
ในปี 2564 แม้จะมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาคารยังคงดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้า จึงได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส และยังจัดสถานที่ในบริเวณอาคารราชบุรีบูรณะเป็นศูนย์การฉีดวัคซีนโควิด 19 ให้กับพนักงานธนาคารและคนในชุมชนบริเวณโดยรอบอาคารราชบุรีบูรณะที่ได้ลงทะเบียนการฉีดวัคซีนดังกล่าวกับสำนักงานประกันสังคม

ธนาคารดำเนินงานด้านสังคมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ปี 2562 - 2566 โดยมุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่สังคม ด้วยการนำกรอบการทำกิจกรรมเพื่อสังคมตามมาตรฐานสากล Business for Societal Impact (B4SI) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา เพื่อให้สามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม

* 8Rs ประกอบด้วย Rethink คิดให้ดี ให้ถี่ถ้วน, Reduce ลดการใช้ที่ไม่จำเป็น, Reuse ใช้ซ้ำให้นานที่สุด, Recycle แปรูปกลับมาใช้ใหม่, Repair ซ่อมแซมใช้งานให้นานที่สุด, Regift มอบให้ผู้อื่นใช้ต่อ, Recover นำมาใช้ประโยชน์รูปแบบใหม่ และ Refuse ปฏิเสธสิ่งที่ไม่จำเป็น



ยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship สำหรับปี 2562 – 2566





ผลการดำเนินงานด้านสังคม

รูปแบบการสนับสนุน



เงินสด
119.3
ล้านบาท



สิ่งของและบริการ
165.7
ล้านบาท



ค่าดำเนินกิจกรรม
277.9
ล้านบาท



ชั่วโมงการทำงานจิตอาสา
คิดเป็นมูลค่า
62.3
ล้านบาท

ยอดรวมกว่า

625.2

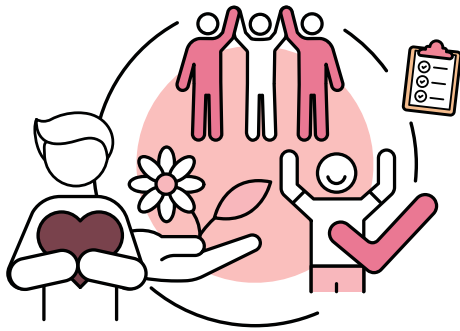
ล้านบาท



- การลงทุนเพื่อชุมชนและสังคม ร้อยละ 56
- การบริจาค ร้อยละ 29
- การลงทุนเชิงพาณิชย์เพื่อสังคม ร้อยละ 15



- ด้านการศึกษา ร้อยละ 26.04
- ด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 25.08
- ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 24.39
- ด้านสวัสดิการทางสังคม ร้อยละ 13.70
- ด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 6.73
- ด้านศิลปะและวัฒนธรรม ร้อยละ 3.98
- ด้านการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ร้อยละ 0.08



โครงการจิตอาสา ทำทุกวัน เป็นวันทำดีทำได้

รายละเอียดโครงการ

ธนาคารอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานเพื่อทำกิจกรรมจิตอาสาได้คนละ 1 วันทำการต่อปี โดยพนักงานสามารถเลือกทำจิตอาสาได้หลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม รวมถึงการนำความรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นความเชี่ยวชาญของธนาคาร ไปถ่ายทอดให้ชุมชนและสังคมมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง ตอบสนองเป้าหมายในชีวิตและมีวินัยทางการเงิน อีกทั้งยังรู้เท่าทันภัยทางการเงิน ซึ่งเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์

- เพื่อช่วยเหลือดูแลชุมชนหรือสังคมทั่วประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ธนาคารตั้งอยู่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสาธารณะ เปิดมุมมองเรียนรู้ความต้องการของชุมชนหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อสามารถนำข้อมูลกลับมาปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมได้ดียิ่งขึ้น พร้อมกับช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)



การดำเนินงานปี 2564

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ธนาคารได้กำหนดมาตรการให้ผู้ประสงค์จะออกไปทำจิตอาสา จะต้องดูแลป้องกันตนเองและคนรอบข้างจากโรคโควิด 19 อย่างเคร่งครัด ได้แก่ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและเชลล์ระยะห่างทำกิจกรรม การรักษาระยะห่าง การหลีกเลี่ยงการสัมผัสวัตถุต่างๆ การใช้เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือระหว่างทำกิจกรรม เป็นต้น โดยในปีนี้ กิจกรรมยังคงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงิน แก่กลุ่มนักศึกษา ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่ควรจะได้รับความรู้และภูมิคุ้มกันทางการเงินก่อนที่จะก้าวเข้าสู่วัยทำงาน รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของอุปโภคบริโภคแก่กลุ่มเปราะบาง ที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 ที่ไม่สามารถออกจากบ้านไปทำงานหรือใช้ชีวิตตามปกติได้

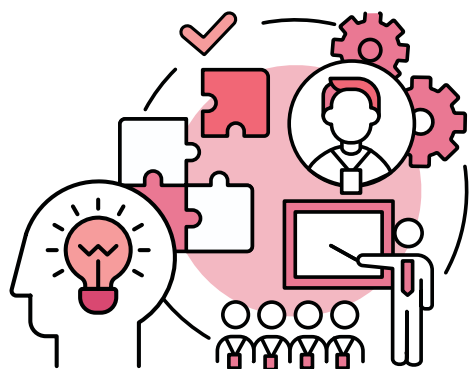
นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานทำความดีที่บ้านในช่วงระหว่าง Work from Home โดยพนักงานสามารถเลือกทำความดีได้หลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการคัดแยกขยะที่บ้าน การปลูกต้นไม้ การทำคลิปให้ความรู้เรื่องที่พนักงานถนัดลงในสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Tik Tok หรือ Youtube การประดิษฐ์อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายเพื่อผู้ป่วยกล้ามเนื้ออ่อนแรง การทำหมอนจากหลอดเพื่อผู้ป่วยผลกดทับ การอ่านหนังสือเสียงให้คนพิการ ทำเพชชิลด์แมสก์ผ้า เพื่อมอบให้กับโรงพยาบาลสนาม และชุมชนรอบข้าง การทำอาหารและส่งมอบไปยังบุคลากรทางการแพทย์ที่ช่วยเหลือผู้ป่วยโรคโควิด 19 เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนพนักงานทำจิตอาสา 7,679 คน
- จำนวนชั่วโมงจิตอาสา 210,937 ชั่วโมง
- มูลค่าสิ่งของจากกิจกรรมทำความดี จำนวน 707,259 บาท
- จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ 155,377 คน

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ท่ามกลางวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ธนาคารเชื่อว่าการส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้รูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นการทำความดีที่บ้าน นอกจากจะเป็นการสร้างจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นแก่พนักงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้เวลาอยู่กับครอบครัว และยังได้ทำความดีกับชุมชนที่อยู่ในละแวกที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ ขณะที่ชุมชนมีทัศนคติที่ดีต่อธนาคารอีกด้วย



โครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญา

ความเป็นมา

ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ดำเนินโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาเป็นเวลา 6 ปี (2555 - 2561) จนสามารถสร้างผลงานเชิงประจักษ์ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงการศึกษาไทยในกลุ่มโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โดยอาศัยโครงงานฐานวิจัยเป็นเครื่องมือกระตุ้นการเรียนรู้ การแสวงหาคำตอบ การคิดวิเคราะห์-คิดสังเคราะห์ เข้าใจหลักของเหตุ-ผล พร้อมทั้งทักษะและกระบวนการวิทยาศาสตร์ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศที่ต้องอาศัยฐานความรู้วิทยาศาสตร์พื้นฐานเพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ จากความสำเร็จของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา ธนาคารกสิกรไทยจึงสานต่อความสำเร็จโดยเลือกจังหวัดที่จะพัฒนาเป็นต้นแบบโดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยพะเยา ดำเนินโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญาที่จังหวัดน่าน

วัตถุประสงค์

- เพื่อขับเคลื่อนและเป็นกลไกผลักดันในการสร้างสังคมแห่งความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละโรงเรียน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้กับหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่
- เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนมีความรู้ด้านการคิดวิเคราะห์-คิดสังเคราะห์ เข้าใจหลักของ เหตุ-ผล อย่างเป็นระบบ และเติบโตเป็นเยาวชนที่มีความสามารถในการบริหารจัดการชีวิตเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



รายละเอียดโครงการ

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์พี่เลี้ยงโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญา มีระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 ปี (ปี 2562 - 2564) โครงการนี้เป็นการจัดการเรียนรู้จากการทำโครงงานฐานวิจัยที่ตั้งอยู่บนบริบทท้องถิ่นของนักเรียน มีครูแกนนำเป็นผู้อำนวยการจัดการเรียนรู้ และสร้างโรงเรียนต้นแบบการศึกษาในจังหวัดน่าน จำนวน 30 แห่งขึ้น มีการออกแบบการสอนโดยอาศัยแนวทางหลักคือการน้อมนำแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำมาผนวกเข้ากับชุดความคิดทักษะกระบวนการวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ (STEM) จนกลายเป็นหลักสูตร STEM+SP (Science, Technology, Engineering Mathematics and Sufficiency Economy Philosophy) ตลอดจนการนำแนวคิด “SEEEM” ที่มีองค์ประกอบที่ครบทั้ง Science (วิทยาศาสตร์) Economics (เศรษฐศาสตร์) Ecology (นิเวศวิทยา) Engineering (วิศวกรรมศาสตร์) Mathematics (คณิตศาสตร์) โดยการตั้งคำถามกับผู้เรียน (ถามคือสอน) การชวนผู้เรียนสะท้อนความคิดเห็นจากสิ่งที่ค้นพบในระหว่างเรียน (สะท้อนคิดคือเรียน) และการให้ผู้เรียนเรียบเรียงลำดับความคิดนั้นสู่กระบวนการเขียนบทสรุป บทควมวิชาการ และความคิดความรู้ลักษณะทำงาน (เขียนคือคิด) โดยผู้เรียนจะได้ทักษะการทำงานเป็นกลุ่มตั้งแต่ร่วมกันกำหนดเรื่องราวที่สนใจทำโครงงาน แล้วออกแบบวิธีการหาคำตอบด้วยการทำวิจัย ซึ่งเรียกว่า โครงงานฐานวิจัย (Research-based Learning: RBL) ต่อไป

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 30 โรงเรียน
- จำนวนครูที่เข้าร่วมโครงการ 161 คน
- จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 1,277 คน
- จำนวนโครงการที่เกิดจากการดำเนินโครงการ 195 โครงการ

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

โครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เน้นการให้ความรู้แก่ครูผ่านระบบการประชุมออนไลน์สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้มีการจัดอบรมให้แก่ครูได้ตลอดทั้งปีและเน้นการฝึกทักษะการสอนตามหลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นหลัก ส่งผลให้ครูได้เรียนรู้เทคนิคการสอนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ผลการดำเนินงานในรอบปี โครงการสามารถจัดการฝึกอบรมได้ทั้งสิ้น 14 ครั้ง มีจำนวนครูที่เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 161 คน และมีจำนวนครูที่จะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมทั้งสิ้น 161 คน และนักเรียนจำนวน 1,277 คน และมีโครงการของนักเรียนที่เกิดจากการดำเนินโครงการทั้งสิ้น 195 โครงการ



ธนาคารเชื่อว่าการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้โดยเปิดโอกาสให้ครูได้ทดลองใช้วิธีการสอนใหม่ๆ ที่สามารถนำหลักการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ และการเรียนรู้หลักของเหตุ-ผล ที่เข้ากับบริบทของชุมชน และนำเสนอโครงการที่เป็นประโยชน์ จะช่วยให้นักเรียนในชุมชนรู้จักคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาเศรษฐกิจท้องถิ่น ปัญหาการดูแลคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยของคนในชุมชนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้แก่เยาวชน เช่น ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการนำเสนอ การวางแผนและบริหารจัดการโครงการ รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีให้แก่เยาวชนในการเตรียมความพร้อมที่จะเติบโตก้าวสู่การทำงานและเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในอนาคต โดยธนาคารเชื่อว่าการพัฒนานคนเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศ เป็นการลงทุนที่ยั่งยืน ในขณะที่เยาวชน ชุมชน และบุคลากรทางการศึกษามีทัศนคติที่ดี อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร



โครงการ AFTERKLASS

ความเป็นมา

ธนาคารมีความตั้งใจที่จะดำเนินโครงการเพื่อสังคมโดยใช้ความสามารถหลักขององค์กรเรื่องความรู้ทางการเงินในการขับเคลื่อนโครงการ โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุน การทำธุรกิจ แก่เยาวชนไทย มีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มเยาวชนอายุระหว่าง 15 - 20 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นตอนปลายที่กำลังจะเติบโตไปเป็นกลุ่มคนทำงานที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม โดยโครงการ AFTERKLASS เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่ปี 2557 เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ให้ความรู้ทางการเงินกับเยาวชนไทยแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งไม่ว่าเยาวชนจะอยู่หัวเมืองใหญ่หรือพื้นที่ห่างไกลก็สามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงินได้ทุกคน

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมทักษะความรู้ทางการเงินให้แก่เยาวชน
- เพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในชีวิตของเยาวชนตามยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ต้องการช่วยเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



รายละเอียดโครงการ

AFTERKLASS เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในด้านการออม การวางแผนการใช้จ่าย การลงทุน และการเริ่มต้นทำธุรกิจ รวมถึงทักษะการใช้ชีวิตในด้านอื่นๆ เช่น การเรียน การใช้ชีวิต เทคโนโลยีต่างๆ โดยเยาวชนสามารถศึกษาหาความรู้ได้ผ่านเว็บไซต์ WWW.AFTERKLASS.COM ซึ่งจะมี 3 Klass ได้แก่ Biz Master สำหรับผู้สนใจเรื่องธุรกิจการค้า การออม การบริหารเงิน และการลงทุน ไปจนถึงเทคนิคในการสร้างรายได้ตั้งแต่วัยเรียน Smart Society สำหรับผู้สนใจพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับการเรียน และ Play Yard สำหรับผู้ที่สนใจและชื่นชอบในการทำกิจกรรม รวมถึงเนื้อหาด้านอาชีพที่น่าสนใจ และการสอนทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในสังคมในอนาคต อีกทั้งมีระบบการเงินและธนาคารให้ทดลองออมเงินและลงทุนผ่านกองทุนและหุ้นได้แบบไม่ยาก นอกจากนี้ บนเว็บไซต์ยังมีมินิเกม และเกมควิซต่างๆ ที่สอดแทรกความรู้อีกด้วย

การดำเนินงานปี 2564

- AFTERKLASS ดำเนินงานภายใต้ธีม SuperHero อย่างต่อเนื่อง โดยคัดเลือกรุ่นพี่ในกลุ่มใหม่ๆ ประมาณ 10 - 12 คน ที่มีประสบการณ์จริงและประสบความสำเร็จในสายอาชีพด้านต่างๆ มาแบ่งปันเทคนิคในการทำธุรกิจ การใช้ชีวิต การฝึกฝนตนเอง วิธีบริหารเงิน ไปจนถึงวิธีคิดในมุมมองต่างๆ โดยสมาชิกสามารถพูดคุยและปรึกษากับเหล่า Super Hero ที่มีความสามารถเฉพาะด้านได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ จากสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 โครงการฯ เปลี่ยนรูปแบบการจัดการเวิร์คชอปเป็นรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ผ่านระบบ Zoom โดยเน้นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้สอนและผู้เข้าร่วม การวัดผลผ่าน Pre-test และการทำการบ้านส่งหลังเวิร์คชอป เพื่อวัดผลหลังการเรียนรู้ เช่น การลงทุนในหุ้นและกองทุน การทำพรีเซนเทชัน เทคนิคการจดโน้ตเลคเชอร์ การขายของออนไลน์ การสร้างอาชีพจากแพชชั่น ลงทุนในโลกคริปโต ฯลฯ



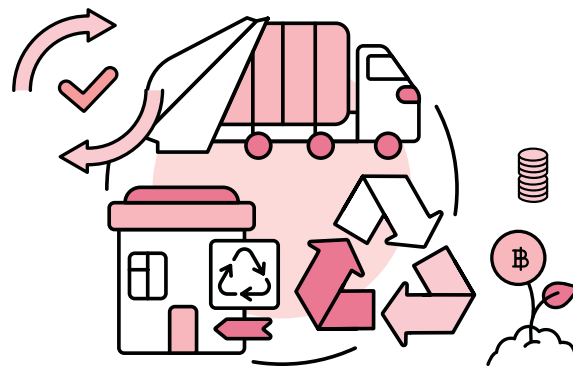
- ในด้านการศึกษาและการเรียน การสอบเข้ามหาวิทยาลัย เป็นเป้าหมายหลักในชีวิตของเยาวชนวัยรุ่น โครงการได้สนับสนุน โดยจัดกิจกรรม AFTERCLASS Special Tutor Day “พิศกิล ดิวก่อนสอบ” เป็นการจัดโค้งสุดท้ายสอนติวเข้มพิเศษ 5 วิชาหลัก สำหรับการสอบเข้าสู่มหาวิทยาลัย คือ วิชาคณิตศาสตร์ วิชาภาษาอังกฤษ วิชาสังคม วิชาภาษาไทย วิชาวิทยาศาสตร์ โดยอาจารย์ติวเตอร์ชื่อดังของประเทศ โดยจัดเป็นรูปแบบ ออนไลน์ เป็นระยะเวลาต่อเนื่อง 2 วัน โดยมีเยาวชนสมัคร เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 698 คน
- ในด้านสิ่งแวดล้อม โครงการมุ่งเน้นที่จะปลูกฝังให้เยาวชน มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม และปัญหา Climate Change เข้าใจห่วงโซ่และผลกระทบ รู้จักวิธีรับมือ และบรรเทา จึงจัดกิจกรรมพิเศษ ร่วมกับ Environmental Education Centre “ป้องกันและบรรเทาภาวะโลกรวน ต้องทำ ยังไง ห้องเรียน AFTERCLASS มีคำตอบให้” เป็นเวิร์กช็อป แบบออนไลน์ 1 วัน โดยมีวิทยากรหลัก คือ คุณอเล็กซ์ เรนเดลล์ ทูตสิ่งแวดล้อมไทยคนแรกของ UNEP มีเยาวชนสมัครเข้าร่วม กิจกรรม กว่า 40 คน

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนสมาชิกในระบบออนไลน์ จำนวน 32,734 คน
- จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมเวิร์กช็อปออนไลน์ จำนวน 1,430 คน (เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการจัดเวิร์กช็อปเป็นออนไลน์)
- จำนวนสมาชิกที่ติดตามผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย
 - Facebook จำนวน 49,751 คน
 - LINE@ จำนวน 6,892 คน
 - Twitter จำนวน 775 คน
- จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์ 559,588 คน
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 4.74 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

- เยาวชนมีความรู้เรื่องทักษะการออม การใช้จ่าย และการบริหาร เงิน คิดเป็นร้อยละ 92 ของสมาชิกทั้งหมด
- เยาวชนมีความรู้เรื่องทักษะการทำธุรกิจ และการลงทุน คิดเป็น ร้อยละ 88.5 ของสมาชิกทั้งหมด
- ธนาคารคาดว่าเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการจะเกิดความรักความผูกพันและเลือกใช้บริการของธนาคารในอนาคต รวมทั้งบอกต่อ ผู้คนรอบข้างให้เลือกใช้บริการของธนาคารเมื่อมีโอกาส คิดเป็น ร้อยละ 82 ของสมาชิกทั้งหมด



โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์

ความเป็นมา

ปัญหาการจัดการขยะเป็นปัญหาใหญ่ระดับประเทศ ซึ่งหนึ่งในมาตรการสำคัญของโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว คือมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะ การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เรื้อรังมานาน โดยในพื้นที่ดังกล่าว มีการขยายตัวทั้งในภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจในระดับสูง ซึ่งทำให้ จำนวนประชากรขยายเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีปริมาณขยะจาก ภาคครัวเรือน ชุมชนต่างๆ และโรงงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง โดยขยะส่วนใหญ่ถูกนำไปฝังกลบโดยไม่มีการแยก ทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวนมาก อีกทั้งยัง ส่งผลให้พื้นที่ในการฝังกลบที่มีอยู่เต็มเร็วกว่าการคาดการณ์ และอาจ ไม่เพียงพอในอนาคต

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนใน EEC และพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นชุมชนต้นแบบของสังคมปลอดขยะ ทั้งในเชิงพฤติกรรม การแยกขยะและการแปลงขยะเป็นสารชีวภัณฑ์มูลค่าเพิ่ม
- ใช้กระบวนการทางชีวภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการสร้าง ระบบการย่อยขยะอินทรีย์เพื่อการผลิตพลังงานชีวภาพ และปุ๋ยชีวภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ชุมชนสามารถ เข้าถึงแหล่งพลังงานหมุนเวียนและลดปริมาณขยะที่จะถูกนำไปฝังกลบ อันเป็นสาเหตุหนึ่งของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศ
- สร้างแรงกระตุ้นในการปรับพฤติกรรมการแยกขยะครัวเรือน และชุมชนด้วยการเพิ่มมูลค่าของขยะอินทรีย์
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs





รายละเอียดโครงการ

ธนาคารร่วมกับทีมวิจัยโครงการขยะเพิ่มทรัพย์หรือ C-ROS (Cash Return from Zero Waste and Segregation of Trash) จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมชีวโมเลกุล สถาบันวิทยสิริเมธี จัดทำโครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ในชุมชนบ้านมหาโพธิ์ โรงเรียนจุมพิวินดาภรณ์ วัดอรัญญาวาส ค่ายทหารพันธุ์ดี โรงพยาบาลน่าน โรงเรียนดรุณวิทยา สาธารณสุขเทศบาลเมืองน่าน ชุมชนบ้านดอนแก้ว จังหวัดน่าน กอ.รมน.สวนรื่นฤดี กรุงเทพมหานคร วัดเขาสก จังหวัดชลบุรี วัดป่ายุบใน โรงเรียนวัดป่ายุบใน โรงเรียนบ้านบึงตะกาด จังหวัดระยอง เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการขยะอินทรีย์จากครัวเรือนและชุมชนไปเป็นพลังงานชีวภาพทดแทนก๊าซหุงต้ม และการผลิตสารชีวเคมีที่เป็นผลิตภัณฑ์มูลค่าเพิ่มจากขยะอินทรีย์โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ดังนี้

- คัดเลือกหัวเชื้อจำเพาะสูงภายใต้สภาวะไร้ออกซิเจน เพื่อสร้างหัวเชื้อจุลินทรีย์ต้นแบบในการแปลงขยะอินทรีย์ในครัวเรือนเป็นพลังงานสะอาด
- ติดตั้งระบบการหมักเศษอาหารพร้อมกับใช้หัวเชื้อจุลินทรีย์ที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อสังเคราะห์เชื้อเพลิงชีวภาพและสารบำรุงพืชสำหรับใช้งานจริงในระดับชุมชน โดยระบบสามารถผลิตก๊าซมีเทนได้สูงถึง ร้อยละ 70-80 ในระยะเวลาที่สั้น (15-20 วัน) นอกจากนี้ยังสามารถนำกากที่เหลือจากกระบวนการหมักมาใช้ประโยชน์เป็นสารบำรุงพืชชีวภาพที่มีธาตุอาหารหลักและธาตุอาหารรองครบถ้วน และยังมีฮอร์โมนที่สำคัญต่อการเจริญเติบโตของพืชอีกด้วย

นอกจากนี้ ชุมชนยังสนับสนุนให้ชาวบ้านนำขยะที่ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น ขยะอินทรีย์ ขยะพลาสติก มาแลกกับสารบำรุงพืชชีวภาพที่สร้างจากหัวเชื้อจุลินทรีย์ประสิทธิภาพสูงของ C-ROS ซึ่งสารบำรุงพืชชีวภาพสามารถนำไปช่วยเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันทีมวิจัยก็ได้รับขยะอินทรีย์เพื่อนำมาเปลี่ยนเป็นสารมูลค่าเพิ่มได้เช่นกัน โดยหลังจากนี้ทีมวิจัยจะพัฒนาเทคโนโลยีการหมักเศษอาหารและหัวเชื้อจุลินทรีย์ในระดับที่ใหญ่ขึ้น มีการวางแผนในการถ่ายทอดความรู้ให้กับชุมชน และการจัดเก็บและวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งหวังว่าหากโครงการประสบความสำเร็จจะเป็นศูนย์กลางการให้ความรู้และแหล่งศึกษาดูงานให้กับผู้นำชุมชน อาสาสมัคร เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่การนำไปปฏิบัติจริงให้มีการขยายวงมากขึ้นในจังหวัดน่าน และจังหวัดอื่นๆ อันเป็นการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน ชุมชน ตำบล และจังหวัด และเป็นต้นแบบในการพัฒนาเพื่อให้จังหวัดอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

ผลการดำเนินโครงการปี 2563

- ชุมชนสนับสนุนให้ชาวบ้านนำขยะที่ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น ขยะอินทรีย์ ขยะพลาสติก มาแลกกับสารบำรุงพืชชีวภาพ โดยมูลค่าสารบำรุงพืชชีวภาพที่ผลิตได้คิดเป็นมูลค่ามากกว่า 1,400,000 บาท อีกทั้งมีส่วนช่วยให้ชาวบ้านนำขยะพลาสติกมาบริจาคที่ศูนย์อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สามารถสร้างรายได้ให้แก่ศูนย์ฯ มากกว่า 120,000 บาทต่อปี
- ประชาชนมากกว่า 200 - 400 ครัวเรือนในชุมชนมีพฤติกรรมในการแยกขยะ และช่วยสร้างเมล็ดพันธุ์ให้เยาวชน (โรงเรียนจุมพิวินดาภรณ์ และโรงเรียนดรุณวิทยา) เห็นประโยชน์จากการแยกขยะ ทำให้ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- หน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานราชการที่สนับสนุนเข้าร่วมโครงการ 13 แห่ง ได้แก่ ชุมชนบ้านมหาโพธิ์ โรงเรียนจุมพิวินดาภรณ์ วัดอรัญญาวาส ค่ายทหารพันธุ์ดี โรงพยาบาลน่าน โรงเรียนดรุณวิทยา สาธารณสุขเทศบาลเมืองน่าน ชุมชนบ้านดอนแก้ว จังหวัดน่าน กอ.รมน.สวนรื่นฤดี กรุงเทพมหานคร วัดเขาสก จังหวัดชลบุรี วัดป่ายุบใน โรงเรียนวัดป่ายุบใน โรงเรียนบ้านบึงตะกาด จังหวัดระยอง
- ช่วยเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน และช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้สูงสุด 1,500 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเดือน
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์เป็นมูลค่า 3 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

- ด้านสังคม
 - โครงการนี้เป็นต้นแบบการแก้ปัญหาแบบองค์รวมที่ต้นเหตุเพื่อสร้างรากฐานที่ถูกต้องมั่นคงให้แก่ชุมชน และสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อย่างยั่งยืน
 - โครงการได้รับการต่อยอดการสนับสนุนจากแหล่งทุนอื่นๆ เพื่อสร้างเทคโนโลยีและระบบการจัดการขยะอินทรีย์ขนาดใหญ่ โดยเป็นเทคโนโลยีการจัดการขยะขนาดใหญ่ 500 - 1,000 กิโลกรัมต่อวัน

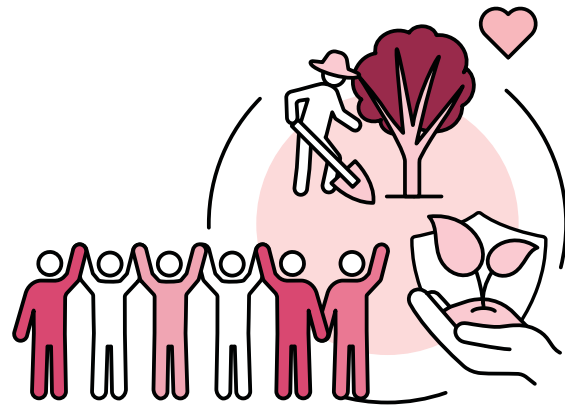


- โครงการได้รับความสนใจจากผู้คนวงกว้างในหลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงเรียน พื้นที่ทางการเกษตร ค่ายทหาร รวมถึงชุมชนจากหลายจังหวัด ที่ต้องการนำเอาเทคโนโลยีนี้ไปช่วยในการแก้ไขปัญหาขยะอินทรีย์ เพื่อนำเทคโนโลยีที่สร้างขึ้นไปใช้ประโยชน์โดยตรงกับชุมชน โดยมีแผนจะนำระบบไปติดตั้งเพิ่มเติมในปี 2565 - 2566 อีก 21 สถานี ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเทศบาลและชุมชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นการทำให้ชาวบ้านในชุมชนเห็นคุณค่าของการแยกและจัดการกับขยะมากขึ้นอีกด้วย โดยมีมุ่งหวังที่จะสร้างและส่งเสริมพฤติกรรมของครัวเรือนและชุมชนในการแยกขยะเพื่อให้มีสุขอนามัยและชีวอนามัยที่ดี และสร้างสังคมไร้ขยะอย่างยั่งยืน

• ด้านสิ่งแวดล้อม

- เยาวชนจากโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการส่งต่อความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับผู้ปกครองจนสามารถช่วยผลักดันให้เกิดการแยกขยะได้ในที่สุด
- ขยะที่ถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบมีปริมาณลดลง
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในจังหวัดน่าน กรุงเทพมหานคร และพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) มีปริมาณลดลง

ธนาคารมุ่งหวังว่า หากโครงการนี้ประสบความสำเร็จ จะช่วยให้คนในชุมชนมีสุขอนามัยและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี นอกจากนี้ ยังช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน หรือ Circular Economy ส่งผลให้เกิดการไหลเวียนของระบบเศรษฐกิจภายในท้องถิ่น สร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารในระยะยาว



โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์

ความเป็นมา

โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์เป็นโครงการรูปแบบพิเศษที่รัฐบาลอนุมัติขึ้น โดยเป็นความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนที่มีเจตนารมณ์ร่วมกันแก้ไขปัญหาพื้นฐานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในจังหวัดน่าน ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดไม้ทำลายป่า โดยธนาคารกรสิกรไทยเป็นหนึ่งในภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญและเป็นแกนกลางในการสนับสนุนให้ภาครัฐและประชาชนสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันในการแก้ไขปัญหาป่าไม้และการใช้ประโยชน์ที่ดินทำกินในจังหวัดน่านในรูปแบบประชารัฐ อีกทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำเกษตรเชิงเดี่ยวไปสู่การผลิตแบบใหม่หรืออาชีพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยชาวบ้านต้องมีรายได้ดีขึ้น เพียงพอกับความเป็นอยู่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการจัดสรรสิทธิที่ทำกินในเขตป่าให้แก่เกษตรกรทั้ง 90 ตำบลอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรมเพื่อเป้าหมายในการฟื้นฟูผืนป่า โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์จึงเป็นการแก้ปัญหาโดยการทดลองใช้แนวคิดและวิธีการแก้ปัญหาแบบบูรณาการในรูปแบบใหม่ที่จะช่วยให้สามารถดำเนินโครงการได้จริง โดยอาจมีการพิจารณาปรับแก้กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ กฎหมายต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคเพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งหากโครงการประสบความสำเร็จ ก็จะสามารถถอดบทเรียนนำไปประยุกต์ใช้กับจังหวัดอื่นๆ ต่อไป



วัตถุประสงค์

- เพื่อรักษาป่าต้นน้ำและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบในการเป็นพลเมืองที่ดีของธนาคาร
- เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรในจังหวัดน่านเปลี่ยนผ่านจากการปลูกพืชเชิงเดี่ยว โดยเฉพาะการปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ที่มีมูลค่าต่ำและสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไปสู่การเกษตรแนวใหม่ที่มีมูลค่าสูงและช่วยรักษาสีเขียวของพื้นที่
- เพื่อแก้ปัญหาที่ดินทำกินของเกษตรกรและป่าไม้ในจังหวัดน่านซึ่งถือเป็นป่าต้นน้ำที่สำคัญของประเทศไทย
- เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ป่าต้นน้ำ และปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย
- เพื่อส่งเสริมเป้าหมาย SDGs



การดำเนินงานปี 2564

ต่อเนื่องจากการดำเนินงานในปี 2563 ที่มีการจัดการประกวด “คำพูดเปลี่ยนโลก” เพื่อหาคำเรียกภาษาไทยของคำว่า Climate Change และท้ายสุดได้คำเรียกที่ชนะคือ “ภาวะโลกรวน” การทำงานต่อเนื่องของโครงการน่านแซนด์บ็อกซ์ในปี 2564 จึงดำเนินแคมเปญต่อไป 2 เรื่อง เพื่อมุ่งเน้นการรณรงค์ให้ประชาชนทั่วไปตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาภาวะโลกรวน หรือปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเริ่มมีส่วนร่วมในการบรรเทาปัญหา ดังนี้

- **แคมเปญสร้างการรับรู้คำว่า ภาวะโลกรวน** เพื่อกระตุ้นความสนใจกับสาธารณชนเกี่ยวกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หรือ Climate Change โดยกระตุ้นให้สังคมเห็นความสำคัญของปัญหาที่ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงชีวิตของมนุษย์และสังคม นอกจากสร้างความตระหนักและความเข้าใจ ยังนำไปสู่การรณรงค์ให้มาร่วมกันแก้ไขปัญหายั่งยืนจริงจัง ทั้งนี้ แนวคิดในการจัดทำคลิป เน้นที่การประกาศคำว่า ภาวะโลกรวนให้ติดหู โดยสื่อสารผ่านเนื้อเพลงที่แปลงจากเพลงยอดฮิต “หมากัด” ของคุณเอกชัย ศรีวิชัย และสร้างเนื้อหาที่เกี่ยวกับแก๊งสุรกายภาวะโลกรวน 3 ตัว คือ แล้งรวน ฝนรวน พายุรวน เพื่อให้เข้าใจผลกระทบของปัญหาภาวะโลกรวนใน 3 ด้าน จากนั้น นำแนวคิดดังกล่าวมาวางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร

แบบบูรณาการ นำโดยศิลปินหลัก เรื่อง “ภาวะโลกรวน” โดยโปรดักส์ระดับโลก นางสาวเอริยา จุฑานุกาล และนางสาวโมริยา จุฑานุกาล (โปรมะ โปรมะ) ความยาว 2.30 นาที

ผลการดำเนินงาน

- ศิลปินหลัก “ภาวะโลกรวน” เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวน 35.5 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 63 ของกลุ่มเป้าหมายนี้ และมีผู้ชมคลิปจำนวน 21.5 ล้านครั้ง
- จำนวนบทความที่นำคำว่า “ภาวะโลกรวน” ไปใช้ต่อในโลกออนไลน์ถึง 50,000 บทความ
- การวัดมูลค่าสื่อและข่าวประชาสัมพันธ์ 31.7 ล้านบาท
- **การจัดกิจกรรมแข่งขันวาดภาพฮีโร่ Climate Change** เป็นกิจกรรมต่อยอดจากแคมเปญหลัก จัดในรูปแบบประกวดการวาดภาพออนไลน์ ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กเพจ “เรไรรายวัน” ซึ่งเน้นสื่อสารกับกลุ่มเด็กเจนอัลฟา และกลุ่มผู้ปกครอง โดยให้โจทย์การสร้างจินตนาการฮีโร่ของตนเองที่มีพลังพิเศษในการช่วยปราบอสูรกายแก๊งภาวะโลกรวนทั้ง 3 ตัว พร้อมทั้งเขียนบรรยายสั้นๆ ถึงพลังฮีโร่และวิธีการปราบ วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมครั้งนี้ คือ ต้องการให้เยาวชนกลุ่มเด็กเล็กได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหานี้ และรู้จักวิธีแก้ไขได้ตั้งแต่วัยเยาว์

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 65 คน
- มูลค่าสื่อหรือข่าวประชาสัมพันธ์ คิดเป็น 0.7 ล้านบาท

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

การสร้างความสำเร็จในคำใหม่นี้ เพื่อต้องการสร้างการรับรู้ในวงกว้างให้แก่สาธารณชนถึงวิกฤติของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หรือ “ภาวะโลกรวน” และสังเกตได้ว่า แคมเปญได้รับความสนใจอย่างมาก และเริ่มมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย ทั้งองค์กรต่างๆ นักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นักศึกษา เยาวชน ผู้สื่อข่าว ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ที่ทุกคนเริ่มตระหนักว่าเรื่องนี้ไม่ใช่แค่เรื่องของนักอนุรักษ์ จิตอาสา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องของเราทุกคนที่ต้องเริ่มช่วยกันบรรเทาปัญหานี้ และเมื่อทุกคนมีความเข้าใจก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการช่วยกันลดปัญหาโลกรวนต่อไปในอนาคต โดยธนาคารมุ่งหวังว่า โครงการนี้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำที่รักและรักษาสีเขียวของประเทศไทยและเป็นศูนย์รวมการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม
เพื่อสร้างสังคมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

มิติ สิ่งแวดล้อม

- 140 การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน
ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ
- 166 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
ของธนาคาร



ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก
ที่ชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ขอบเขตที่ 1 และ 2

90,172.91

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

(ลดลงร้อยละ **7.79**

เทียบกับปีฐาน 2563)



สินเชื่อและการลงทุน
ด้านความยั่งยืน และสิ่งแวดล้อม

65,077 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม
ยอดสินเชื่อรวม

17,433 ล้านบาท

กองทุน การออกหุ้นกู้ และการลงทุน
ด้านสิ่งแวดล้อม

47,644 ล้านบาท



การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)



จากรายงานผลการประเมินเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC) ปี 2564 ที่เรียกสถานการณ์วิกฤติโลกร้อนว่า 'Code Red' แสดงให้เห็นถึงความร้ายแรงของสถานการณ์ขั้นสูงสุดที่อาจทำให้โลกสูญเสียมูลค่าทางเศรษฐกิจทั้งหมดร้อยละ 10 ภายในปี 2593 โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่การเติบโตทางเศรษฐกิจอาจลดลงถึงร้อยละ 20 หากเราไม่ดำเนินการใดๆ

นอกจากนี้จากการศึกษาของกรีนพีซใน 7 เมืองใหญ่ของเอเชีย พบว่า ภาวะโลกร้อนจะส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อประชาชนและเศรษฐกิจในกรุงเทพฯ ซึ่งอยู่ต่ำกว่าระดับน้ำทะเล มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดภาวะน้ำทะเลหนุนและน้ำท่วม โดยคาดว่าจะเกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจรวมกว่า 5.12 แสนล้านเหรียญสหรัฐฯ ในช่วง 10 ปี ซึ่งภัยธรรมชาติที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ภาครัฐต้องจัดสรรงบประมาณ โดยเฉพาะงบฉุกเฉินเพื่อช่วยผู้ประสบภัย งบประมาณผู้ที่เกี่ยวข้องและ การป้องกันภัยธรรมชาติที่จะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากเราจ่ายดังกล่าวเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดประเด็นเศรษฐกิจตามมา เห็นได้ว่า ความต้องการทางการเงินเพื่อนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมมีเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงเปลี่ยนผ่านเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย Net Zero การสนับสนุนทางการเงินจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ทุกภาคส่วนลดหรือบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เห็นได้จากในการประชุม COP 26 (the 26th UN Climate Change Conference of the Parties) ปลายปี 2564 มีสถาบันการเงินราว 450 แห่ง ซึ่งมีการควบคุมเงินราว 130 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (ประมาณ 4,259 ล้านล้านบาท) เห็นชอบที่จะสนับสนุนเทคโนโลยีสะอาดอย่างพลังงานหมุนเวียนและปฏิเสธที่จะให้การสนับสนุนทางการเงินแก่อุตสาหกรรมที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล เพื่อให้เป้าหมาย Net Zero ดำเนินเป็นรูปธรรม

ธนาคารกริไทยตระหนักดีถึงบทบาทหน้าที่ที่สำคัญนี้ และพร้อมที่จะร่วมกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนรองรับความเสี่ยงและหาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยเร็วที่สุด

ความมุ่งมั่น ของธนาคารกริไทย เพื่อมุ่งสู่การปล่อย ก๊าซเรือนกระจกสุทธิ เป็นศูนย์



1

ธนาคารกริไทยมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มอำนาจในทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้าและพร้อมสนับสนุนลูกค้าก้าวสู่เศรษฐกิจการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ทั้งนี้ ความยั่งยืนได้ฝังแน่นในวิถีการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้าของธนาคาร

2

ธนาคารมุ่งมั่นให้การสนับสนุนประเทศไทยและลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจทั้งภูมิภาค ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งจะสนับสนุนความพยายามของประชาคมโลก ในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 (ค.ศ. 2050) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายความตกลงปารีส

3

ธนาคารมุ่งมั่นเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนชั้นนำของประเทศไทย โดยสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อความยั่งยืนไม่น้อยกว่า 1 - 2 แสนล้านบาท ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) และจะเป็นผู้บุกเบิกการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4

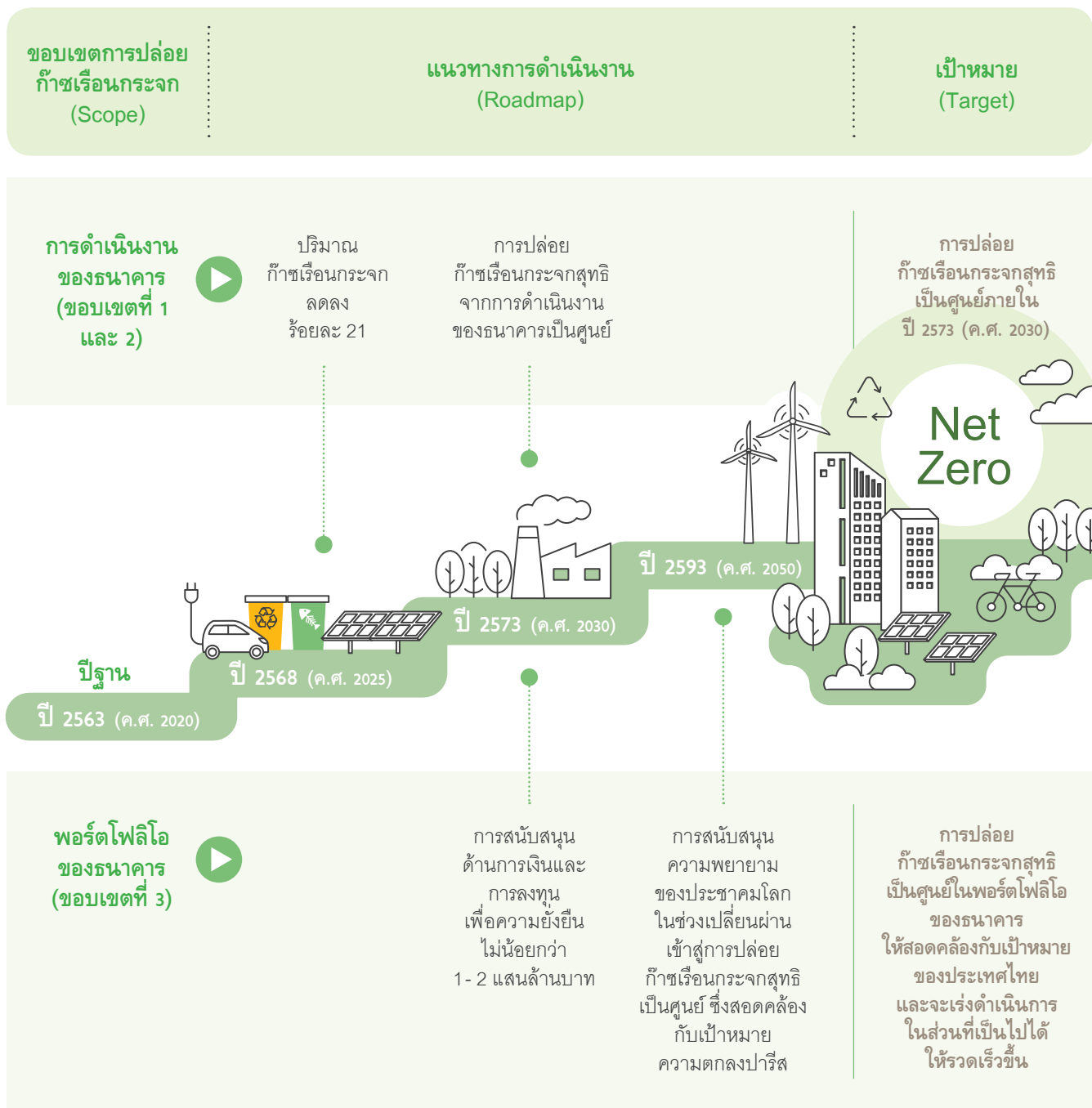
ธนาคารกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)* ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย และจะเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น



* ขอบเขตที่ 1 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง (Direct Emissions) ได้แก่ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ทั้งองค์กรเป็นเจ้าของ) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย การรั่วซึมรั่วไหลจากกระบวนการหรือกิจกรรม เป็นต้น
ขอบเขตที่ 2 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Energy Indirect Emissions) ได้แก่ การซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อน พลังงานไอน้ำ เป็นต้น

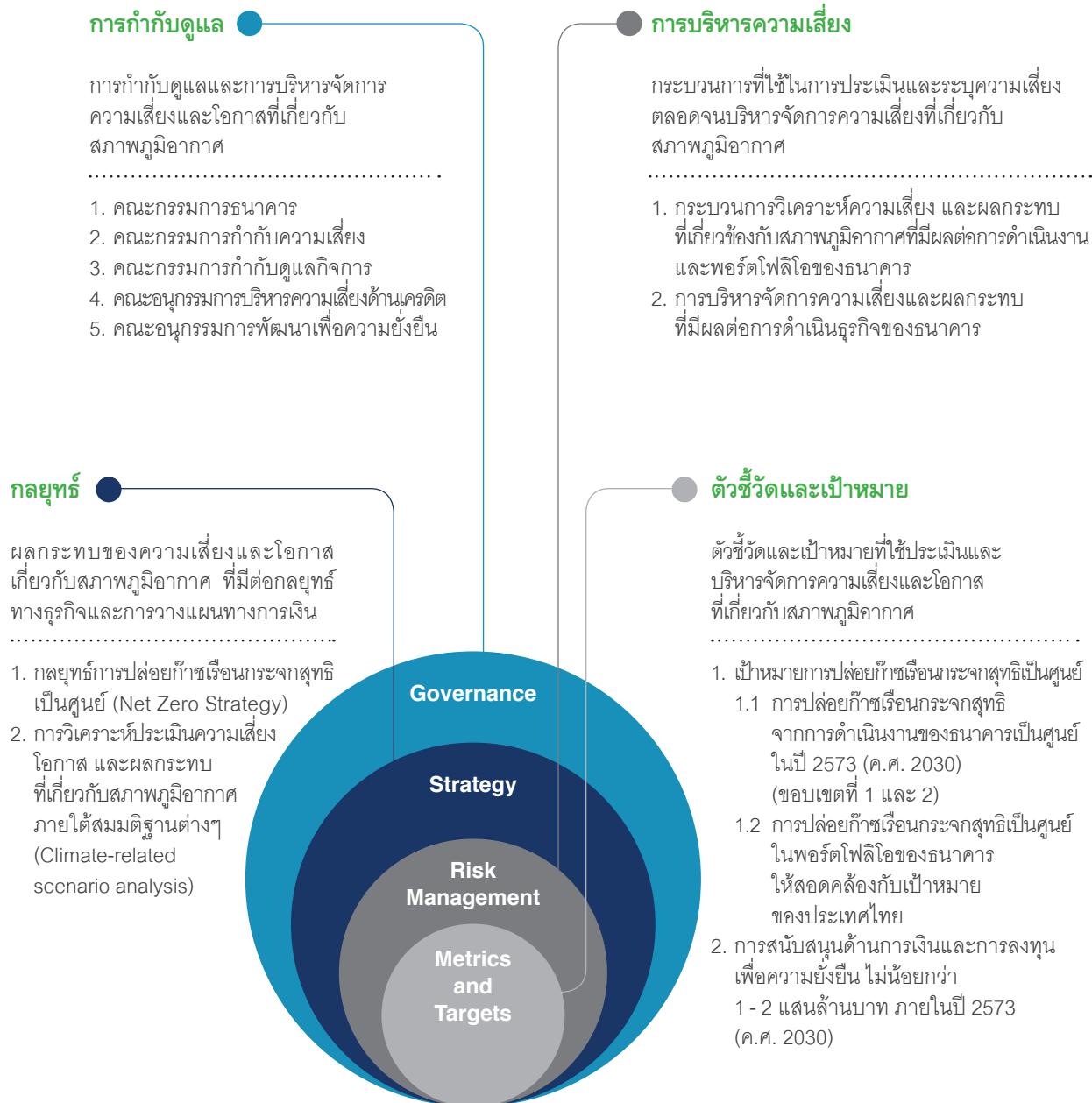


เส้นทางเพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์





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



* สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Task-Force on Climate-related Financial Disclosures (June 2017) และ Implementing the Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (October 2021)



Governance

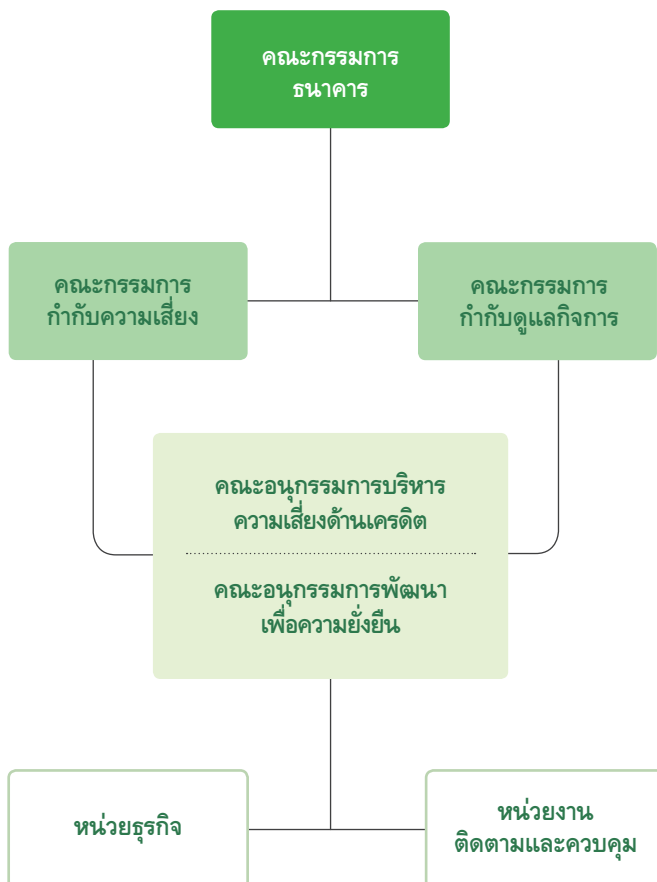
Describe the organization's governance around climate-related risks and opportunities.

โครงสร้างการกำกับดูแล

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.

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการกำกับดูแลการบริหารงานของธนาคาร ความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) และความตกลงปารีส โดยธนาคารได้กำหนดโครงสร้างนโยบาย และการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้



คณะกรรมการธนาคาร

- อนุมัตินโยบายและแนวทางบริหารความเสี่ยงต่างๆ และการกำหนด Risk Limit & Risk Appetites

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

- ดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงรวมถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ประเมินนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภทและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- ดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

- กำหนดนโยบายและกระบวนการเครดิตด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- พิจารณาเห็นชอบกรอบการดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- พิจารณาเห็นชอบนโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ดูแลและติดตามผลการดำเนินงานความยั่งยืน
- พิจารณาการสื่อสารความด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบและมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล

หน่วยธุรกิจ

- ประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายข้อตกลงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

หน่วยงานติดตามและควบคุม

- กำหนดให้มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตามข้อตกลง
- รายงานให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ



คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่อนุมัติยุทธศาสตร์เป้าหมายนโยบายการดำเนินธุรกิจซึ่งครอบคลุมการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงอนุมัตินโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้และขอบเขตความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) รวมถึงผลกระทบจากความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Risk) ซึ่งมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer โดยมีเป้าหมายให้ธนาคารเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสังคมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง ลงมาสู่ระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่ให้คำแนะนำคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงรวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ให้ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และทบทวนสอบทานความเพียงพอของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม เพื่อประเมินว่านโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมความเสี่ยงทุกประเภทและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Risk) โดยจะมีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยทบทวนและให้ความเห็นในแนวปฏิบัติและเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงให้ข้อแนะนำต่อการพิจารณาโครงการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเหมาะสม และติดตามความคืบหน้าของโครงการอย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง

คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต มีหน้าที่กำหนดทิศทาง กลยุทธ์ในการบริหารเครดิตของธนาคาร กำหนดและปรับปรุงนโยบายเครดิตและกระบวนการเครดิต โดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) รวมถึงความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Risk) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารพอร์ตโฟลิโอ เป้าหมาย และกรอบการให้สินเชื่อตามประเภทธุรกิจเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Financed Emission) ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และได้กำหนดให้จัดการประชุมเป็นประจำทุกเดือน

คณะอนุกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องตามนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ ตามยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธาน และกำหนดให้มีการจัดประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง





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.

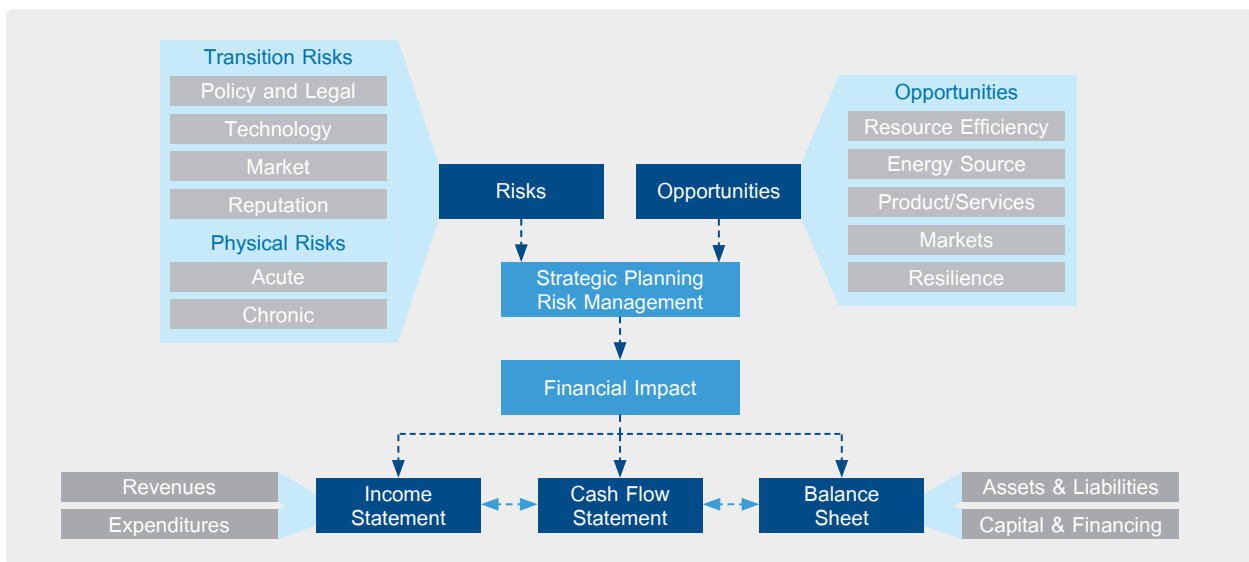
กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

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.

ตามที่ธนาคารประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ โดยกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) และกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย และจะเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารวางแผนการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อปรับพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับความตกลงปารีส (Paris Agreement) และเป้าหมายของประเทศไทย ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยธนาคารผนวกความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

การระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศและผลกระทบทางการเงิน



ที่มาของภาพ: Task Force on Climate-related Financial Disclosures, www.fsb-tcfd.org

ธนาคารวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและผลกระทบทางการเงินที่สำคัญของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้



การวิเคราะห์ความเสี่ยง

หมายถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและกฎระเบียบทางการ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการตลาด เช่น ผลกระทบต่อภาคธุรกิจจากนโยบายการจัดเก็บภาษีคาร์บอน เป็นต้น และความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น ผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตรจากภัยแล้ง เป็นต้น



การวิเคราะห์โอกาส

หมายถึงการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ แหล่งพลังงาน โอกาสทางธุรกิจจากการมีผลิตภัณฑ์/บริการ โอกาสทางตลาด และความยืดหยุ่นในการปรับตัว



การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและผลกระทบทางการเงินต่อธุรกิจธนาคาร

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและผลกระทบทางการเงิน

เป็นความท้าทายที่ภาคธุรกิจและธนาคารต้องหาวิธีการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการทำกำไร การแข่งขัน ภาพลักษณ์ และความอยู่รอด หากภาคธุรกิจปรับตัวไม่ทันจะทำให้ต้นทุนในอนาคตสูงขึ้นเนื่องจากต้องใช้เงินลงทุนมากขึ้น ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน และความสามารถในการชำระหนี้ให้แก่ธนาคาร สร้างผลกระทบทางการเงินต่อธนาคารในท้ายที่สุด

	ประเด็นความเสี่ยง	คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจธนาคาร	ระยะเวลาของความเสี่ยง
ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและกฎระเบียบทางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการตลาด	ความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบาย	คำอธิบายประเด็นความเสี่ยง การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือผิดเงื่อนไขต่างๆ ที่กฎหมายกำหนด	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพิ่มขึ้น - การตัดจำหน่าย การด้อยค่าของสินทรัพย์ เนื่องจากลูกค้าปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบต่างๆ	ระยะสั้น-ระยะยาว
		แนวโน้มกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความเข้มงวดมากขึ้น เช่น ภาษีคาร์บอน มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดการกีดกันทางการค้า เป็นต้น		ระยะกลาง-ระยะยาว
	ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี	การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ เช่น เทคโนโลยีการผลิตที่ใช้พลังงานทดแทน เทคโนโลยีการกักเก็บพลังงาน เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน เป็นต้น	- การตัดจำหน่าย การด้อยค่าของสินทรัพย์ - การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ส่งผลต่อการลงทุนที่สูงขึ้น - อุปสงค์ลดลงในสินค้าที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง ส่งผลกระทบต่อรายได้ของลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าลดลง - เงินลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเพิ่มมากขึ้น	ระยะกลาง-ระยะยาว
	ความเสี่ยงด้านการตลาด	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้อุปสงค์และอุปทานเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและโลกร้อนมาเป็นหนึ่งในปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้า ทำให้ตลาดเปลี่ยนแปลงไป	- ผู้บริโภคหันมาสนใจสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อยอดขายของสินค้าที่ปรับตัวไม่ทัน เกิดปัญหาทางการเงิน ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ากลุ่มนี้ลดลง - การตัดจำหน่าย การด้อยค่าของสินทรัพย์	ระยะกลาง-ระยะยาว
ความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์	การปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจที่ไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แรกกดดันจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ลูกค้า นักลงทุน เป็นต้น	- ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียลดลง - ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารน้อยลง ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธนาคาร	ระยะสั้น-ระยะยาว
	ภัยธรรมชาติอย่างฉับพลัน	ภัยแล้ง น้ำท่วม ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดบ่อยมากขึ้นและรุนแรงมากขึ้น	- ความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและธนาคาร - ธุรกิจหยุดชะงัก - ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการป้องกันและบรรเทา	ระยะกลาง-ระยะยาว
	ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน	อุณหภูมิโลกสูงขึ้น สภาพภูมิอากาศแปรปรวน การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล	- เสียหายผลกระทบจากภัยธรรมชาติสูงขึ้น - เงินลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเพิ่มมากขึ้น - การตัดจำหน่าย การด้อยค่าของสินทรัพย์	ระยะยาว



โอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและผลกระทบทางการเงิน

จากการที่ภาคธุรกิจและประเทศต่างๆ ตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Net zero และมุ่งสู่สังคมที่เน้นการใช้พลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาดเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนไปสู่การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทำให้ความต้องการทางการเงินเพื่อนำไปใช้ในการเปลี่ยนผ่านเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย Net Zero มีเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงเล็งเห็นโอกาสที่จะช่วยให้ทุกภาคส่วนเปลี่ยนผ่านไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

ประเด็นโอกาส	คำอธิบายประเด็นโอกาส	โอกาสหรือประโยชน์ทางธุรกิจของธนาคาร
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เชื้อเพลิงสะอาด การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน การสร้างอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	- การลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารจากการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - การเพิ่มมูลค่าของสินทรัพย์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - การเพิ่มคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน - การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร
แหล่งพลังงาน	การใช้เทคโนโลยีพลังงานสะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ เช่น หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน เป็นต้น	
ผลิตภัณฑ์/บริการ	- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มากกว่าบริการทางการเงินเพื่อช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	- การสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - การสร้างรายได้ใหม่จากผลิตภัณฑ์ที่มากกว่าบริการทางการเงิน - การขยายโอกาสทางธุรกิจ เช่น การทำธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า การจัดตั้งตลาดคาร์บอน Emission trading platform และ Carbon token เป็นต้น
ตลาด	- การขยายตลาดด้วยการสนับสนุนทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - การสร้างตลาดใหม่ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มากกว่าบริการทางการเงิน	- การขยายฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้จากการทำธุรกิจใหม่ - การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน - การกระจายความเสี่ยงในสินทรัพย์ทางการเงินของธนาคาร
ความยืดหยุ่นในการปรับตัว	การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	- การปรับปรุงยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ - การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ - การจัดโครงสร้างการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และการสร้างระบบการเก็บข้อมูลเพื่อรองรับการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ - การเพิ่มมูลค่าตลาดและสร้างชื่อเสียงของธนาคาร

การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-related Scenario Analysis)

ธนาคารนำผลการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานในอนาคตเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้แก่ธนาคารและลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้สามารถปรับตัวและสร้างความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ (Resilience) ในอนาคต ดังนั้น ธนาคารจึงทำการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-Related Scenario Analysis) ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามข้อเสนอแนะในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) เพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร และนำผลลัพธ์ที่ได้มาใช้งานแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการพอร์ตโฟลิโอทั้งในมุมการบริหารความเสี่ยงและการหาโอกาสทางธุรกิจ



ธนาคารใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (Climate Financial Driver Analysis: CFDA) ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศจากการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจต่างๆ และประเมินผลกระทบทางการเงินของลูกค้าและธนาคารภายใต้สถานการณ์ (Scenario) ต่างๆ โดยยังคงมุ่งเน้นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายและกฎระเบียบของทางการ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการตลาด (Transition Risk) เพื่อปรับตัวเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยมีกระบวนการในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ



1.1 การกำหนดสถานการณ์ (Scenario) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

- 1) สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส (Well-below 2 Degrees Celsius Scenario)
- 2) สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่เกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส (Net Zero Scenario)
- 3) สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกรณีปกติ (Business as Usual Scenario) โดยอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกเพิ่มขึ้น 3.7 องศาเซลเซียส

1.2 การกำหนดเลือกอุตสาหกรรม โดยธนาคารเลือกทำการวิเคราะห์ 3 ประเภทโรงไฟฟ้าในกลุ่มอุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า ดังนี้ โรงไฟฟ้าพลังงานชีวมวล (Biomass) โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ (Hydropower) และโรงไฟฟ้าพลังงานก๊าซธรรมชาติ (Natural gas)

1.3 การระบุตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Climate Factors) และระบุตัวแปรทางการเงิน (Financial Drivers) ของแต่ละประเภทโรงไฟฟ้า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชื่อมโยงของผลกระทบระหว่างตัวแปรดังกล่าว

- 1) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Climate Factors) เช่น การกำหนดราคาคาร์บอน การกำหนดสัดส่วนพลังงานในอนาคต การสนับสนุนจากภาครัฐ เทคโนโลยีการกักเก็บคาร์บอนศักยภาพของระบบการกักเก็บพลังงานกลไกการกำหนดราคาไฟฟ้า จากการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายและกฎระเบียบทางการ ด้านเทคโนโลยีและด้านการตลาด

- 2) ตัวแปรทางการเงิน (Financial Drivers) เช่น ราคาไฟฟ้า กำลังการผลิตไฟฟ้า ต้นทุนค่าเชื้อเพลิง ราคาคาร์บอน เงินลงทุนในเทคโนโลยีกักเก็บคาร์บอนซึ่งจะเป็นตัวผลักดันรายได้และต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ รายจ่ายเพื่อการลงทุน

1.4 การให้น้ำหนักคะแนนของความเกี่ยวข้อง (Relevance Weighting) ของตัวแปรต่างๆ เพื่อสะท้อนระดับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันที่จะส่งผลต่อตัวเลขทางการเงิน โดยแบ่งระดับน้ำหนักคะแนนออกเป็นระดับต่ำ กลาง และสูง

- 1.5 การกำหนดช่วงเวลาของการประเมินให้ครอบคลุมทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว (ปี 2568, 2573, 2583 และ 2593) (ค.ศ. 2025, 2030, 2040 และ 2050)

- 1.6 การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางการเงินภายใต้สถานการณ์ (Scenario) โดยคำนวณหาความต่างของตัวแปรต่างๆ ภายใต้ 1) สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส (Well-below 2 Degrees Celsius Scenario) และ 2) สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่เกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส (Net Zero Scenario) เปรียบเทียบกับค่าของตัวแปรต่างๆ ภายใต้สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกรณีปกติ (Business as Usual Scenario) ในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อใช้ในการคำนวณผลกระทบที่มีต่อรายได้และต้นทุนของโรงไฟฟ้าแต่ละประเภท



2. สรุปผลการวิเคราะห์ทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

ผลกระทบทางการเงินสุทธิภายใต้สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส (Well-below 2 Degrees Celsius Scenario) สรุปได้ดังนี้



โรงไฟฟ้า
พลังงานก๊าซธรรมชาติ

โรงไฟฟ้าพลังงานก๊าซธรรมชาติแสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงระดับต่ำในระยะสั้น และมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจนถึงระดับความเสี่ยงที่สูงในระยะยาว เนื่องจากสมมติฐานที่คาดว่าก๊าซธรรมชาติจะเป็นเชื้อเพลิงเปลี่ยนผ่าน (Transition Fuel) ในระยะสั้นและระยะกลาง และเมื่อมีเชื้อเพลิงทางเลือกอื่นๆ ที่มีปริมาณคาร์บอนต่ำกว่าเข้ามาทดแทน ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของต้นทุนราคาคาร์บอนในระยะยาว จึงคาดการณ์ว่าจะมีการลดลงของรายได้เนื่องจากความต้องการผลิตไฟฟ้าจากก๊าซธรรมชาติที่น้อยลง และนำไปสู่ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น



โรงไฟฟ้า
พลังน้ำ

โรงไฟฟ้าพลังน้ำแสดงให้เห็นถึงโอกาสในระดับต่ำในช่วงระยะสั้น และปรับขึ้นไปที่ระดับกลางถึงสูงในระยะยาว สืบเนื่องจากการคาดการณ์ว่ารายได้จะสูงขึ้นจากปริมาณความต้องการผลิตไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานคาร์บอนต่ำในระยะกลางและระยะยาว



โรงไฟฟ้า
พลังงานชีวมวล

โรงไฟฟ้าพลังงานชีวมวลแสดงให้เห็นถึงโอกาสในระดับจำกัดทั้งในระยะสั้นระยะกลางและระยะยาว รายได้จะเพิ่มขึ้นตามความต้องการใช้พลังงานที่คาดการณ์ว่าจะสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ราคาค่าไฟฟ้ามีแนวโน้มจะลดลง

ในส่วนของผลกระทบทางการเงินสุทธิภายใต้สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส (Net Zero Scenario) จะสามารถสรุปผลในแง่ความเสี่ยงหรือโอกาสของโรงไฟฟ้าแต่ละประเภทได้เหมือนกับผลกระทบทางการเงินสุทธิภายใต้สถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส (Well-below 2 Degrees Celsius Scenario) อย่างไรก็ตาม จะมีความแตกต่างในแง่ของระดับผลกระทบอยู่บ้าง เช่น สำหรับโรงไฟฟ้าพลังงานก๊าซธรรมชาติ (Natural gas) รายได้จะลดลงจากปริมาณความต้องการผลิตไฟฟ้าที่คาดว่าจะน้อยลง (น้อยกว่าปริมาณคาดการณ์ภายใต้ Well-below 2 Degrees Celsius Scenario) ต้นทุนจะสูงขึ้นจาก

ราคาคาร์บอนที่คาดการณ์ว่าจะสูงขึ้น (ต่ำกว่าราคาค่าคาดการณ์ภายใต้ Well-below 2 Degrees Celsius Scenario) ทำให้ผลกระทบสุทธิแสดงถึงความเสี่ยงในระดับกลางถึงสูงในระยะยาว

ทั้งนี้ ธนาคารจะขยายขอบเขตการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงโอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-Related Scenario Analysis) ให้ครอบคลุมกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ ตามลำดับความสำคัญ รวมถึงจะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร รวมไปถึงการวางแผนทางการเงิน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวถูกนำไปพิจารณาเข้าสู่กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ต่อไป และช่วยเหลือลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero Transition Journey) ด้วยการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม เช่น สินเชื่อพลังงานทดแทน เป็นต้น



แผนงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

เป้าหมาย

ความมุ่งมั่น

การเป็นผู้พิทักษ์และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสังคมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

เรามุ่งมั่นที่จะพิทักษ์รักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)

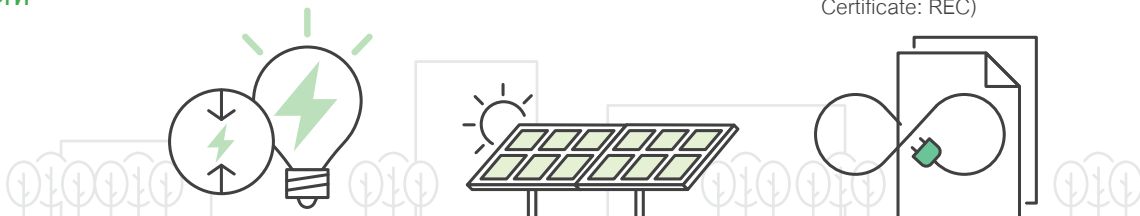
ขอบเขตที่ 1

- การเปลี่ยนรถยนต์ของธนาคารเป็นยานยนต์ไฟฟ้า
- การเปลี่ยนน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องยนต์ดีเซลและเบนซินไปเป็นเชื้อเพลิงชีวภาพ
- การชดเชยคาร์บอนด้วยการซื้อคาร์บอนเครดิตจากโครงการดักจับและกักเก็บคาร์บอน



ขอบเขตที่ 2

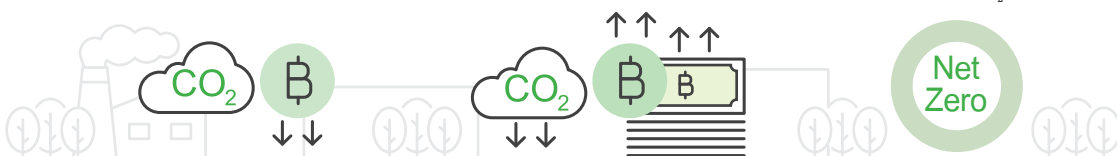
- การใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงาน
- การใช้ไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนด้วยการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์
- การซื้อใบรับรองการผลิตพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: REC)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร (ขอบเขตที่ 3)

ขอบเขตที่ 3

- ลดการปล่อยสินเชื่อบริการที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง
- เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือโครงการที่ไม่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ
- การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ที่มากกว่าบริการทางการเงิน เพื่อช่วยสนับสนุนลูกค้าในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่ Net Zero



การวางรากฐานในการบริหารจัดการ

- การจัดทำโครงสร้างระบบฐานข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศ
- การเสริมสร้างความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้แก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง
- การศึกษาหลักการ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนในระดับสากล
- การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้แก่พนักงาน



Risk Management

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

การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

Recommended disclosures

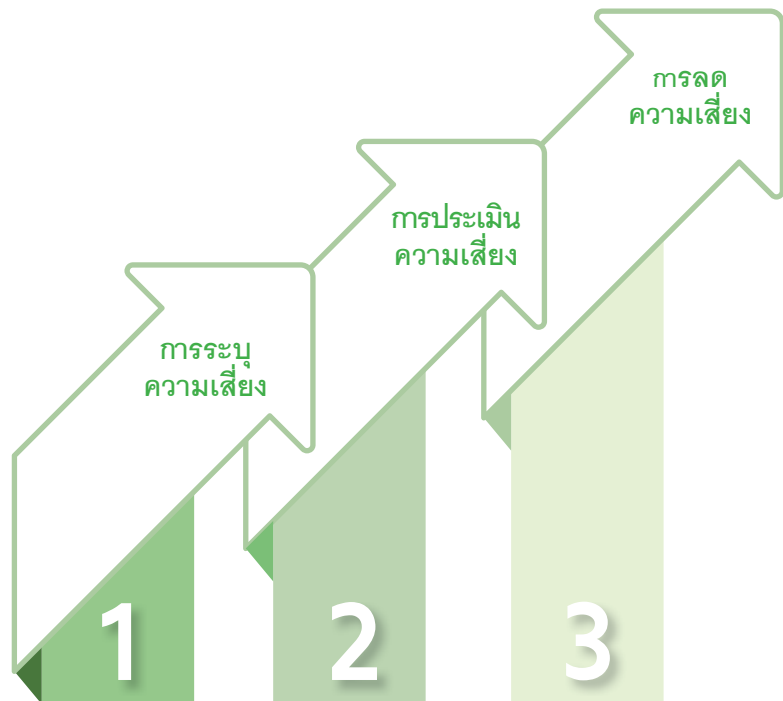
- Describe the organization's processes for identifying and assessing climate-related risks.
- Describe the organization's processes for managing climate-related risks.
- Describe how processes for identifying, assessing, and managing climate-related risks are integrated into the organization's overall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

ธนาคารออกแบบขั้นตอนการพิจารณาความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อเปิดและลดความเสี่ยงทางธุรกิจทั้งของลูกค้าและธนาคาร โดยพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรทั้งจากความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎระเบียบ (Transition Risk) และความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Physical Risk) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงหลักของธนาคาร เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารแบ่งการพิจารณาความเสี่ยงเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ การระบุ ประเมิน และบรรเทาผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศต่อธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงเพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยขั้นตอนการพิจารณาความเสี่ยงดังกล่าวเป็นกระบวนการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร ซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปีหรือมากกว่าหนึ่งครั้งต่อปี เพื่อให้ทันกับแนวโน้มและสามารถรับมือกับผลกระทบด้านสภาพอากาศที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างทันท่วงที โดยจะพิจารณาตามกรอบเวลา (ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่เกิดขึ้นใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศโลก

ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ





1. การระบุความเสี่ยง

ระบุสถานการณ์/ภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศที่สำคัญ ทั้งความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยอิงตามเมกะเทรนด์ทั่วโลก รวมถึงพิจารณากฎเกณฑ์ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การประเมินความเสี่ยง

ประเมินความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร โดยแบ่งระดับความเสี่ยงเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ซึ่งพิจารณาจากการประเมินผลกระทบของความเสี่ยง (Impact) โอกาสเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (Likelihood) และประสิทธิภาพของการควบคุมที่มีอยู่ (Effectiveness of Control)

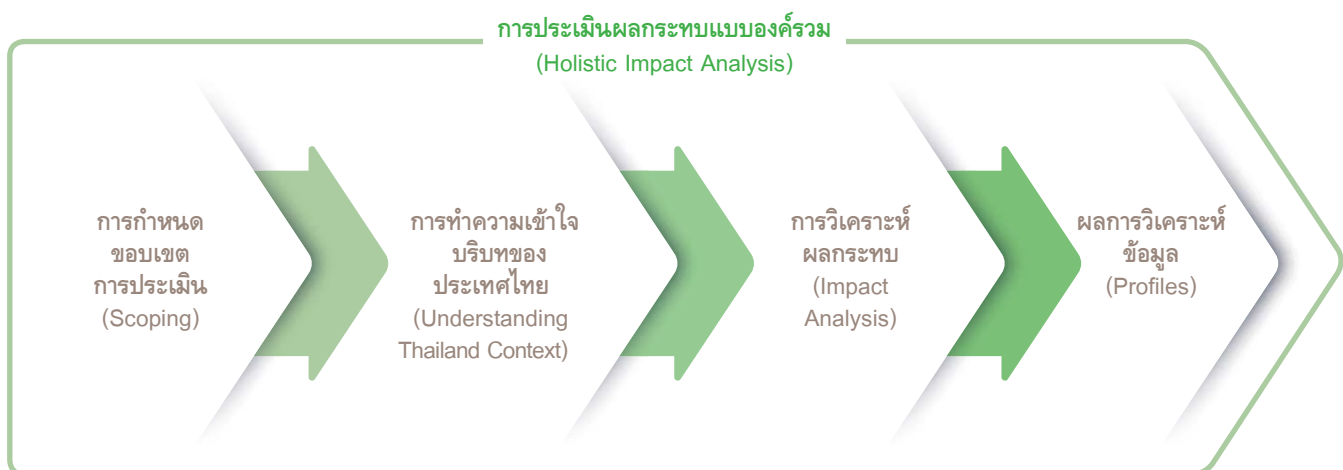
3. การลดความเสี่ยง

ธนาคารมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก ทั้งในด้านการป้องกันติดตามและรับมือความเสี่ยงโดยความเสี่ยงใดๆ ที่มีระดับความเสี่ยงสูงหรือมีนัยสำคัญ ธนาคารจะดำเนินการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อป้องกัน แก้ไข หรือกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงกระบวนการและทบทวนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อควบคุมความเสี่ยง โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เหตุการณ์ความเสี่ยง ต้นทุน ทรัพยากร ผลกระทบต่อลูกค้าและการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารมี Business Continuity Plan (BCP) & IT Disaster Recovery Plan (ITDRP) เพื่อรองรับเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

2. การพิจารณาความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารกริไทยมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยบูรณาการปัจจัยสภาพภูมิอากาศในการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมความก้าวหน้าทางธุรกิจในระยะยาวที่มั่นคงและให้ผลตอบแทนที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ



การประเมินผลกระทบแบบองค์รวมเพื่อระบุสถานะผลกระทบทั้งในปัจจุบันและโอกาสที่จะสร้างผลกระทบในอนาคตทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจต่างๆ ในระดับพอร์ตโฟลิโอ ซึ่งครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารใช้เครื่องมือการวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอ (Portfolio Impact Analysis Tool) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) ในการประเมินผลกระทบแบบองค์รวม โดยมีวิธีการดังนี้



1. การกำหนดขอบเขตการประเมิน (Scoping)

ธนาคารกำหนดขอบเขตเริ่มต้นในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อในประเทศไทย โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขต ดังนี้

- 1.1 พิจารณาจากยอดเงินให้สินเชื่อ ซึ่งสินเชื่อกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ครอบคลุมสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 50 ของเครดิตพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดของธนาคาร
- 1.2 พิจารณาจากแนวโน้มของกลุ่มลูกค้าและอุตสาหกรรมที่จะสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประเทศ
- 1.3 พิจารณาดัชนีภาพและความพร้อมในการปรับตัวของกลุ่มลูกค้าและอุตสาหกรรม

2. การทำความเข้าใจบริบทของประเทศไทย (Understanding Thailand Context)

บริบทของประเทศไทยที่นำมาประกอบการพิจารณา ได้แก่ ขนาดของประเทศ จำนวนประชากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพภูมิอากาศ ประเภทที่ดินและการใช้ประโยชน์ ความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นต้น

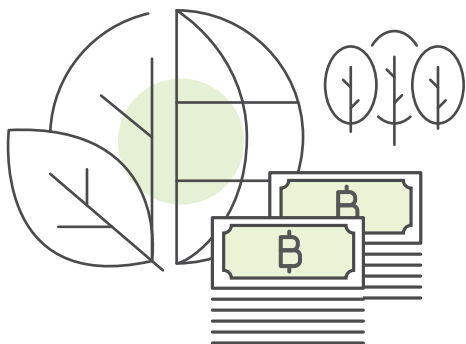
3. การวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis)

- 3.1 วิเคราะห์จากคะแนนความต้องการของประเทศ (Country Level Needs) ในแต่ละประเด็นที่ได้รับผลกระทบ (Impact Area) โดยมีจำนวน 22 ประเด็น ตามหลักการของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน ซึ่งครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคะแนนความต้องการของประเทศในแต่ละประเด็นที่ได้รับผลกระทบได้มาจากผลการดำเนินงานของประเทศโดยอาศัยตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นคะแนน (Scoring) ซึ่งแสดงถึงระดับความต้องการของประเทศ ในแต่ละประเด็นที่ได้รับผลกระทบเป็นระดับต่ำถึงสูงมาก
- 3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบที่สำคัญ (Sector Impact Map) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างประเภทอุตสาหกรรมกับผลกระทบที่มีต่อ 22 ประเด็นตามหลักการของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และระบุประเภทอุตสาหกรรมที่เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างผลกระทบที่สำคัญ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Profiles)

จากการผนวกข้อมูลและวิเคราะห์ส่งผลให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Profiles) ของธนาคารแสดงให้เห็นถึงภาพรวมผลกระทบจากการสนับสนุนสินเชื่อให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ในแต่ละประเภทอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยธนาคารจัดอันดับความสำคัญของประเด็นที่ได้รับผลกระทบ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 4.1 คะแนนความต้องการของประเทศ (Country Level Needs) ที่อยู่ในระดับสูงถึงสูงมากเป็นเกณฑ์ในการจัดอันดับความสำคัญสำหรับประเทศไทย ประเด็นที่ได้รับผลกระทบซึ่งได้คะแนนความต้องการของประเทศอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก มีรายละเอียดดังนี้
 - ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพภูมิอากาศ (Climate) ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและพลังงาน (Resource and Efficiency) อากาศ (Air) น้ำ (Water) และขยะ (Waste)
 - ด้านสังคม ได้แก่ การเข้าถึงที่อยู่อาศัย (Housing) การจ้างงาน (Employment)
 - ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ Economic Convergence
- 4.2 ขนาดสัดส่วนการสนับสนุนสินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นเกณฑ์ในการจัดอันดับความสำคัญโดยปี 2564 ธนาคารให้สินเชื่อในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ มีความกระจายตัวในหลายกลุ่มอุตสาหกรรมด้วยสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน
- 4.3 การพิจารณาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น เป้าหมายและแผนของประเทศ ความพร้อมของข้อมูล ความพร้อมของลูกค้า เทคโนโลยีและมาตรฐานของแต่ละอุตสาหกรรม เป็นต้น



จากการวิเคราะห์และประเมินพอร์ตโฟลิโอของธนาคารตามหลักการของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน พบประเด็นที่ได้รับผลกระทบ ดังนี้

1. ประเด็นสภาพภูมิอากาศ (Climate) โดยมุ่งเน้นอุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลัก (Key Sector) ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นจำนวนมาก โดยกลุ่มอุตสาหกรรมนี้ในเครดิตพอร์ตโฟลิโอประกอบไปด้วยเทคโนโลยีการผลิตที่หลากหลาย เช่น ก๊าซธรรมชาติ พลังงานน้ำ ถ่านหิน โซลาร์ และเทคโนโลยีอื่นๆ เนื่องจากเทคโนโลยีการผลิตแบบดั้งเดิมที่ใช้ถ่านหินเป็นแหล่งพลังงานมีการปล่อยปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่สูงมากกว่าเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ และเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ธนาคารจึงวางแผนกลยุทธ์ปรับพอร์ตโฟลิโอเพื่อลดการผลิตไฟฟ้าที่ใช้เทคโนโลยีดั้งเดิม และหันไปสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนหรือพลังงานทางเลือกทดแทน ซึ่งจะสามารถลดผลกระทบเชิงลบจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

2. ประเด็นเรื่องประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและพลังงาน (Resource and Efficiency) มุ่งเน้นอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วย คอนโดมิเนียม อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า และอื่นๆ เนื่องจากยังคงมีข้อจำกัดเรื่องข้อมูล เช่น ข้อมูลปริมาณการปล่อยคาร์บอน ข้อมูลประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ข้อมูลปริมาณการใช้ทรัพยากร อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมนี้มีมาตรฐานอาคารสีเขียวซึ่งมุ่งเน้นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงจะมุ่งสนับสนุนสินเชื่อให้กับโครงการก่อสร้าง การปรับปรุงอาคารเพื่อให้ได้มาตรฐานอาคารสีเขียว เช่น LEED TREES มากขึ้น ซึ่งอาคารที่ได้มาตรฐานดังกล่าวนี้ นอกจากจะแสดงถึงการจัดการเรื่องประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและพลังงานแล้ว ยังครอบคลุมถึงการออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุและทรัพยากรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการจัดการทรัพยากรน้ำด้วย

เนื่องด้วยปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ Climate Change เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ประกอบกับประเทศไทยได้ยื่นเสนอแผนกลยุทธ์การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว (Long-term low greenhouse emissions development strategies: LT-LEDS) ในการประชุม COP26 มุ่งเน้นการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 (ค.ศ. 2065) ธนาคารจึงประกาศเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย และจะเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น โดยในปี 2564 ธนาคารเริ่มมีการดำเนินงานเบื้องต้น ดังนี้

1. คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของแต่ละอุตสาหกรรมในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารตามสัดส่วนเงินที่ให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อจัดลำดับอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญ

2. ศึกษาระเบียบวิธีการประเมินของแต่ละอุตสาหกรรม ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณและการอ้างอิง Scenario ต่างๆ (Availability of Methodology) และความพร้อมของข้อมูลลูกค้า (Availability of Counterparty Data)

3. พิจารณาความสามารถในการเปลี่ยนผ่านของแต่ละอุตสาหกรรม (Decarbonization Trend) ความซับซ้อนในการดำเนินงาน (Complexity to Execute) และบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม (Local Context) เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการจัดลำดับอุตสาหกรรม โดยจะนำมาใช้เป็นปัจจัยในการจัดลำดับอุตสาหกรรมต่อไป

4. จัดลำดับอุตสาหกรรม (Sector Prioritization) เพื่อวางกลยุทธ์ในการเปลี่ยนผ่านพอร์ตโฟลิโอไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ โดยมุ่งเน้นในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญในพอร์ตโฟลิโอ ซึ่งต้องอาศัยการปรึกษาพูดคุยกับลูกค้าเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกัน

จากการศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมที่ปล่อยคาร์บอนอย่างมีนัยสำคัญที่จัดลำดับความสำคัญเป็นกลุ่มแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้า อุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ และอุตสาหกรรมถ่านหิน โดยธนาคารเตรียมวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการในระดับอุตสาหกรรม (Sector Strategy) และกำหนดเป้าหมายเพื่อวางแผนในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า (Engagement Strategy) เพื่อร่วมกันเปลี่ยนผ่านไปสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์



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.

ธนาคารกำหนดดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors KPIs) โดยใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมีความสอดคล้องและถูกขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ระดับกรรมการผู้จัดการ ระดับผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน มิติสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดและเป้าหมายระยะยาว ปี 2564–2568	เป้าหมาย ปี 2564	ผลการดำเนินงาน ปี 2564
การเป็นธนาคารที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิจากการดำเนินงานของธนาคารเป็นศูนย์ภายในปี 2573	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดลงร้อยละ 21 (เทียบกับปีฐาน 2563)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดลงร้อยละ 4.2 (เทียบกับปีฐาน 2563)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดลงร้อยละ 7.79 (เทียบกับปีฐาน 2563)
การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายของประเทศไทย และดำเนินการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในภาคอุตสาหกรรมที่มีนัยสำคัญในมิติของสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการปล่อยสินเชื่อให้เร็วที่สุดภายในปี 2593	- การควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากพอร์ตอุตสาหกรรมโรงไฟฟ้าของธนาคารให้เป็นไปตามแบบกลยุทธ์ Sector Strategy* - สัดส่วนสินเชื่อที่สนับสนุนให้กับโรงไฟฟ้าถ่านหินในพอร์ตโฟลิโอ ลดลงร้อยละ 70 ภายในปี 2568 (เทียบกับปีฐาน 2564)*	-	-

* เป้าหมายใหม่



นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน มิติสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดและ เป้าหมายระยะยาว ปี 2564–2568	เป้าหมาย ปี 2564	ผลการดำเนินงาน ปี 2564
การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม การให้สินเชื่อที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย	• การสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อความยั่งยืน ไม่น้อยกว่า 1 - 2 แสนล้านบาท ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030) • การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) เพื่อให้มีสัดส่วนของสินเชื่อดังกล่าวต่อสินเชื่อรวมของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ เพิ่มขึ้น จากร้อยละ 6.3 (จากปี 2563) เป็นร้อยละ 10 (ปี 2568) *	• การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีสัดส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย • อัตราการเติบโตของสินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อยู่ที่ร้อยละ 10 ต่อปี • ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืน ในด้านต่างๆ ผ่านการกู้ และ/หรือ การออกตราสาร/หุ้นกู้ (Bond) ด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและความยั่งยืน โดยให้มีจำนวนหุ้นกู้คงค้าง 100 - 200 ล้านเหรียญสหรัฐ • ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีน มากกว่าร้อยละ 5 ของสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ในสาธารณรัฐประชาชนจีน	• การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีสัดส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 16 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย • อัตราการเติบโตของสินเชื่อที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อยู่ที่ร้อยละ 15 • ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืน ในด้านต่างๆ ผ่านการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) โดยมีจำนวนหุ้นกู้คงค้าง 282 ล้านเหรียญสหรัฐ • ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีน ร้อยละ 8 ของสินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ในสาธารณรัฐประชาชนจีน
การให้บริการที่มากกว่า บริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Beyond banking solution คิดเป็นร้อยละ 80*	-	-

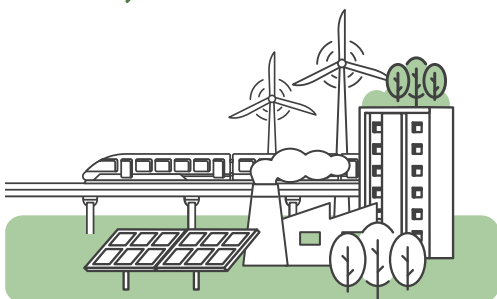
* เป้าหมายใหม่



1. ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loans) ยอดสินเชื่อรวม

17,433.22 ล้านบาท



ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการให้สินเชื่อ
พลังงานทดแทนในประเทศและต่างประเทศ
และสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่
ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

715,604

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

สินเชื่อโรงไฟฟ้า พลังงานทดแทน ในประเทศ	จำนวนโครงการ ที่ปล่อยสินเชื่อ	กำลังการผลิต (เมกะวัตต์)	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์	29	820	3,101.5
สินเชื่อพลังงานชีวมวล	6	82	423
สินเชื่อพลังงานจากขยะ	4	21	805.2
สินเชื่อพลังงานจากก๊าซชีวภาพ	1	4	101
สินเชื่อพลังงานลม	1	189	207.6
รวมสินเชื่อโรงไฟฟ้าพลังงาน ทดแทนในประเทศ	41	1,116	4,638.3

สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ในต่างประเทศ	กำลังการผลิต (เมกะวัตต์)	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
สินเชื่อเพื่อซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์สำหรับก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์	-	530.4
โครงการป้องกันและควบคุมมลพิษเพื่อลดมลพิษทางอากาศที่ปล่อยจากโรงไฟฟ้า	150	192.4
โครงการของลูกค้านี้ต้องการซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม	-	1,300
โครงการกำจัดน้ำและน้ำเสีย	-	1,040
รวมสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมในต่างประเทศ	150	3,062.8



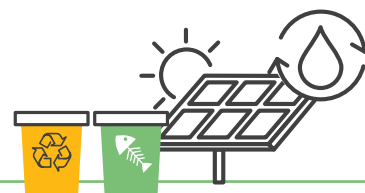
สินเชื่อสำหรับโครงการ อสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิด เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	รายละเอียดผลิตภัณฑ์	จำนวนโครงการ ที่ปล่อยสินเชื่อ	จำนวนผู้ใช้งาน ในอาคาร ที่ได้รับประโยชน์	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
---	---------------------	----------------------------------	--	--------------------------



อาคารอนุรักษ์พลังงาน

สินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์
ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
เช่น โครงการอสังหาริมทรัพย์ที่มีแนวคิด
การบริหารจัดการในรูปแบบ Eco-system
Eco-plex และอาคารอนุรักษ์พลังงาน
(Green Building) ตามข้อกำหนดของ
การรับรองมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐาน
ของอาคารสีเขียวโดย United States Green
Building Council (USGBC)

9 15,450 4,361.5





สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับ การดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน

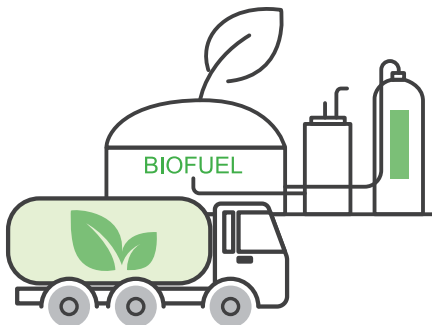
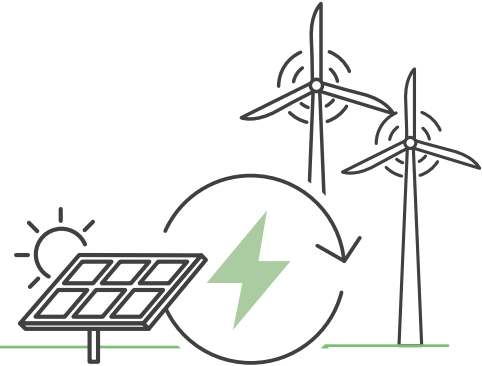
รายละเอียดผลิตภัณฑ์

จำนวนผู้ประกอบการ
ที่ได้รับ
ประโยชน์

ยอดสินเชื่อ
(ล้านบาท)

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับ การดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน

ธนาคารสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งในด้านการลดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด ตลอดจนการลดผลกระทบต่อผู้อาศัยในชุมชน และมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN Sustainable Development Goals) เช่น การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas) การลดปริมาณการใช้พลังงาน การลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น โดยธนาคารจะให้สิทธิพิเศษหากผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตลอดระยะเวลาสินเชื่อ



สินเชื่อ พลังงานทางเลือก

จำนวนผู้ประกอบการ
ที่ได้รับประโยชน์

ยอดสินเชื่อ
(ล้านบาท)

โรงงานผลิตเอทานอล

3

100

โรงงานผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพอื่นๆ

9

14

รวมสินเชื่อพลังงานทางเลือก

12

114

ผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการใช้ยานยนต์ไฟฟ้า

จำนวนผู้ประกอบการ
ที่ได้รับประโยชน์

ยอดสินเชื่อ
(ล้านบาท)

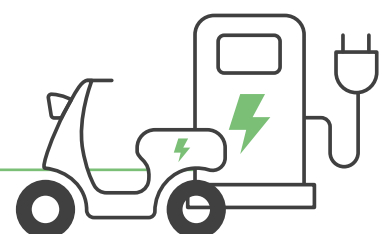
สินเชื่อยานพาหนะระบบไฮบริดและยานพาหนะพลังงานไฟฟ้า

569

654

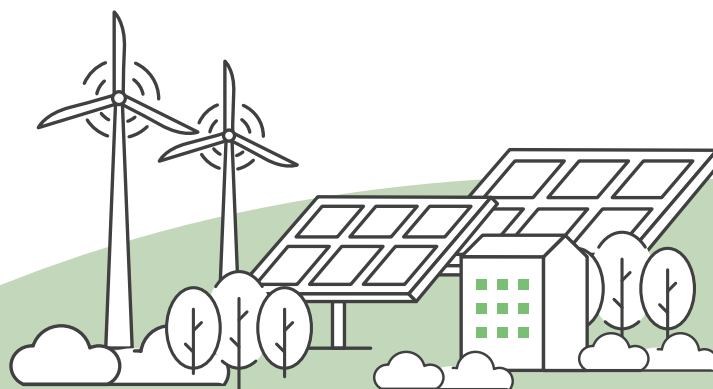
บริการให้เช่ารถมอเตอร์ไซด์ไฟฟ้าผ่าน K+market ธนาคารร่วมกับบริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายรถมอเตอร์ไซด์ไฟฟ้าชั้นนำของไทย เปิดบริการให้เช่า H SEM EV BIKE บน K PLUS Market และติดตั้งสถานีเปลี่ยนแบตเตอรี่ H SEM Power Station นำร่องที่ธนาคารกรุงไทย 12 สาขา ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และร่วมกับ PMCU เพิ่มจุดติดตั้งสถานีเปลี่ยนแบตเตอรี่ H SEM Power Station และ foodpanda ในการโปรโมทส่วนลดค่าเช่ารถผ่าน K PLUS Market (เปิดตัวโครงการ พ.ย. 2564)

บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์ไฟฟ้า
จำนวน 99 คัน



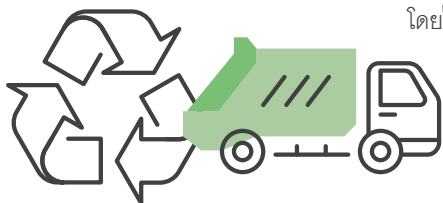


สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	รายละเอียดผลิตภัณฑ์	จำนวนผู้ประกอบ การที่ได้รับ ประโยชน์	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
โครงการปรับปรุงระบบและกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดการใช้พลังงานในสถานประกอบการ	ธนาคารร่วมกับสภาอุตสาหกรรมและกลุ่มบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO) ในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และกระบวนการในการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อลดการใช้พลังงาน	5	94
โครงการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อใช้เป็นพลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ	ธนาคารสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้แก่ผู้สนใจติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อประหยัดพลังงานและเป็นการใช้พลังงานสะอาดเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก โดยธนาคารเป็นพันธมิตรกับหลายองค์กรเพื่อร่วมกันผลักดันการติดตั้ง Solar Rooftop เช่น ความร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายใต้โครงการ PEA Solar Hero Application เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการและภาคครัวเรือนให้ใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ เป็นต้น	168	1,754
โครงการปรับปรุงอาคารเพื่ออนุรักษ์พลังงาน	ธนาคารร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส ในการเผยแพร่ความรู้และแนวทางในการปรับปรุงอาคารสำนักงานเพื่อลดการใช้พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการดำเนินโครงการในรูปแบบของเงินกู้ระยะยาว ดอกเบี้ยต่ำ รวมถึงการให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคแก่โครงการ	1	250
โครงการสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน	โครงการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำร่วมกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้สถานประกอบการกู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานในรูปแบบต่างๆ ตามเป้าหมายและเงื่อนไขของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	5	47
โครงการสินเชื่อบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม	โครงการบ้านประหยัดพลังงานและส่งเสริมให้ประชาชนเลือกบ้านที่ผลิตด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3	43
รวมสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม		182	2,188





สินเชื่อเพื่อจัดการขยะและกากของเสียอย่างยั่งยืน โดยได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ได้รับประโยชน์	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
การเก็บรวบรวมของเสียที่ไม่เป็นอันตราย	2	3.6
การเก็บรวบรวมของเสียที่เป็นอันตราย	2	0.32
การบำบัดและการกำจัดของเสียที่ไม่เป็นอันตรายโดยการฝังกลบอย่างถูกสุขอนามัย	7	25
การบำบัดและการกำจัดของเสียที่ไม่เป็นอันตรายโดยการเผาด้วยเตาเผาขยะ	5	11
การบำบัดและการกำจัดของเสียที่ไม่เป็นอันตรายโดยวิธีชีวภาพ	5	313
การบำบัดและการกำจัดของเสียที่ไม่เป็นอันตรายโดยวิธีอื่นๆ	14	12
การบำบัดและการกำจัดของเสียที่เป็นอันตราย (ยกเว้นกากกัมมันตรังสี)	4	22
กิจกรรมการบำบัดและบริการจัดการของเสียอื่นๆ	12	44
รวมสินเชื่อการจัดการขยะและกากของเสียอย่างยั่งยืน โดยได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม	51	430.92



สินเชื่อเพื่อผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีการผลิต และกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ในเชิงสิ่งแวดล้อม และ/หรือ การปรับปรุงเพื่อรองรับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ได้รับประโยชน์	ยอดสินเชื่อ (ล้านบาท)
การผลิตเคมีภัณฑ์อินทรีย์อื่นๆ ขั้นมูลฐาน	4	7.7
การผลิตเม็ดพลาสติกกรีซไคเคิล	102	667
การรีไซเคิลกระดาษ	10	32
การนำวัสดุอื่นๆ ที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่	14	19
การผลิตปุ๋ยชีวภาพ	18	21
การผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ	1	22
ปิโตรเคมีขั้นปลายชีวภาพ	1	15
รวมสินเชื่อเพื่อผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีการผลิต และกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ในเชิงสิ่งแวดล้อม และ/หรือ ที่เป็นการปรับปรุงเพื่อรองรับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน	150	783.70

หมายเหตุ: การแบ่งประเภทสินเชื่อข้างต้นสอดคล้องตาม Green Loan Principles (GLP) ที่กำหนดโดย Loan Market Association (LMA)



2. กองทุนเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

กองทุนเพื่อ สิ่งแวดล้อม และสังคม	รายละเอียดผลิตภัณฑ์	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ* (ล้านบาท)
กองทุน K-Climate Transition ⁽¹⁾	ธนาคารเปิดขายกองทุน K-Climate Transition ซึ่งเป็นกองทุนที่คำนึงถึงปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกองทุนแรกและหนึ่งเดียวของไทย มุ่งเน้นการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมสร้างโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวจากธุรกิจหลากหลายทั่วโลก เพราะเชื่อว่าธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคมจะสามารถสร้างผลประโยชน์ที่ยั่งยืน	3,485.01
กองทุน K-CHANGE ⁽²⁾	ธนาคารเปิดขายกองทุน K-CHANGE ซึ่งเป็นกองทุนที่ลงทุนในบริษัทที่สร้างผลกระทบเชิงบวก (positive impact) ให้แก่โลก โดยลงทุนในหุ้นทั่วโลก ผ่านกองทุนหลัก Baillie Gifford Positive Change Fund – Class B accumulation (GBP) ซึ่งคัดเลือกลงทุนในหุ้นของบริษัทที่มีนโยบาย 4 ด้าน คือการมีส่วนร่วมกับสังคมและการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	16,235.86
กองทุน เค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค ธيماتิก หุ้นทุน (K-HIT) ⁽³⁾	ธนาคารเปิดขายกองทุนเค โกลบอล ไฮ อิมแพ็ค ธيماتิก 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)	1,637.08
กองทุน K-SUSTAIN ⁽⁴⁾	ธนาคารเปิดขายกองทุน K-SUSTAIN ซึ่งเป็นกองทุนยั่งยืนกองแรกของไทย ที่เน้นสร้างกำไรจากหุ้นที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นไปสู่วิสัยทัศน์ โดยลงทุนผ่านกองทุนหลัก JPMorgan Funds - Multi-Manager Sustainable Long-Short Fund, Class JPM S2 (perf) (acc) - USD ที่เน้นลงทุนใน 5 กลุ่มธุรกิจ Sustainability Megatrend ได้แก่ การเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน (Energy Transition) การดูแลสุขภาพ (Health and Wellness) โอกาสในการเข้าถึงการศึกษาหรือบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม (Empowerment) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Resource Efficiency) และเทคโนโลยีเพื่อความยั่งยืน (Technology for Sustainability)	387.11
มูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Net Asset Value: NAV)		21,745.06

* มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (Net Asset Value) คือมูลค่าของการซื้อผ่านช่องทางของตัวแทนกริไทยเท่านั้น

มูลค่าทรัพย์สินสุทธิของหลักทรัพย์จัดการกองทุนกริไทย (KAsset)

⁽¹⁾ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งหมดของกองทุน K-Climate Transition เท่ากับ 3,579.30 ล้านบาท

⁽²⁾ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งหมดของกองทุน K-CHANGE เท่ากับ 22,072.03 ล้านบาท

⁽³⁾ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งหมดของกองทุน K-HIT เท่ากับ 1,755.62 ล้านบาท

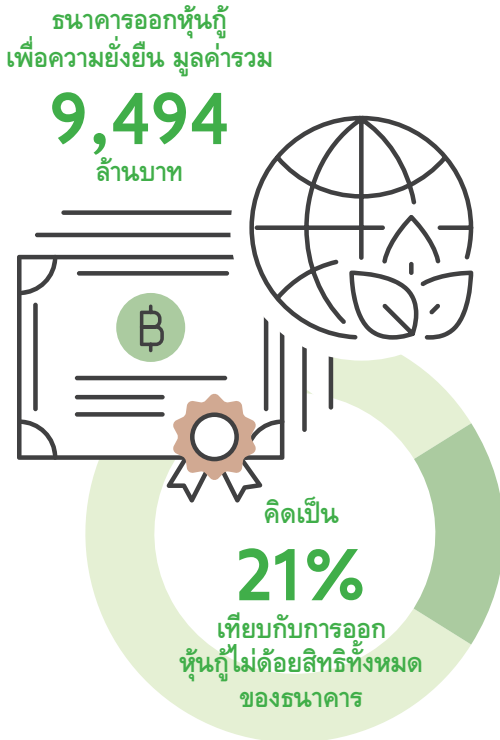
⁽⁴⁾ มูลค่าทรัพย์สินสุทธิทั้งหมดของกองทุน K-SUSTAIN เท่ากับ 394.93 ล้านบาท



3. การลงทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารเห็นความสำคัญต่อการลงทุนเพื่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการออกและลงทุนในหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ธนาคารออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน*



ในปี 2561 ธนาคารได้ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน อายุ 5 ปี มูลค่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และในปี 2564 ธนาคารได้ออกหุ้นกู้ระยะสั้นเพื่อความยั่งยืนสกุลเงินยูโร อายุ 6 เดือน มูลค่า 155 ล้านยูโร เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ สินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สินเชื่อโครงการพลังงานทดแทน และสินเชื่อที่สนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในสังคม เป็นต้น ซึ่งนับเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนสอดคล้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากลที่กำหนดโดยสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ (International Capital Market Association: ICMA) รวมถึงเป็นไปตามมาตรฐานของ ASEAN Green, Social and Sustainability Bond Standards ที่กำหนดขึ้นโดยหน่วยงานกำกับดูแลตลาดทุนอาเซียน (ASEAN Capital Markets Forum: ACMF)

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารบริหารจัดการหุ้นกู้โดยปล่อยสินเชื่อให้แก่โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเต็มจำนวน โดยโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้เป็นโครงการที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการว่าเป็นโครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมและช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ดังนี้

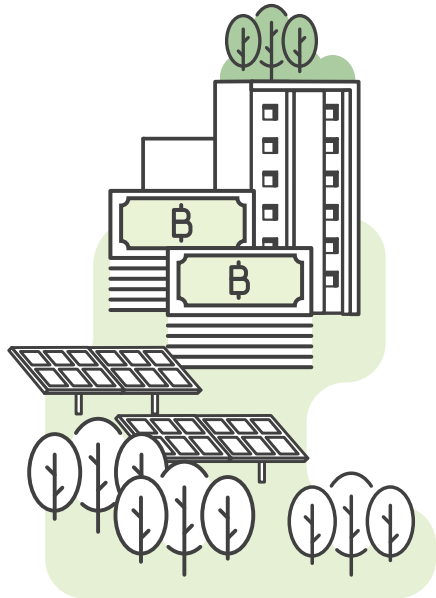
1. โครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ประเภท จำนวน 7 โครงการ ได้แก่
 - 1.1 โครงการด้านพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ จำนวน 5 โครงการ และโครงการด้านพลังงานไฟฟ้าจากขยะจำนวน 1 โครงการ โดยมีกำลังการผลิตทั้ง 2 ประเภทพลังงานรวมกันทั้งสิ้น 244 เมกะวัตต์ สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ถึง 440 ล้านกิโลวัตต์/ชั่วโมง
 - 1.2 โครงการก่อสร้างหิรัญพัชรพาร์คขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) จำนวน 1 โครงการ ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้างอาคารที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร พลังงาน และสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และคาดว่าจะได้รับการรับรองมาตรฐาน Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ในระดับ Gold/Platinum จาก U.S. Green Building Council (USGBC) และ WELL Building Standard (WELL) ในระดับ Platinum จาก International WELL Building Institute (IWBI) เมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จและเริ่มเปิดดำเนินการในปี 2567
2. โครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสังคม แบ่งเป็น 2 ประเภท จำนวน 3 โครงการ ได้แก่
 - 2.1 โครงการสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในสังคม (Employment Generation) สนับสนุนกลุ่มเอสเอ็มอีและกิจการร้านค้ารายย่อยในชุมชนจำนวน 2 โครงการ มีลูกค้ารายย่อยที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้ทั้งสิ้น 8,525 ราย
 - 2.2 โครงการสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงบริการพื้นฐานที่จำเป็นในสังคม (Access to Essential Services) จำนวน 1 โครงการ เป็นการสนับสนุนเงินกู้ให้แก่ผู้เกษียณอายุ ซึ่งมีลูกค้าที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้ทั้งสิ้น 287 ราย



* อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมของหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนและรายงานความคิดเห็นจากภายนอก (Second Party Opinion) ได้ในเว็บไซต์:
<https://www.kasikombank.com/en/sustainable-development/sustainability-bond/Pages/Sustainable-Bond-Report.aspx>



ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความยั่งยืน



ธนาคารลงทุน
ในหุ้นกู้
เพื่อความยั่งยืน
มูลค่ารวม
16,405
ล้านบาท

คิดเป็น
3.5%
ของการลงทุน
ในหุ้นกู้ทั้งหมด
ของธนาคาร

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน มูลค่ารวม 16,405 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการระดมทุนเพื่อใช้ในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์พลังงาน และใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การลงทุนในหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond)

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับโครงการผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานลม โครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งที่สะอาด (Clean Transportation) โดยหุ้นกู้ที่ลงทุนเป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ มาตรฐาน ASEAN Green Bond Standards (ASEAN GBS) และมาตรฐาน International Capital Market Association Green Bond Principles (ICMA GBP) นอกจากนี้ยังได้รับการรับรองตามมาตรฐาน Climate Bond Standard อีกด้วย

2. การลงทุนในหุ้นกู้เพื่อสังคม (Social Bond)

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้เพื่อสังคมที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรมยั่งยืน (Sustainable Agriculture) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ เช่น การบริการด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา และการพัฒนาทักษะเกษตรกรรม โดยหุ้นกู้ที่ลงทุนได้รับการรับรองจากมาตรฐาน International Capital Market Association Social Bond Principles (ICMA SBP)

3. การลงทุนในหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนและส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability Bond and Sustainability-Linked Bond)

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน ที่มีความเกี่ยวข้องในการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยหุ้นกู้ที่ลงทุนได้รับการรับรองจากมาตรฐาน ASEAN Green and Social and Sustainability Bond Standards (ASEAN ESG) มาตรฐาน International Capital Market Association Green and Social Bond Principles and Sustainability Bond Guidelines (ICMA ESG) มาตรฐาน International Capital Market Association Sustainability-Linked Bond Principles และ LMA's Green Loan Principles (LMA GLP)

การออกหุ้นกู้และการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม

1. การออกหุ้นกู้ระยะสั้นอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย Thai Overnight Repurchase Rate (THOR)

ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่าย “หุ้นกู้ไม่มีประกันประเภทอัตราดอกเบี้ยลอยตัวอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2564 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี 2566” ซึ่งเป็นเอกสารรายแรกๆที่ออกหุ้นกู้อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR

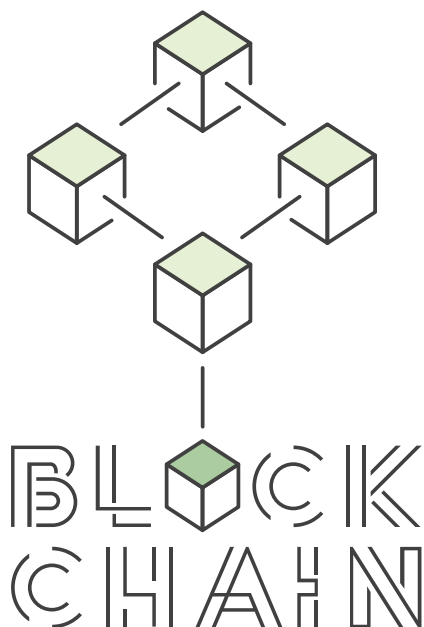
2. การออกตราสารป้องกันความเสี่ยง ที่อ้างอิงเป้าหมายด้านการสนับสนุนการลงทุนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG)

ธนาคารได้คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาตลาดเงินตามแนวทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน ด้วยการออกตราสารป้องกันความเสี่ยง ที่อ้างอิงเป้าหมายด้านการสนับสนุนการลงทุนด้าน ESG ทั้งของธนาคาร และคู่สัญญา ซึ่งเป็นนักลงทุนสถาบัน คือ บมจ.ไทยประกันชีวิต และ บลจ.กริไทย ได้สำเร็จเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ด้วยมูลค่าสัญญารวม 1,500 ล้านบาท หากคู่สัญญามีการวัดผลการลงทุนด้าน ESG ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จะได้รับผลตอบแทนผ่าน THOR OIS เพิ่มเติม ซึ่งนับเป็นธุรกรรมที่ตอบโจทย์การดำเนินงานของธนาคารบนหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ที่พร้อมจะสนับสนุนลูกค้า ด้วยการเป็นผู้ออกเบิกการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี



3. การเป็นผู้ร่วมจัดจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน

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



4. การจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond Underwriting)

ธนาคารช่วยลูกค้าเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนเป็นศูนย์ โดยเป็นหนึ่งในผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมดังนี้

- 4.1 เป็นหนึ่งในผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2564 ชุดที่ 2 ครอบคลุมปี 2569 มูลค่า 3,000 ล้านบาท ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อทดแทนเงินคงคลังของบริษัทที่ได้ใช้ไปในการลงทุนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับพลังงานหมุนเวียน ได้แก่ โครงการพลังงานแสงอาทิตย์ (โครงการ Dau Tieng 2 และโครงการ Phu Yen TTP) และพลังงานลม (โครงการป่อทอง วินด์ฟาร์ม)
- 4.2 เป็นหนึ่งในผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท เอสพีซีจี จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2564 ครอบคลุมปี 2567 มูลค่า 1,500 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินลงทุนพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ และ/หรือ เพื่อใช้ทดแทนเงินคงคลังของผู้ถือหุ้นสำหรับลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่ญี่ปุ่น ซึ่งผู้ถือหุ้นได้ลงทุนไปเรียบร้อยแล้ว

5. การจัดจำหน่ายหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bonds)

ธนาคารร่วมมือกับลูกค้าพัฒนาด้านความยั่งยืนครั้งสำคัญสำหรับตลาดทุนในประเทศไทย โดยเป็นที่ปรึกษาด้านโครงสร้างหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond: SLB) และเป็นหนึ่งในผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน 3 ชุด มูลค่ารวม 10,000 ล้านบาทของบริษัทอินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือเป็น SLB ที่มีมูลค่าสูงสุดในประเทศไทยและเป็นรายการที่เสนอขายให้กับทั้งผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ ผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น และนักลงทุน โดยหุ้นดังกล่าวมีโครงสร้างที่แตกต่างจากการปรับอัตราดอกเบี้ยอย่างที่เคยมีมาแล้วในตลาด เนื่องจากมีเงื่อนไขเพิ่มเติมในเรื่องของการซื้อการรับรองคุณลักษณะพลังงาน (Energy Attribute Certificate: EAC) หรือการชดเชยในรูปแบบของการซื้อคาร์บอนเครดิต (Carbon Credit Offsetting) ซึ่งจะช่วยส่งเสริมเป้าหมายด้านความยั่งยืน และเป็นการนำเสนอนวัตกรรมให้แก่ตลาดทุนไทย

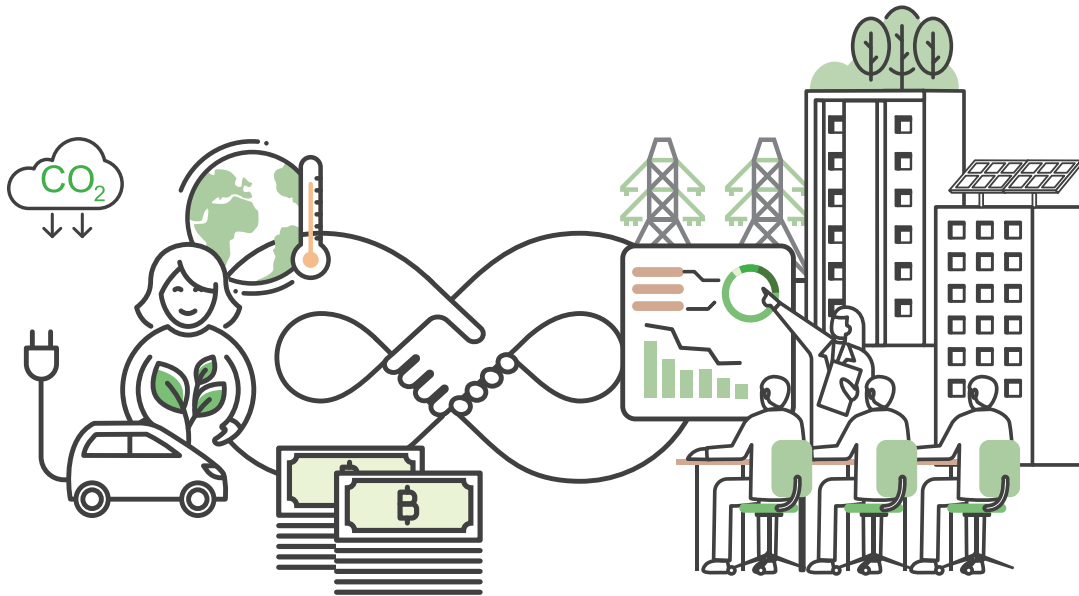


ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

1. ความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ

- 1.1 ธนาคารร่วมกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) เพื่อดำเนินการส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิกมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจร ในการดำเนินโครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 1.2 ธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากร หัวข้อ CO₂ Emission Reduction with ESCO จัดโดยสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) เพื่อแสดงมุมมองการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การลดต้นทุนพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงาน รวมถึงแนวโน้มเทคโนโลยีเพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอนาคต

- 1.3 ธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากร หัวข้อ “TCFD & SDGs Workshop: ESG Risk Analysis and GHG Accounting” จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และการเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางของ TCFD ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลระดับสากล
- 1.4 ธนาคารร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการพัฒนาแอปพลิเคชัน PEA Solar Hero เพื่อเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้เข้าถึงการใช้พลังงานทดแทนด้วยการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ใช้เองแบบครบวงจร โดยแอปพลิเคชันมีการวิเคราะห์การใช้พลังงานไฟฟ้าเบื้องต้น การแนะนำขนาดกำลังการผลิตติดตั้งที่เหมาะสม การเลือกรูปแบบการลงทุน พร้อมสนับสนุนแหล่งเงินทุนจากธนาคาร การคำนวณจุดคุ้มทุน รวมถึงผลิตภัณฑ์และผู้ติดตั้งที่ได้มาตรฐาน เพื่อกระตุ้นให้ภาคครัวเรือนหันมาใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น



2. ความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ

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



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



ความเสี่ยง

หากธนาคารบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารไม่ดี อาจทำให้เกิดความเสี่ยงเรื่องความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity) ในอนาคต อีกทั้งอาจมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น



โอกาส

หากธนาคารบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ขณะเดียวกันยังช่วยบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย



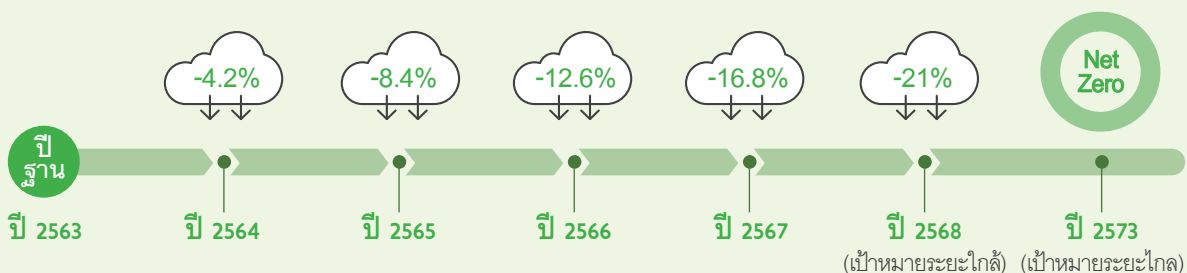
ธนาคารพัฒนาและขยายขอบเขตระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การตรวจวัดที่สะท้อนถึงสาเหตุของปัญหา การบริหารจัดการ การวางแผน รวมถึงการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Measurement Report Verification: MRV) และการรายงานที่ได้มาตรฐาน ธนาคารได้มีการณรงค์สร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้องในชุมชน ทั้งด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งครอบคลุมถึงการจัดการพลังงาน น้ำ การเดินทางรูปแบบต่างๆ ของพนักงาน เพื่อธุรกิจ การลดปริมาณขยะไปยังหลุมฝังกลบและการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร การลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการลดผลกระทบจากการสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการและติดตามการบริหารจัดการการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในองค์กรและลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร โดยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Bank) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร โดยธนาคารกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)* ภายในปี 2573 (ค.ศ. 2030)

* ขอบเขตที่ 1 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง (Direct Emissions) ได้แก่ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ทั้งองค์กรเป็นเจ้าของ) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย การรั่วซึม/รั่วไหลจากกระบวนการหรือกิจกรรม เป็นต้น

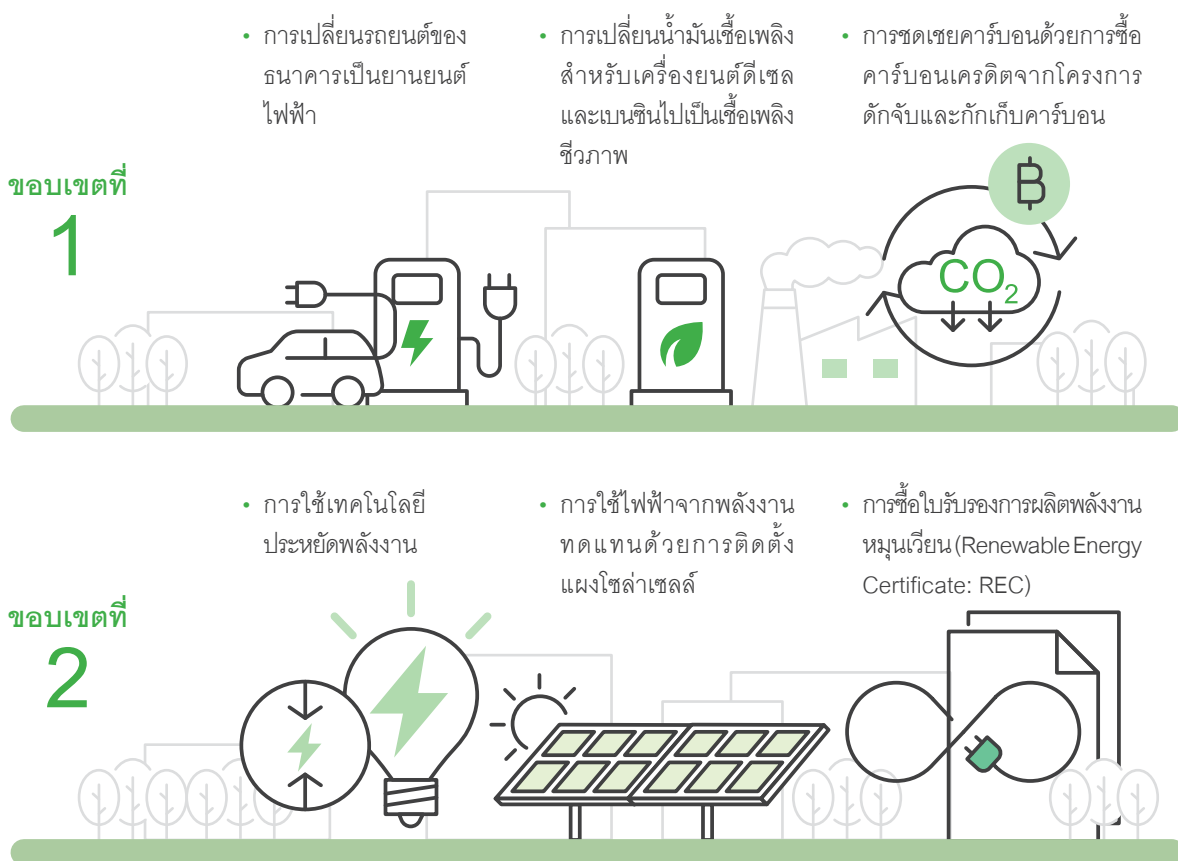
ขอบเขตที่ 2 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Energy Indirect Emissions) ได้แก่ การซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อน พลังงานไอน้ำ เป็นต้น



กลยุทธ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)



แผนการดำเนินงาน





การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System หรือ EMS) อย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล โดยมีขั้นตอนการบริหารงาน ดังนี้

ขั้นตอนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

การประเมินและติดตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- การประเมินและติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- การปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม



การวางแผน

- การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม
- วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานด้านสิ่งแวดล้อม



นโยบาย
อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
และพลังงาน
บทบาทหน้าที่
และความรับผิดชอบ

การดำเนินงาน การสนับสนุน

- บุคลากร ความสามารถ และความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม
- การสื่อสาร
- การควบคุมเอกสาร
- การจัดการข้อมูล



การดำเนินงาน

- การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร
- การบริหารจัดการสภาวะฉุกเฉิน



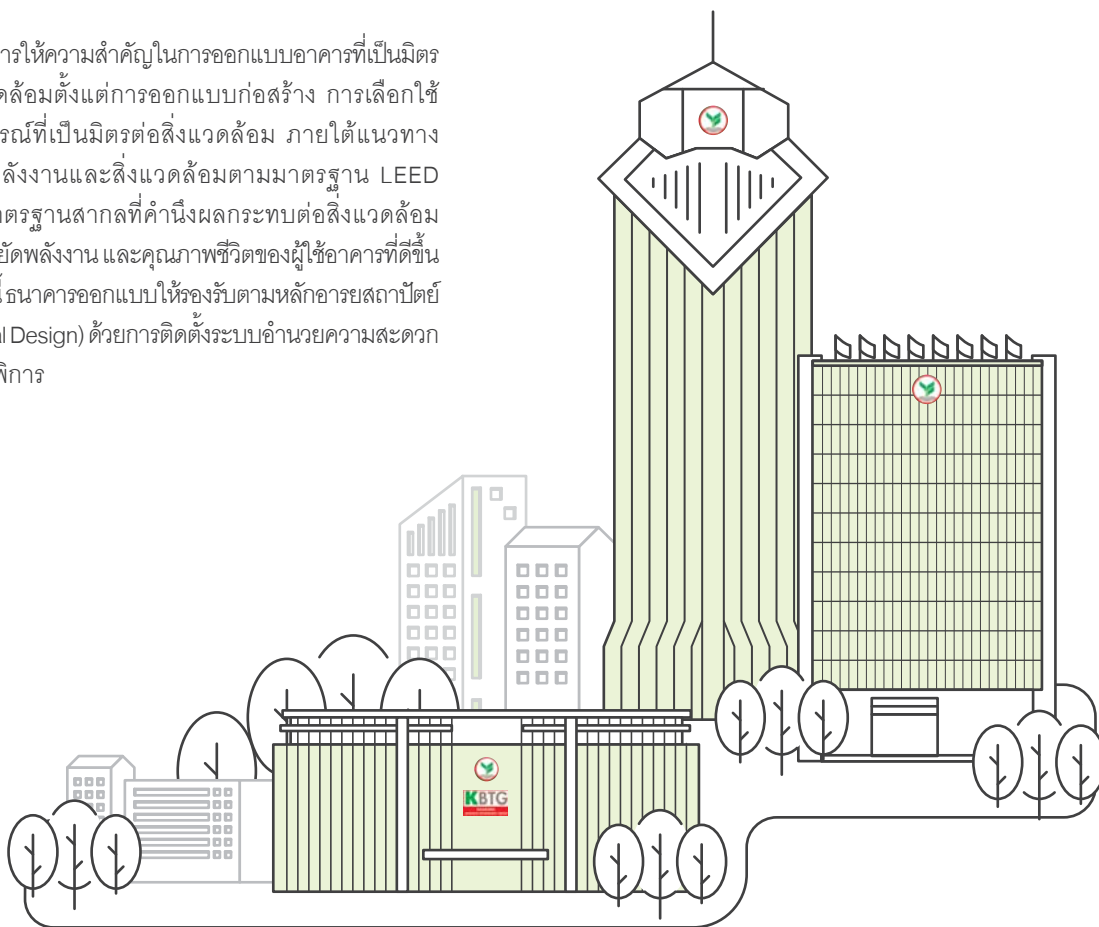
แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Bank) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากรด้วยแนวคิด Focus Acceleration Approach ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหาร ในมิติที่มีผลกระทบสูงต่อสิ่งแวดล้อมและสามารถสร้างผลกระทบในทางบวกอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงหลักการที่เข้าใจง่าย “การทิ้งให้น้อย การใช้สอยอย่างมีคุณค่า การเยียวยาธรรมชาติ” ในทุกขอบเขตการบริการของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงทุกกระบวนการจัดการของธนาคาร ตั้งแต่การออกแบบกระบวนการ การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้า การเลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารมีดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้



การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในการออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตั้งแต่การออกแบบก่อสร้าง การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่คำนึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคารที่ดีขึ้น นอกจากนี้ธนาคารออกแบบให้รองรับตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ด้วยการติดตั้งระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ



การออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

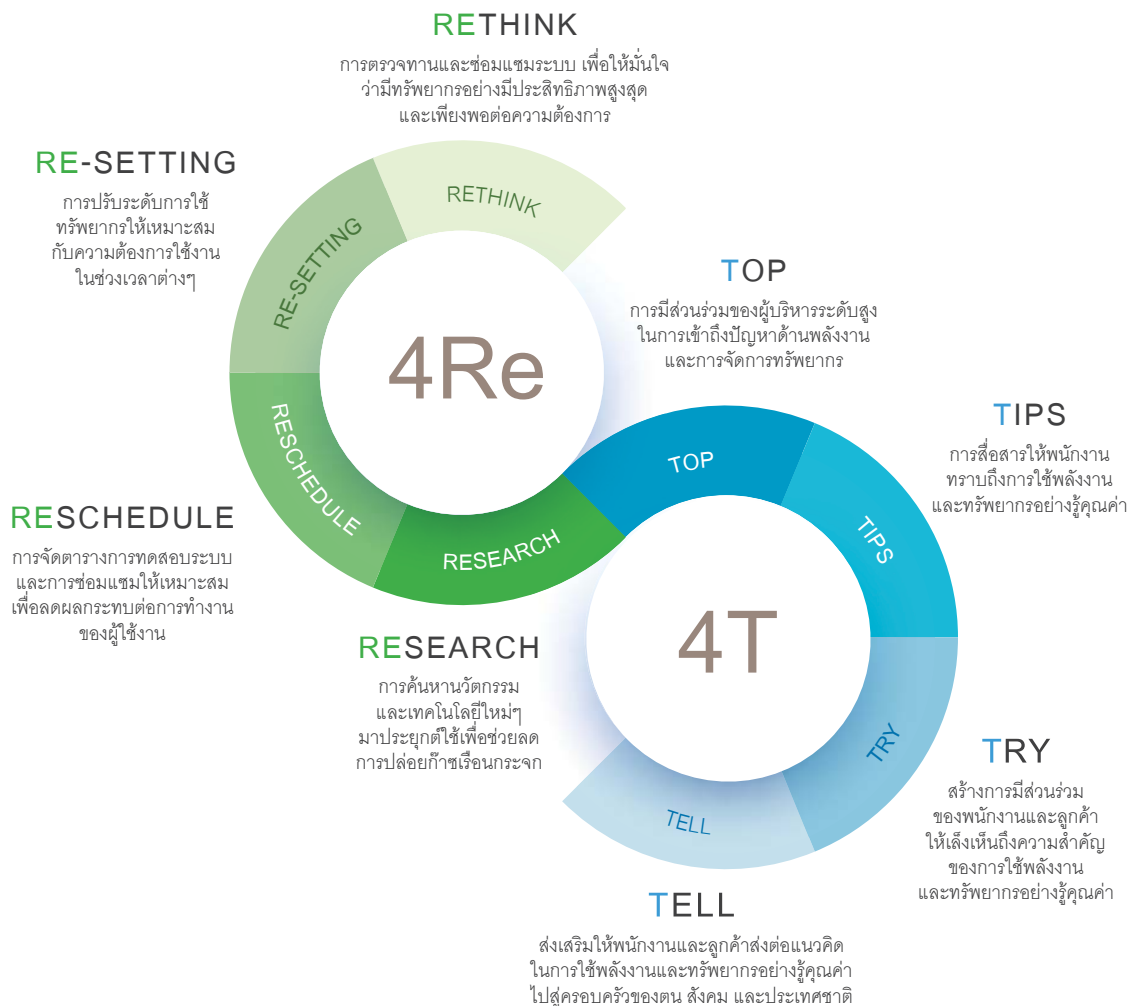
ธนาคารส่งเสริมการออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Process Design) อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งานของลูกค้า โดยลดขั้นตอนการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ โดยธนาคารได้ออกแบบกระบวนการและพัฒนา Infrastructure ในการส่งเอกสารที่ใช้ในการทำงาน โดยมีการใช้ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารตัวจริงในการทำงานและขยายการบริการสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ของธนาคารไปยังลูกค้าโดยช่องทางอีเมล เพื่อลดการใช้กระดาษและลดการขนส่งเอกสารทั้งภายในธนาคารและของลูกค้าธนาคาร





การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารกำหนดแนวคิด 4Re to 4T ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั่วทั้งองค์กร ด้วยแนวคิด 4Re เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเชิงเทคนิค และ 4T เพื่อสร้างตระหนักให้แก่พนักงานและลูกค้าในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า



ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด 4Re to 4T ดังนี้

1. การบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง

ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอด LED ไฟแสงสว่างภายใน รวมทั้งสิ้นจำนวน 25,102 หลอด ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 2,710,620 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

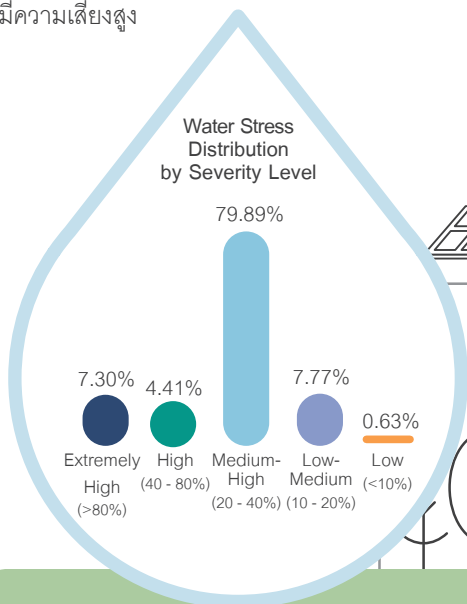
2. การบริหารจัดการพลังงานสะอาด Clean energy source

ธนาคารได้มีการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ซึ่งมีกำลังการผลิตไฟฟ้า 350 กิโลวัตต์ โดยในปี 2564 สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 453,435 กิโลวัตต์-ชั่วโมง จากการบริหารงานดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 217.16 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 1,904,427 บาท



3. การบริหารจัดการระบบน้ำใช้

ปรับอัตราการไหลของน้ำที่ก๊อกน้ำอ่างล้างหน้าและ
โถสุขภัณฑ์ภายในอาคารทุกอาคาร พร้อมทั้งมีการจัดการ
น้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดแล้ว
กลับมาใช้ในงานในระบบสุขาภิบาลและระบบรดน้ำต้นไม้
เป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์
สูงสุด โดยในปี 2564 สามารถนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้ว
กลับมาใช้ได้ 22,875 ลูกบาศก์เมตร และสามารถประหยัด
ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 372,862.57 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์
ความมั่นคงของน้ำในปัจจุบันในบางพื้นที่ของประเทศไทย
ได้มีการทำรายงานประเมินความเสี่ยงในทุกพื้นที่อาคาร
ของธนาคารตามแผนภูมิด้านล่างเพื่อการบริหารจัดการพื้นที่
ที่มีความเสี่ยงได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2564
ธนาคารมีปริมาณการใช้น้ำร้อยละ 7.30 อยู่ในพื้นที่การใช้น้ำ
ที่มีความเสี่ยงสูง



4. การบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการขยะซึ่งรวมถึงขยะอันตรายเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร บูรณาการการบริหารจัดการทั้งในเชิงเทคนิค
และการสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกคน เพื่อลดปริมาณขยะและของเสียจากการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การกำจัดขยะด้วยวิธีการฝังกลบ (Landfill)
ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะ
และปฏิเสธการจัดซื้อสินค้าที่มีส่วนประกอบที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการกระบวนการทำงานที่ลดการสร้างขยะหรือของเสีย
จากกระบวนการทำงาน บริหารจัดการให้มีการหมุนเวียนใช้วัสดุอุปกรณ์ (Expand Equipment Lifetime) อีกทั้งยังส่งเสริมการซ่อมแซม
และนำกลับมาใช้ใหม่ เปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เพียงครั้งเดียวให้เป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ พร้อมด้วยระบบการคัดแยกขยะที่มีประสิทธิภาพ มีจุดทิ้งขยะ
ที่แยกประเภทอย่างชัดเจน และมีการกำจัดขยะที่เหมาะสม ตรงตามประเภทของขยะ

ธนาคารบริหารจัดการรีไซเคิลจากอาคารต่างๆ โดยร่วมมือกับผู้ให้บริการจัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร นำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วไปรีไซเคิล
เป็นเยื่อกระดาษ และนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ โดยกระดาษที่นำไปรีไซเคิลในปี 2564 มีปริมาณ 1,288 ตัน



โครงการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารธรรมาภิบาลให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Behavior) เพื่อเป็นพลเมืองที่ดีในการร่วมบรรเทาผลกระทบจากภาวะโลกร้อน โดยเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานทั้งองค์กร เพื่อขยายผลและเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่ครอบครัว สังคม และประเทศชาติต่อไป



โครงการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน (Carbon Footprint Program)

ธนาคารกรสิกรไทยได้รับการรับรองการเป็นองค์กร Carbon Footprint (เครื่องหมายคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร) จากการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอนขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกาศนียบัตรเลขที่ TGO CFO FY21-03-033 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2564 ทั้งนี้ ธนาคารขึ้นทะเบียน Carbon Footprint เป็นปริมาณทั้งสิ้น 97,786 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



โครงการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Program)

ธนาคารเข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจ ตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) และได้รับการรับรองขึ้นทะเบียน Carbon Neutral โดยองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. ซึ่งเข้าร่วมเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน โดยจากการทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ ด้วยการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตจากบริษัท มิตรผล ไปโอ-เพาเวอร์ (ด้านข้าง) จำกัด (บล๊อค 2) และโครงการก๊าซชีวภาพระดับชุมชนจากฟาร์มสุกร ตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งถือเป็นความร่วมมือกันเพื่อผลักดันไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อประเทศไทย แต่ยังส่งผลดีต่อโลกทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

การสนับสนุนคาร์บอนเครดิตของธนาคารถูกนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโครงการคาร์บอนเครดิต และอีกส่วนนำไปให้กับวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ใช้ก๊าซ ซึ่งครอบคลุม 8 หมู่บ้านเพื่อนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อาทิ การจัดประชุม การจัดกิจกรรมของหมู่บ้าน โครงการพืชผักสวนครัว โครงการที่จัดซื้อพืชผัก ปุ๋ย และอุปกรณ์ในการเพาะปลูก พร้อมทั้งจัดเตรียมพื้นที่ให้ความรู้ในการเพาะปลูก และนำเอาชานอ้อยที่เหลือจากกระบวนการผลิตมาใช้เป็นปุ๋ยให้เกิดประโยชน์แก่ชาวบ้าน



โครงการ Green Behavior

ธนาคารได้มีโครงการรณรงค์การคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิดภายในโรงอาหาร และในพื้นที่ 2 ชั้นทำการในอาคารราชบุรีบูรณะ เพื่อเป็นต้นแบบของการบูรณาการการจัดการขยะในองค์กรและเริ่มต้นสู่แนวทางการบริหารจัดการเพื่อการลดขยะไปสู่หลุมฝังกลบ โดยโครงการได้มีผลสำเร็จในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้คัดแยกขยะต้นทางอย่างถูกต้อง โดยธนาคารวางแผนการขยายผลการบริหารจัดการไปยังอาคารหลักอื่นๆ ของธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการรณรงค์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานระดับบริหารของธนาคารในการเลือกใช้เชื้อเพลิงรถยนต์ที่มีองค์ประกอบจาก Fossil ลดน้อยลง ซึ่งโครงการมีผลสำเร็จในการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ใช้งานเชื้อเพลิงสะอาดดังกล่าวเป็นร้อยละ 96 จากจำนวนพนักงานทั้งหมดในกลุ่มดังกล่าว และมีปริมาณการใช้ E20 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 72.75 (ปี 2563) เป็นร้อยละ 87.13 (ปี 2564) ส่งผลให้ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 398.40 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าในปี 2564



ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ระบบบริหารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อจัดการฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก และการใช้พลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งในปี 2564 ธนาคารสามารถลดการใช้พลังงานรวมร้อยละ 5.97 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 4.2 จากปี 2563) การใช้น้ำลดลงร้อยละ 20.51 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 15 จากปี 2563) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 7.79 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 4.2 จากปี 2563) โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2564
พลังงานรวม (พลังงานหมุนเวียนและพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป) (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)*	7.88 237,486.19	6.71 228,646.07	6.45 213,091.98	5.88 186,564.29	-4.2%
การเดินทางของพนักงาน (กิโลเมตร)**	121.8 3,668,803	128.74 4,386,303.89	145.54 4,807,722.26	123.43 3,913,549.75	-
น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	27.45 826,714	25.59 871,805	23.67 781,861.73	19.41 615,550.04	-15%
ขยะ (เมตริกตัน)	0.25 7,599.67	0.21 7,050.80	0.18 5,851.33	0.17 5,494.62	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1 และ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	3.58 107,775.31	3.05 103,996.95	2.96 97,785.73	2.84 90,172.91	-4.2%

หมายเหตุ:

*ในปี 2564 ธนาคารรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เฉพาะการรั่วไหลของสารทำความเย็นและสารดับเพลิงในอาคารหลักของธนาคารเท่านั้น

**การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 การเดินทางของพนักงาน เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารเท่านั้น



ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ

หน่วย: พันบาท

ด้านเศรษฐกิจ	2564	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้*	179,373,056	153,219,580
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ**	30,467,640	30,051,794
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน***	34,480,637	24,331,484
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน****	23,132,094	22,391,632
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ*****	17,953,468	13,504,586
เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	652,379	589,723
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	72,686,838	62,350,361
สินทรัพย์รวม	4,103,398,520	3,437,503,960
หนี้สินรวม	3,566,723,500	3,018,501,165
ส่วนของผู้ถือหุ้น	536,675,020	419,002,795

* รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

** ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าภาษีอากร เงินบริจาคเพื่อการกุศล เงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์และโครงการด้านการศึกษา

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

**** เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

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



ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม

ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด	คน	ร้อยละของ พนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงาน*	20,646		20,407		19,819		19,029	
แยกตามเพศ								
• ชาย	6,452	31.25%	6,262	30.69%	5,999	30.27%	5,703	29.97%
• หญิง	14,194	68.75%	14,145	69.31%	13,820	69.73%	13,326	70.03%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	7,244	35.09%	6,228	30.52%	4,747	23.95%	3,220	16.92%
• 30 - 50 ปี	10,181	49.31%	10,811	52.98%	11,677	58.92%	12,441	65.38%
• มากกว่า 50 ปี	3,221	15.60%	3,368	16.50%	3,395	17.13%	3,368	17.70%
แยกตามเชื้อชาติ								
• ชาวไทย	20,611	99.83%	20,377	99.85%	19,790	99.85%	19,001	99.85%
• ชาวต่างชาติ	35	0.17%	30	0.15%	29	0.15%	28	0.15%
แยกตามกลุ่มอื่นๆ								
• ผู้ทุพพลภาพ	2	0.01%	2	0.01%	2	0.01%	2	0.01%
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง								
• ไม่มีกำหนดระยะเวลา	20,548	99.53%	20,283	99.39%	19,755	99.68%	18,849	99.05%
• มีกำหนดระยะเวลา	98	0.47%	124	0.61%	64	0.32%	180	0.95%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	9,920	48.05%	11,156	54.67%	11,490	57.97%	12,228	64.26%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	10,726	51.95%	9,251	45.33%	8,329	42.03%	6,801	35.74%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	20,622	99.88%	20,379	99.86%	19,795	99.88%	19,004	99.87%
• นอกประเทศไทย	24	0.12%	28	0.14%	24	0.12%	25	0.13%
แยกตามระดับการศึกษา								
• มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	357	1.73%	313	1.53%	282	1.42%	241	1.27%
• ปริญญาตรี	14,127	68.42%	13,795	67.60%	13,247	66.84%	12,496	65.67%
• ปริญญาโท	6,124	29.66%	6,263	30.69%	6,251	31.54%	6,245	32.82%
• ปริญญาเอก	38	0.18%	36	0.18%	39	0.20%	47	0.25%

* พนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย (เฉพาะธนาคาร) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contracted)



ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับ								
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	63		74		81		79	
• ชาย	45	71.43%	50	67.57%	56	69.14%	55	69.62%
• หญิง	18	28.57%	24	32.43%	25	30.86%	24	30.38%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	29	46.03%	36	48.65%	37	45.68%	26	32.91%
• มากกว่า 50 ปี	34	53.97%	38	51.35%	44	54.32%	53	67.09%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	887		929		943		968	
• ชาย	477	53.78%	488	52.53%	484	51.33%	488	50.41%
• หญิง	410	46.22%	441	47.47%	459	48.67%	480	49.59%
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	507	57.16%	527	56.73%	519	55.04%	540	55.79%
• มากกว่า 50 ปี	380	42.84%	402	43.27%	424	44.96%	428	44.21%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	6,998		7,139		7,248		7,257	
• ชาย	2,797	39.97%	2,808	39.33%	2,777	38.31%	2,713	37.38%
• หญิง	4,201	60.03%	4,331	60.67%	4,471	61.69%	4,544	62.62%
• ต่ำกว่า 30 ปี	324	4.63%	211	2.96%	126	1.74%	52	0.72%
• 30 - 50 ปี	4,789	68.43%	4,935	69.13%	5,124	70.69%	5,221	71.94%
• มากกว่า 50 ปี	1,885	26.94%	1,993	27.92%	1,998	27.57%	1,984	27.34%
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	12,698		12,265		11,547		10,725	
• ชาย	3,133	24.67%	2,916	23.77%	2,682	23.23%	2,447	22.82%
• หญิง	9,565	75.33%	9,349	76.23%	8,865	76.77%	8,278	77.18%
• ต่ำกว่า 30 ปี	6,920	54.50%	6,017	49.06%	4,621	40.02%	3,168	29.54%
• 30 - 50 ปี	4,856	38.24%	5,342	43.55%	5,997	51.94%	6,654	62.04%
• มากกว่า 50 ปี	922	7.26%	906	7.39%	929	8.04%	903	8.42%



ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่	1,771	8.58%	1,457	7.14%	395	1.99%	531	2.79%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	1,315	74.25%	1,071	73.51%	227	57.47%	188	35.40%
• 30 - 50 ปี	455	25.69%	382	26.22%	167	42.28%	338	63.65%
• มากกว่า 50 ปี	1	0.06%	4	0.27%	1	0.25%	5	0.94%
แยกตามเพศ								
• ชาย	471	26.60%	412	28.28%	150	37.97%	229	43.13%
• หญิง	1,300	73.40%	1,045	71.72%	245	62.03%	302	56.87%
แยกตามระดับ								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	3	0.17%	3	0.21%	1	0.25%	3	0.56%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	27	1.52%	23	1.58%	19	4.81%	34	6.40%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	199	11.24%	180	12.35%	104	26.33%	256	48.21%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,542	87.07%	1,251	85.86%	271	68.61%	238	44.82%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	1,016	57.37%	941	64.58%	343	86.84%	531	100.00%
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	755	42.63%	516	35.42%	52	13.16%	0	0.00%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
• ประเทศไทย	1,771	100.00%	1,457	100.00%	395	100.00%	531	100.00%
• นอกประเทศไทย	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
แยกตามสัญชาติ								
• ชาวไทย	1,753	98.98%	1,456	99.93%	380	96.20%	525	98.87%
• ชาวต่างชาติ	18	1.02%	1	0.07%	15	3.80%	6	1.13%
ผู้ทุพพลภาพ	1	0.06%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
จำนวนพนักงานภายในที่เติมเต็มเพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กร	162	89.00%	87	81.31%	99	84.62%	89	78.76%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
• 30 - 50 ปี	123	75.93%	67	77.01%	73	73.74%	66	74.16%
• มากกว่า 50 ปี	39	24.07%	20	22.99%	26	26.26%	323	25.84%
แยกตามเพศ								
• ชาย	76	46.91%	37	42.53%	48	48.48%	42	47.19%
• หญิง	86	53.09%	50	57.47%	51	51.52%	47	52.81%



ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (บาท)	10,990.79		20,079.10		61,155.36		51,919.62	
จำนวนและอัตราการลาออก (นับรวม การลาออก คนเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี)	1,909	9.25%	1,629	7.98%	955	4.82%	1,289	6.77%
แยกตามเพศ								
• ชาย	578	30.28%	577	35.42%	405	42.41%	510	39.57%
• หญิง	1,331	69.72%	1,052	64.58%	550	57.59%	779	60.43%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	336	26.07%
• 30 - 50 ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	630	48.88%
• มากกว่า 50 ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	323	25.06%
แยกตามระดับ								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	3	0.17%	4	0.25%	5	0.52%	5	0.39%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	51	2.67%	50	3.07%	52	5.45%	60	4.65%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	435	22.79%	381	23.39%	271	28.38%	418	32.43%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,420	74.38%	1,194	73.30%	627	65.65%	806	62.53%
แยกตามสัญชาติ								
• ชาวไทย	1,889	99.48%	1,623	99.63%	941	98.53%	1,282	99.46%
• ชาวต่างชาติ	10	0.52%	6	0.37%	14	1.47%	7	0.54%
จำนวนและอัตราการลาออก (นับรวม การลาออก เกษียณ และเกษียณก่อนกำหนด)	1,806	8.75%	1,498	7.34%	880	4.44%	1,221	6.42%
แยกตามเพศ								
• ชาย	548	30.34%	523	34.91%	372	42.27%	487	39.89%
• หญิง	1,258	69.66%	975	65.09%	508	57.73%	734	60.11%
แยกตามอายุ								
• ต่ำกว่า 30 ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	334	27.35%
• 30 - 50 ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	575	47.09%
• มากกว่า 50 ปี	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	312	25.55%



ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับ								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	3	0.17%	4	0.27%	4	0.45%	5	0.41%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	49	2.71%	47	3.4%	51	5.80%	59	4.83%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	412	22.81%	349	23.30%	254	28.86%	414	33.91%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,342	74.31%	1,098	73.30%	571	64.89%	743	60.85%
แยกตามสัญชาติ								
• ชาวไทย	1,797	99.50%	1,493	99.67%	879	99.89%	1,215	99.51%
• ชาวต่างชาติ	9	0.5%	5	0.33%	1	0.11%	6	0.49%
 จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสภาพแรงงาน	8,433	40.85%	8,497	41.64%	8,753	44.16%	8,055	42.33%
 จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแลภายใต้คณะกรรมการสวัสดิการและสภาพแรงงาน	20,646	100.00%	20,407	100.00%	19,819	100.00%	19,029	100.00%
 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง								
สำนักงานใหญ่								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	1 : 0.78		1 : 0.76		1 : 0.86		1 : 0.86	
• กลุ่มผู้บริหาร	1 : 1.04		1 : 1.04		1 : 1.05		1 : 1.04	
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.77		1 : 0.77		1 : 0.77		1 : 0.77	
นอกสำนักงานใหญ่								
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	-		-		-		-	
• กลุ่มผู้บริหาร	ไม่มีเพศหญิง		ไม่มีเพศหญิง		ไม่มีเพศหญิง		ไม่มีเพศหญิง	
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.69		1 : 0.70		1 : 0.68		1 : 0.71	



ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	20,646		20,407		19,819		19,029	
	6,452	14,194	6,262	14,145	5,999	13,820	5,703	13,326
• จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	893		945		863		830	
	53	840	65	880	68	795	45	785
• จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	849		903		835		803	
	49	800	61	842	66	769	45	758
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุด	95.07%		95.56%		96.76%		96.75%	
	92.45%	95.24%	93.85%	95.68%	97.06%	96.73%	100.00%	96.56%

ข้อมูล	2561	2562	2563	2564
ระดับความผูกพันต่อองค์กร*				
• ระดับความผูกพันต่อองค์กร*	68%	75%	75%	77%
• ความครอบคลุมของข้อมูล	100%	100%	100%	100%
• ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	100%	100%	100%	100%
แยกตามเพศ				
• ชาย	69%	75%	75%	75%
• หญิง	67%	75%	75%	79%
แยกตามระดับ				
• กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	75%	67%	67%	76%
• กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	N/A	77%	77%	75%
• กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	N/A	76%	76%	79%
• กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	N/A	75%	75%	77%
ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา				
• การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง	2 สัปดาห์			
• การควบรวมกิจการ การขยายสาขา	60 วัน			
• การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสายงาน	2 สัปดาห์			
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน				
• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	8	7	2	0
• จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	8	7	2	0
• จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0

* การประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร Engagement Score: ธนาคารมีการประเมินผลทุก 2 ปี



ข้อมูลด้านการฝึกอบรม

ข้อมูล	ชั่วโมงต่อคนต่อปี			
	2561	2562	2563	2564
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	881,469	928,507	847,516	712,474
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	42.2	45.5	42.8	37.4
แยกตามระดับ				
• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	67.6	95.4	42.6	30.0
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	41.8	44.6	42.8	37.6
แยกตามเพศ				
• ชาย	41.0	45.7	40.2	31.9
• หญิง	42.8	45.4	43.9	39.8

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			
	2561	2562	2563	2564
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)	5.75%	5.66%	5.78%	5.67%
Human Capital Return on Investment	4.15%	4.08%	4.15%	4.21%



ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.01		0.00		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บ ถึงขั้นหยุดงาน (LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.01		0.00		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.01		0.00		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	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	0.78		0.83		0.69		0.67	
		0.75	0.79	0.81	0.83	0.64	0.71	0.62	0.70
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
การลาป่วย									
จำนวนวันลาป่วย	วัน	11,902	27,495	12,325.5	28,805	9,327	23,779.5	8,478	22,367
แยกตามสถานที่ทำงาน									
• สำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	วัน	27,180		30,021		23,653		19,232	
• นอกสำนักงานใหญ่	วัน	12,217		11,110		9,454		11,613	
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วย ที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับงาน	ชั่วโมง (จำนวนวัน x 8 ชั่วโมงต่อวัน)	95,212	219,960	98,604	230,440	74,616	190,236	67,820	178,932

หมายเหตุ

การบันทึกจำนวนพนักงานที่เจ็บป่วยจากการทำงาน (recordable work-related ill health) ถูกบันทึกจากการให้ความเห็นของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งในปี 2564 จำนวนพนักงานที่สำนักงานประกันสังคม ให้ความเห็นว่าเจ็บป่วยจากการทำงานเท่ากับ 0



ผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

Assessment Parameter

Baseline year	2020
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 2561	Performance 2562	Performance 2563 (Baseline Year)	Performance 2564	Target 2564	% Change 2563 VS 2564 (% change YoY)	Long-term Target 2564 - 2573 (Base year 2563)	Accumulative Performance against long term target 2564 - 2573 (Base year 2563)
Greenhouse Gas Emission (GHG Emission)								
Total Scope 1 emissions * (Tonnes CO ₂ e)	21,160.73	21,145.20	18,727.05	15,833.59	-3.00%	-15.45%		-15.45%
Total Scope 2 ** emissions (Tonnes CO ₂ e)	86,614.58	82,851.75	79,058.67	74,339.32	-1.20%	-5.97%		-5.97%
Total Scopes 1&2 emissions (Tonnes CO ₂ e)	107,775.31	103,996.95	97,785.73	90,172.91	-4.20%	-7.79%	-42%	-7.79%
Total Scopes 1&2 emissions intensity (Tonnes CO ₂ e per FTE)	3.58	3.05	2.96	2.84		-4.05%		-4.05%
Full Time Employee (FTE)	30,121	34,072	33,034	31,706				

* ในปี 2564 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เฉพาะการรั่วไหลของสารทำความเย็นและสารดับเพลิงเฉพาะในอาคารหลักของธนาคารเท่านั้น

** ในปี 2564 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 : การรายงานนี้ยังไม่รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าของตู้ ATM นอกอาคารสาขา เนื่องจากธนาคารยังไม่มีระบบบันทึกปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากผู้ให้เข้าพื้นที่ติดตั้ง ATM



Parameter	Performance 2561	Performance 2562	Performance 2563	Performance 2564	Target 2564	% Change 2563 VS 2564 (% change YoY)
Energy						
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (MWh)	237,486.19	228,646.07	213,091.98	186,564.29	-4.2%	-12.45%
- Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources (MWh)	226,827.43	221,435.77	203,592.31	178,397.24		-12.38%
- Total fuel consumption within the organization from renewable sources (MWh)	10,658.76	7,210.30	9,499.68	8,167.06		-14.03%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (MWh per FTE)	7.88	6.71	6.45	5.88		-8.84%
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (GJ)	854,950.28	823,125.84	767,131.14	671,631.46	-4.2%	-12.45%
- Total energy consumption within the organization from non-renewable sources (GJ)	816,578.74	797,168.76	732,932.31	642,230.06		-12.38%
- Total energy consumption within the organization from renewable sources (GJ)	38,371.54	25,957.08	34,198.83	29,401.40		-14.03%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (GJ per FTE)	28.38	24.16	23.22	21.18		-8.79%
Water and Effluents						
Total water withdrawal (million m ³)	0.83	0.87	0.78	0.62	-15%	-20.51%
- In all area						
Third-party water (Total) (≤ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids)			0.78	0.62		
- In areas with water stress						
Third-party water (Total) (million m ³)			0.07	0.07		
Water withdrawal intensity (m ³ per FTE)	27.45	25.59	23.67	19.41		
Total CO ₂ emission from water withdrawal (Tonnes CO ₂ e)	559.16	588.44	534.56	403.14		-24.58%
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 (0.0161)	0.01 (0.0127)		-21.12%
Total water discharge to surface water (m ³)			511,935.07	332,963.32		
- Volume (m ³) (≤ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids)			511,935.07	332,963.32		
- Volume (m ³) (≥ 1,000 mg/L Total Dissolved Solids)						
Total water consumption (m ³)			269,891.66	282,586.73		



Parameter	Performance 2561	Performance 2562	Performance 2563	Performance 2564	Target 2564	% Change 2563 VS 2564 (% change YoY)
Waste						
Total Waste generate (Metric Tonnes)	7,599.67	7,050.80	5,851.33	5,494.62		-6.10%
- Disposal method of hazardous waste (Metric Tonnes)		720.90	581.35	1,659.14		185.39%*
- Disposal method of non-hazardous waste (Metric Tonnes)	7,599.25	6,329.89	5,269.98	3,835.47		-27.22%
Total waste used / recycled / sold / others (Metric Tonnes)						
- Hazardous waste (Metric Tonnes)						
- Preparation for reuse		0.30	1.31	12.09		822.90%
- Recycling		713.12	577.46	1,646.70		185.16%
- Non-hazardous waste (Metric Tonnes)						
- Recycling		1,111.29	1,377.24	1,288.80		-6.42%
Total waste disposed (Metric Tonnes)						
- Hazardous waste (Metric Tonnes)						
- Landfilling		7.48	2.59	0.35	-10%	-86.49%
- Non-hazardous waste (Metric Tonnes)						
- Landfilling	6,575.36	5,218.60	3,892.74	2,546.68	-10%	-34.58%
Waste generated intensity (kg per FTE)	252.30	206.94	177.13	173.30		-2.16%
Travel						
Total business travel from road (km)	3,668,803.42	4,386,303.89	4,807,722.26	3,913,549.75		-18.60%
Total CO ₂ e emission from road travel (Tonnes CO ₂ e)	593.35	686.61	752.58	612.61		-18.60%
Total CO ₂ e emission from road travel per FTE (Tonnes CO ₂ e per FTE)	0.02 (0.0197)	0.02 (0.0202)	0.02 (0.0228)	0.012 (0.0194)		
Full Time Employee (FTE)	30,121	34,072	33,034	31,706		

* ปริมาณขยะอันตราย (Hazardous waste) เพิ่มขึ้นเนื่องจากการยกเลิกการใช้งานตู้เอทีเอ็ม (ATM) ตู้ฝากเงิน (CDM) และตู้ฝากและถอนเงิน (RCM)



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารกสิกรไทยจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2555 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2564 เผยแพร่ในเดือนมีนาคมปี 2565 ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2564 มีขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหาร รวมทั้งบริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูลโดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

• ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2564 (แบบ 56-1 One Report)

• ข้อมูลด้านสังคม

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น

• ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคาร กสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทยเฉพาะในประเทศไทย ดังแสดงข้อมูลโดยละเอียดในหน้า 190

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2564 โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ GRI Standards ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC) ที่ระดับ Active Level ด้วยความสนใจในหน้า 208 - 211

การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2564 (แบบ 56-1 One Report) ของธนาคาร ซึ่งได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในเล่มนี้มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส จึงได้จัดให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูล 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 generated (2020 edition) (GRI 306-3), waste diverted from disposal (2020 edition) (GRI 306-4), waste directed to disposal (2020 edition)(GRI 306-5), and work related injuries (absenteeism only) (GRI 403-9) and 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 โดยบริษัท ลอยด์ส รีจิสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดังรายละเอียดในหน้า 191 - 197

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารกสิกรไทยและผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์รวมถึงมีการรายงานแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

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

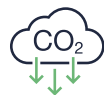
ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนาคารพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่มาจากรายงานที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัดหลักฐานทางบัญชี 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 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่คำนวณตามแนวทางการรายงานและคำนวณก๊าซเรือนกระจกของ IPCC และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยมีหลักการดังนี้

1. ขอบเขตการรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (ขอบเขตที่ 1) เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุมและบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ และการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็นเท่านั้น
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (ขอบเขตที่ 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารในที่นี้หมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น โดยการรายงานนี้ยังไม่รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าของตู้ ATM นอกอาคารสาขา เนื่องจากธนาคารยังไม่มีกำนันที่ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากผู้ให้เช่าพื้นที่ติดตั้ง ATM
- 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการใช้น้ำเท่านั้น



2. การรายงานปริมาณ

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางตรง (ขอบเขตที่ 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) อาทิ ปริมาณน้ำมัน หรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) รวมถึงการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็น
- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) จะรายงานจากปริมาณการซื้อไฟฟ้า และค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)
- 2.3 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) จะรายงานจากปริมาณการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการได้มาซึ่งน้ำประปา x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)

3. การรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

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

4. Emission Factor

อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก 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

การเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วยการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ตามสัดส่วนปริมาณการใช้เชื้อเพลิงประเภท NGV และ LPG อ้างอิงจากจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนกรมการขนส่งทางบกที่เข้าร่วมบริการ และระยะทางในการเดินทางของผู้ปฏิบัติงาน



น้ำ

การจัดการน้ำ ประกอบด้วย ปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัด น้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำและความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบจากการนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ภายในกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชี



ของเสีย

การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร โดยปริมาณของเสีย หมายถึง ปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ได้จากข้อมูลปริมาณขยะจากอาคารราชบุรีบูรณะ อาคารพลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารสิริกร บีชีเนส-เทคโนโลยี กรู๊ป และศูนย์การเรียนรู้กรุงไทย และการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับของเสียที่เกิดขึ้นนอกเหนืออาคารหลักดังกล่าว



ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานของธนาคาร

พนักงานของธนาคาร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของธนาคารกรสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้อำนวยการ รองกรรมการผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการอาวุโส 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 จะใช้วิธีการประมาณชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

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

การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย

ธนาคารบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย ดังนี้

คำนิยาม

จำนวนวัน (Day)	Scheduled Work Day
การบาดเจ็บ (Injury)	การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุในการทำงาน ตั้งแต่เล็กน้อย (First Aid) และหยุดงาน ตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป
การบาดเจ็บ	การบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วัน ถึงขั้นหยุดงานขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดถัดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
ความรุนแรงการบาดเจ็บ	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)
อัตราการเจ็บป่วยโรคจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)
= จำนวน (ราย) การเจ็บป่วยจากการทำงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)
x 200,000 (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)
จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)
อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)
= จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงานรวมอื่นๆ
ที่ไม่ใช่การลาที่ได้รับอนุญาตในช่วงเวลาที่รายงาน x 100
จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี



ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ชื่อเต็ม	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติงาน ด้าน แรงงาน	การฝึก อบรม	ความ ปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย (ขยะ)
1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	●	●	●	●	●	●	●
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด				●	●	●	●
3. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด				●	●	●	●
4. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)				●	●	●	●
5. บริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด				●	●	●	●
6. บริษัท แฟคเตอร์ แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย จำกัด				●	●	●	●
7. บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด				●	●	●	●
8. บริษัท โพรเกรส แอปไพร์ 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 เทรนนิง จำกัด				●	●	●	●
18. บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด				●	●	●	●
19. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซक्टरเรียต จำกัด				●	●	●	●
20. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด				●	●	●	●
21. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด				●	●	●	●
22. บริษัท กสิกร อินฟรา จำกัด (ชื่อเดิม: บริษัท กสิกร โปร จำกัด)				●	●	●	●
23. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (ชื่อเดิม: โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด)				●	●	●	●
24. บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด				●	●	●	●

หมายเหตุ:

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และรายงานประจำปี 2564 (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		186			
	Making claims related to the use of the GRI Standards		191 - 197			
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		51			
	102-4 Location of operations		10, 14 - 15			
	102-5 Ownership and legal form		10			
	102-6 Markets served		10, 13 - 15			
	102-7 Scale of the organization		10, 174			
	102-8 Information on employees and other workers		175 - 176			SDG 8
	102-9 Supply chain		92 - 95			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain		12 - 14, 71			
	102-11 Precautionary principle or approach		140 - 156, 198 - 207			
	102-12 External Initiatives		18, 27, 142, 198 - 211			
	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	50 - 61	7, 9, 145 - 147			
	Ethics and integrity					
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	94 - 95	46			SDG 16
	Governance					
	102-18 Governance Structure	96 - 97	26, 45, 52 - 53, 74, 143			
	102-19 Delegating authority	47	26, 45, 52 - 53, 74, 85, 143			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	105	9, 26, 143 - 144, 205			
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	103, 105 - 109				
	102-23 Chair of the highest governance body	103				
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	114 - 117				
	102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	108	12, 18, 26 - 27, 207			
	102-29 Identifying and managing economic, environment, and social impacts	108	74 - 75, 143 - 144			
	102-30 Effectiveness of risk management processes		52 - 54, 74 - 75, 77, 143 - 144			
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics	65, 107	78, 144, 206			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting		30, 187			
	Stakeholder engagement					
	102-40 List of stakeholder groups		36 - 41			
	102-41 Collective bargaining agreements		179			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, 190			
	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		186			
	102-51 Date of most recent report		186			
	102-52 Reporting cycle		186			
	102-53 Contact point for questions regarding the report		187			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		186			
	102-55 GRI content index		191 - 197			
	102-56 External assurance		214 - 215			
Material topics						
Economic performance						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		12 - 13, 58			
	103-2 The management approach and its components		12 - 13, 58 - 59			
	103-3 Evaluation of the management approach		15, 20, 60 - 70, 72			
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed		130, 174			SDG 8, SDG 9
Indirect economic impacts						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		98, 128			
	103-2 The management approach and its components		22 - 23, 99 - 104, 128 - 129			
	103-3 Evaluation of the management approach		22 - 23, 99 - 104, 130, 134 - 135			
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts		99 - 104, 134 - 135			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		46			
	103-2 The management approach and its components		20, 46 - 50			
	103-3 Evaluation of the management approach		20, 47			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		47			SDG 16
Energy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		166			
	103-2 The management approach and its components		166 - 170			
	103-3 Evaluation of the management approach		170, 173			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		173, 183 - 184, 187		YES	SDG 8, SDG 13
	302-3 Energy intensity		173, 183 - 184			SDG 8, SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption		183 - 184			SDG 8, SDG 13
Water						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		166			
	103-2 The management approach and its components		166, 168, 170 - 171			
	103-3 Evaluation of the management approach		171, 173			
GRI 303: Water and effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource		171, 183, 188			
	303-2 Management of water discharge-related impacts		171			
	303-3 Water withdrawal		184		YES	
	303-4 Water discharge		184		YES	
	303-5 Water consumption		184		YES	
Emissions						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		166			
	103-2 The management approach and its components		24, 155, 166 - 172			
	103-3 Evaluation of the management approach		24, 155, 170, 173			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		183, 187 - 188		YES	SDG 3, SDG 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		183, 187 - 188		YES	SDG 3, SDG 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		183, 185, 187 - 188		YES	SDG 3, SDG 13
	305-4 GHG emissions intensity		183, 185			SDG 13



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Waste						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		166			
	103-2 The management approach and its components		166, 168, 170 - 171			
	103-3 Evaluation of the management approach		171, 173			
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts		171, 188			
	306-2 Management of significant waste-related impacts		171, 188			
	306-3 Waste generated		173, 183, 185, 188		YES	
	306-4 Waste diverted from disposal		185, 188		YES	
	306-5 Waste directed to disposal		185, 188		YES	
Environmental assessment to suppliers						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		92			
	103-2 The management approach and its components		21, 92 - 95			
	103-3 Evaluation of the management approach		21, 92, 94			
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria		92 - 93			
Employment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		108, 117			
	103-2 The management approach and its components		22 - 23, 108 - 119			
	103-3 Evaluation of the management approach		22 - 23, 111, 114 - 116			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		177 - 179			SDG 5, SDG 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		118 - 119			SDG 8
	401-3 Parental leave		180			SDG 5, SDG 8
Labor/Management relations						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		108, 117			
	103-2 The management approach and its components		22 - 23, 108 - 123			
	103-3 Evaluation of the management approach		22 - 23, 111, 114, 116, 119			
GRI 402: Labor/Management relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		180			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		108, 120			
	103-2 The management approach and its components		23, 54, 120 - 123			
	103-3 Evaluation of the management approach		23, 120 - 121			
GRI 403: Occupational health and safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system		120 - 123			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		55, 94 - 95			
	403-3 Occupational health services		120			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		55, 120			
	403-5 Worker training on occupational health and safety		120 - 121			
	403-6 Promotion of worker health		120 - 121			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		56, 66 - 67, 100, 103, 122 - 123			
	403-10 Work-related ill health (Employee only)		182			SDG 3, SDG 8
	Training and education					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		108			
	103-2 The management approach and its components		23, 108 - 115			
	103-3 Evaluation of the management approach		23, 115			
GRI 404: Training and education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		115, 181			SDG 4, SDG 5, SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		181			SDG 5, SDG 8
Diversity and equal opportunity						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		108, 117			
	103-2 The management approach and its components		22, 117 - 119			
	103-3 Evaluation of the management approach		22, 118			
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		175 - 176			SDG 5, SDG 8
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		179			SDG 5, SDG 8, SDG 10
Human rights assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		124			
	103-2 The management approach and its components		21, 23, 124 - 127			
	103-3 Evaluation of the management approach		21, 23, 124 - 127			
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		125 - 127			



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		92			
	103-2 The management approach and its components		21, 92 - 95			
	103-3 Evaluation of the management approach		21, 92, 94			
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria		92 - 93			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken		94			
Customer privacy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		84			
	103-2 The management approach and its components		21, 84 - 91			
	103-3 Evaluation of the management approach		21, 88			
GRI 418: Customer privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		88			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		98			
	103-2 The management approach and its components		22, 25, 99 - 104, 156			
	103-3 Evaluation of the management approach		22, 25, 99 - 104, 156 - 165			
FS 7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social business for each business line broken down by purpose		100		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		157 - 164			
Local communities						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		98			
	103-2 The management approach and its components		99 - 104			
	103-3 Evaluation of the management approach		99 - 104			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by types		104			SDG 1, SDG 8, SDG 10
FS 14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		99 - 104			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		98			
	103-2 The management approach and its components		22, 105 - 107			
	103-3 Evaluation of the management approach		22, 105 - 107			
FS 16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS 16)		105 - 107			



การรายงานตามหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ (UN Principles for Responsible Banking)

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 *Describe* (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 43 subsidiaries, a service network of 839 domestic branches across Thailand and 17 overseas offices in 8 countries, as of December 2021. The Bank serves personal and corporate customers through our customer segments: Corporate Business, SME Business, and Retail Business.

See details in Information of KASIKORNBANK chapter on p. 10 - 11.

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.

1.2 *Describe* 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.

See details in Sustainable Development of KASIKORNBANK chapter on p. 18 - 19.

The Bank places emphasis on the SDGs of the United Nations (UN) by giving priority to our material topics in order to create sustainable value to all stakeholders.

In 2021, the Board of Directors announced the Bank's Net Zero Commitment in order to mitigate the impacts of climate change in consonance with the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Agreement and Thailand's aspirations.



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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 using the Portfolio Impact Analysis Tool of the UNEP FI to assess current and possible positive and negative impacts, risks and opportunities of such lending to the impact areas on environment, society and economy in our main country of operation Thailand.

The analysis tool considers KBank's current business operations and Thailand's environmental, social and resource factors. The holistic impact analysis method is consisted of scoping, understanding Thailand context, impact analysis and profiles.

The analysis proceeds with the identification of the most prioritized and concerning impact areas for Thailand. From the profiles resulting from the assessment, a number of impact areas were identified. The Bank determines climate and resource efficiency as our most significant impact areas because of the high-country need scores which shown the challenges in Thailand and the loan proportion of the key sectors that contribute to the impact areas.

In accordance with our portfolio analysis and assessment, KBank has emphasized the issues with impacts, as follows:

- Climate:** Focus is placed on the power plant industry, which is one of the key sectors that has negative impacts on climate conditions, due to massive greenhouse gas emissions. In our credit portfolio, this industry employs a variety of production technologies, for example, natural gas, hydropower generation, coal-fired generation, solar energy, and other technologies. As the original coal-fired power generation releases more greenhouse gas than other technologies, KBank has planned to revise our portfolio in line with the country's goal, referring to reduction of greenhouse gases, to minimize financing for this type of project and shift to renewable energy or alternative energy projects in order to minimize negative impacts of greenhouse gas emissions.
- Resources and efficiency:** Focus is placed on the real estate sector, comprising of condominiums, office buildings, shopping complexes, etc., due to limited available information, such as information related to carbon emissions, energy efficiency, and resource consumption. However, this industry is subject to green building standards that emphasize environmental issue. Therefore, KBank aims to provide more financing for construction and improvement of buildings to achieve the green building standards, such as LEED and TREES, which certify efficiency of resource and energy consumption, and environmentally friendly building designs and material selection, as well as proper water resource management.

See details in Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 152 - 154

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 prioritize 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 is planning the implementation, engaging with customers, monitoring, and reporting.



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.

KBank set the targets in two most significant impact areas to reduce negative and increase positive impacts as follows:

1. Impact Area: Climate

- Stop financing project of new coal-fired power generation but continue to finance the utilities
- Completely discharge existing loans on coal-fired power plant by 2030
- Allocating at least Baht 100 - 200 billion in sustainable financing and investment by 2030 and pioneering green banking products.
- Achieving Net Zero in our financed portfolio in line with Thailand's aspirations, accelerating this journey where possible.

2. Impact Area: Resources and efficiency:

- Providing financial support to green building projects and increase the percentage of loan outstanding of green building projects to total real estate portfolio from 6.3 percent (December 2020) to 10 percent by 2025

These goals align with the Thailand's NDC 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, and drive alignment with SDG7 Affordable and clean energy, SDG13 Climate action, and the Paris Agreement. The key performance indicators will be cascaded from CEO to President, Division Head and other parties involved. Operating results have been monitored to attain the established objectives.

See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 76 no.14 and Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 155 - 156.

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 prioritize and set targets relevant to the impact areas to increase positive impacts and reduce negative impacts. During this year, we continually develop the implementation plan to manage the impacts in our portfolio onwards. We will prepare sector strategy and engagement strategy for offering advice to customers in a bid to jointly transition towards the Net Zero commitment.



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>	According to the targets set in principle 2.2, KBank plans in the following: Impact Area: Climate 1.1 Stop financing project of new coal-fired power generation, KBank not only communicate to senior management and the related departments, but also plan to engage with our customers to let them realize on Bank's direction. 1.2 Setting annual targets to completely discharge existing loans on coal-fired power plant by 2030 1.3 To achieve Net Zero in our financed portfolio in line with Thailand's aspirations. KBank has planned to 1.3.1 Calculate greenhouse gas emissions of each industry in KBank's portfolio in accordance with the loans that have been provided, in order to prioritize the industries with significant greenhouse gas emissions 1.3.2 Study assessment methods of each industry, which depend on the readiness of data for calculation and reference of scenario (Availability of Methodology) and the readiness of customers' data (Availability of Counterparty Data) 1.3.3 Consider industry's ability to transition (Decarbonization Trend), complexity of operations and context of each industry for industry ranking 1.3.4 Prioritize industries to map out the strategy of portfolio transition towards Net Zero emissions, with focus on the industry segments with significant greenhouse gas emissions; such prioritization required discussions with customers to jointly set up the guidelines. 1.4 To allocate at least Baht 100 - 200 billion in sustainable financing and investment, KBank has studied and analyzed the trends and preparedness of customer segments and industries. We also discussed with the financial planning team, corporate strategy team, risk management team and the related business units to plan for the cost of this opportunity. Impact Area: Resources and efficiency 2.1 To achieve 10 percent of loan outstanding of green building projects to total real estate portfolio by 2025, our Corporate Business Division has set annual target to monitor to attain the established target.	See details in Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 140 - 165.
Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Plans for Target Implementation and Monitoring.		
The targets has been set this year, KBank will further define implementation plan, milestone and monitoring process to meet the set targets.		



Reporting and Self-Assessment Requirements

High-level Summary of Bank's Response

Reference(s)/
Link(s) to Bank's
Full Response/
Relevant Information

2.4 Progress on Implementing Targets

For each target separately:

Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.

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.

Report on your bank's progress over the last 12 months towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in. (where feasible and appropriate, banks should include quantitative disclosures)

KBank's commitment and targets were announced at the end of 2021. The implementation plan has been continually developed throughout the year and it is expected to have a progress and disclose in the next report.

Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Progress on Implementing Targets.

To reflect the findings from the Impact Analysis, the targets have been set in 2021. 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 2022.

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 *Provide an overview* 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 sales and service processes.

Additionally, KBank establishes an exclusion list, along with a sector-specific guideline by including ESG factors specific to each sector into the consideration to comply with our targets. Besides, our Relationship Managers also plan to engage with customers, to let them realize on the Bank's direction and to work with them on the transition journey.

See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 73, 77 - 78.



Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
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 mentioned, our implementation plan has been developed throughout the year in which key business units have been involved. The Sustainable Development Unit, Commercial Credit Policy and Process Development Unit, and Active Credit Portfolio Management Department have been engaged to develop glidepath and strategy. The Corporate Business Division provides customers insight which have been considered and discussed to emerge in our plan. Additionally, our Relationship Managers have also been acknowledged on the Bank's directions to prepare their plans to engage with customers further. 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 and engage with customers to help them transition to low carbon or Net Zero.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 73, 77 - 78 and 82 - 83.



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 *Describe* 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.

The Bank evaluate and identifies stakeholders by analyzing the financial, environment, social, and governance impacts of business activities across the Bank's value chain on stakeholders, as well as stakeholders' effect on the Bank's operations to be evaluated in order to identify stakeholders, including the shareholders, Board of Directors, employees, regulatory agencies, customers, counterparties/business partners, competitors, creditors, communities, environment and society.

To do this, the Bank has compiled and prioritized material topics that affect the economy, society and environment, as well as those influencing stakeholders' decision. We have also considered present and future risk factors that may affect our operations based on the opinions of all stakeholders via participation processes, such as surveys and discussion. These viewpoints were then analyzed and prioritized and concluded into operational guidelines that respond to stakeholders' concerns in an appropriate manner.

In addition, the Bank has joint with various associations and clubs such as The Thai Bankers' Association, Carbon Markets Club, Thailand Carbon Neutral Network, to be a part of driving the Thai banking sector, other industries and relevant parties towards the concept and practice of 'sustainable development'.

See details in Material Topics and Boundaries chapter p. 30 - 31, Stakeholders Engagement chapter p. 36 - 41, and Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment Chapter p. 82 - 83.



Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level Summary of Bank's Response	Reference(s)/ Link(s) to Bank's Full Response/ Relevant Information
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 procedures 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; 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; 4) Sustainable Development Sub-committee in which the Chief Executive Officer is the Chairperson, and the Presidents are members in order to drive ESG operations within the Sustainable Development Policy and Framework.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 74 - 80 and Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 143 - 144.
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 2021, knowledge sharing sessions on Responsible Banking and ESG compliance were organized to employee throughout the organization from the Board of Directors, Top Management Level, Middle Management Level, and other parties involved, in collaboration with experts from domestic and international organizations. Our Board of Directors have been acknowledged on sustainability relevant, e.g. climate change, corporate governance, through BOD retreat workshop. For Top Management Level, Middle Management Level, and other employees involved, various training sessions and seminars on green taxonomy, sustainable growth have been conducted via regulatory agencies e.g., Bank of Thailand (BOT), The Stock Exchange of Thailand (SET), Climate Bond Initiative (CBI). Moreover, the Bank also provided knowledge related to credit policy and processes based on the ESG risk consideration criteria for employees tasked with credit operations and related organizations, so that they are aware of environmental and social impacts through the entire lending and investment processes. In addition, sustainability indicators both short-term and long-term are included in the Balanced Scorecard (BSC) system of the Board of Directors' KPIs, which will be cascaded from the Chief Executive Officer, President level to the Division Head level and other parties involved with successful performances. Operating results were monitored to attain the established objectives.	See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 74 - 80, 82 - 83 and Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 143 - 144, 155 - 156 and 165.



Reporting and Self-Assessment Requirements

High-level Summary of Bank's Response

Reference(s)/
Link(s) to Bank's
Full Response/
Relevant Information

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.

The Board of Directors has assigned the Corporate Governance Committee to Overseeing sustainable development operations, meeting quarterly to determine guidelines for review performance and report to the Board of Directors.

In 2021, KBank established the Sustainable Development Sub-committee in which the Chief Executive Officer is the Chairperson, and the Presidents are members in order to drive ESG operations within the Sustainable Development Policy and Framework. Its mission is to formulate frameworks and plans, supervise, monitor, and assess sustainable development performance in accordance with principles, requirements, and standards on sustainable development at national and international levels. A quarterly meeting is held to formulate guidelines for review performance including our Net Zero plan and the PRB target implementation, and report to the Corporate Governance Committee and the Board of Directors.

Additionally, 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 Sustainable Development Sub-committee and Corporate Governance Committee.

See details in Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 74 - 80, 82 - 83 and Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 143 - 144, 155 - 156 and 165.

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 implementation of the Principles to Sustainable Development Sub-committee and 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:

1. The Board of Directors and the Corporate Governance Committee has key role to approve the framework and policy relevant to ESG in the following:
 - The Board of Directors approved the Net Zero commitment.
 - The Corporate Governance Committee reviewed the sustainable development framework and policy and reported to the Board of Directors.
 - The Corporate Governance Committee approved sustainable development work plan with focus on provision of knowledge and ESG compliance.
2. KBank established Sustainable Development Sub-committee. (Details explain in section: 5.3 Governance Structure)
3. KBank has embedded climate-related risk into credit risk management policy and introduced Risk Appetite Statement.

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 has implemented the Climate-related scenario analysis with qualitative and quantitative 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 implemented the assessment processes of human rights risk in line with the UN Guiding Principles on Business and Human Rights.
5. KBank provided knowledge related to sustainable development and ESG risks for employees involved with the credit operations, related agencies, customers, and suppliers.
6. KBank studies various international standards and measuring tools e.g. SBTi, PCAF, PACTA, TCFD, etc. to quantify financed emissions and setting goals in order to achieve Net Zero commitment.
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. To achieve Net Zero commitment, KBank along with 10 organizations, jointly established "the Carbon Markets Club". A first for Thailand, the club supports carbon credit and Renewable Energy Certificate (REC) trading to reduce greenhouse gases towards a Net Zero society. Moreover, the Bank also be the member of Thailand Carbon Neutral Network (TCNN) aims to build the capacity of the Bank to participate in the carbon credit market.

See details in Sustainable Development of KASIKORNBANK chapter on p. 27, Responsible Lending and Investment: ESG Credit and Investment chapter on p. 73 - 83 and Taskforce on Climate-related Financial Disclosure chapter on p. 140 - 165.

Please provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding Progress on Implementing the Principles for Responsible Banking.

In 2021, the Board of Directors approved the strategic directions of KBank in order to meet the SDGs. KBank carried out material sustainable development operations in alignment with the strategic directions. We have considered the international principles and practices relevant for the principles such as SBTi, PCAF, ICP, etc. to help implementing the six Principles for Responsible Banking. In addition, we also joined hand with various organizations, for instance, Carbon Markets Club, Thailand Carbon Neutral Network to implement the Principles.



การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	- สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย - หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	- คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากลเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินด้านความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และทบทวนปรับปรุง เป้าหมายระยะยาวด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2564 - 2568 ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจมากขึ้น - ธนาคารกำหนดตัวชี้วัดความยั่งยืนระยะยาว 5 ปี ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลายเพื่อขับเคลื่อนนโยบายให้เป็นรูปธรรม - กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน 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) โดยจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคารและกิจการร่วมค้า (K LINE) เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร - จัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ป้องกัน บรรเทา และจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน - ประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship 2562 - 2566 โดยนำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่ธนาคารให้ความสำคัญ - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Procurement insights and strategic approaches 2022 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสนทนา - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืนในปี 2562



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
แรงงาน	3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง 4. จัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ 5. จัดการใช้แรงงานเด็ก 6. จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	- ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน อาทิ ธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง - กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล - กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และกีดกันแรงงาน ตลอดจนให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป จัดสรรให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี - สนับสนุนและจัดให้มีสภาพแรงงานธนาคารกรสิกรไทยและสภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรสิกรไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน - ธนาคารไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับและการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ รวมทั้งไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงานทั้งกรณีแรงงานท้องถิ่นและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ในการจ้างงานและการทำงาน การล่วงละเมิดคุกคามทางวาจา กายภาพ และทางเพศ รวมถึงความเสียหายทางจิตวิทยาทุกรูปแบบ - ประกาศแนวทางการบริหารความแตกต่างหลากหลายเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร - สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน และจัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เช่น ศูนย์ฮอตไลน์พนักงานสัมพันธ์ - ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ทั้งอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Procurement insights and strategic approaches 2022 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน เป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืนในปี 2562



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• คณะกรรมการธนาคารอนุมัติเป้าหมายในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) ได้แก่ 1. ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้าและพร้อมสนับสนุนลูกค้าก้าวสู่เศรษฐกิจการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ทั้งนี้ ความยั่งยืนได้ฝังแน่นในวิถีการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้าของธนาคาร 2. ธนาคารมุ่งมั่นให้การสนับสนุนประเทศไทยและลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจทั้งภูมิภาค ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งจะสนับสนุนความพยายามของประชาคมโลกในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายใน พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายความตกลงปารีส 3. ธนาคารมุ่งมั่นเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนชั้นนำของประเทศไทย โดยสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อความยั่งยืน ไม่น้อยกว่า 1 - 2 แสนล้านบาท ภายใน พ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030) และจะเป็นผู้บุกเบิกการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 4. ธนาคารกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)* ภายใน พ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030) รวมทั้งกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย และจะเร่งดำเนินการในส่วนที่เป็นไปได้ให้รวดเร็วขึ้น • คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพิจารณาอนุมัติการลงนามเข้าร่วม “หลักการธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคม” ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน ในปี 2563 • คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพิจารณาอนุมัติการเข้าร่วมเป็นผู้สนับสนุนมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) ในปี 2563 • ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือทำลายสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน อาทิ ธุรกิจที่มีความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ ยึดถือ หรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมาย อันมีลักษณะเป็นการค้า เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลนหรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน • กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล • ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่างๆ • สนับสนุนการให้สินเชื่อและการลงทุนด้านพลังงานทดแทนและด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • กำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงให้ได้ร้อยละ 4.2 (เทียบกับฐาน 2563) • กำหนดกลยุทธ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ • ทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Carbon Neutral) และได้รับการรับรองเครื่องหมายคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร • ปรับเป้าหมายระยะยาว 5 ปี ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์



ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
		- กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และแผนระยะยาว 5 ปี เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว ซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูงเพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ภายในอาคาร - จัดกิจกรรมจิตอาสา “ทำดี ทำได้” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำจิตอาสาด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ ที่สาขาคำเนินงานอยู่ทั่วประเทศ - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Procurement insights and strategic approaches 2022 โดยมีประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืนในปี 2562
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชกและการให้สินบนในทุกรูปแบบ	- ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านการทุจริต และได้รับการต่ออายุการเป็นสมาชิกอย่างต่อเนื่อง - กำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม - ประกาศนโยบายการงดรับของขวัญและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน - กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle Blowing Policy) รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล - สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบแก่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกรสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง - จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Procurement insights and strategic approaches 2022 เพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารและการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน และส่งเสริมให้คู่ค้าสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต - ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน



รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ระดับประเทศ



ได้รับคัดเลือกเป็นปีที่ 6
(2558, 2560 - 2564)

ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็น
บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ
หุ้นยั่งยืน "Thailand Sustainability
Investment หรือ THSI ประจำปี 2564
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ได้รับคัดเลือกเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
(2561 - 2562, 2564)

รางวัล Highly Commended in Sustainability Awards

(เดิมใช้ชื่อรางวัล Outstanding
Sustainability)

ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์
ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท
จากงาน SET Awards ประจำปี 2564
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ได้รับรางวัลการดำเนินธุรกิจ คาร์บอนต่ำและยั่งยืน

ในระดับยอดเยี่ยม ประจำปี 2564

รางวัลนี้มอบให้แก่องค์กรที่เป็นแบบอย่างที่ดี
ในการดำเนินธุรกิจคาร์บอนต่ำและยั่งยืน
มีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ
เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาธุรกิจ
อย่างยั่งยืน จัดโดยองค์การบริหารจัดการ
ก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



ได้รับคัดเลือกเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน
(2559 - 2564)

ใบรับรอง ESG 100 Certificate 2564

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งใน
100 บริษัทที่มีความโดดเด่น
ในการดำเนินธุรกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล โดยสถาบันไทยพัฒนา



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ในระดับ "ดีเลิศ" ประจำปี 2564

จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย
จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย



ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์

เพื่อให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ขององค์กรเท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral)
นับเป็นต้นแบบองค์กรธุรกิจลดโลกร้อน
อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมคาร์บอนต่ำ
ขับเคลื่อนธุรกิจไทยให้มีความยั่งยืน



ผลการประเมินคุณภาพ การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ในระดับ "ดีเยี่ยม" ประจำปี 2564

จากโครงการประเมินคุณภาพ
การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
จัดโดย สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
ร่วมกับสำนักงาน คณะกรรมการ
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย



ระดับสากล



ธนาคารสกริไทยได้รับการจัดอันดับ AA ซึ่งถือว่าเป็นระดับผู้นำในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในกลุ่มธนาคารของตลาดประเทศเกิดใหม่



FTSE4Good

ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกปีที่ 6 ติดต่อกัน (2559 - 2564)

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ประจำปี 2564 เป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน กลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถนำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มาใช้พิจารณาเพื่อตัดสินใจในการลงทุน โดยกลุ่มดัชนีนี้ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่ดีเพื่อให้กองทุนต่างๆ (Tracker Fund) และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน (Structured Products) ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

Member of Dow Jones Sustainability Indices

Powered by the S&P Global CSA

ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกปีที่ 6 ติดต่อกัน (2559 - 2564)

ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2564 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน ถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกในประเทศและภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีที่วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก

Sustainability Award Gold Class 2022

S&P Global

ธนาคารได้รับรางวัลความยั่งยืน S&P Global Sustainability Award จาก S&P Global ด้วยคะแนน S&P Global ESG Score สูงในระดับ Gold Class โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัท ผู้ได้รับรางวัลในรายงาน Sustainability Yearbook 2022



ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกปีที่ 4 ติดต่อกัน (2562 - 2565)

ธนาคารสกริไทยได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศ Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) ประจำปี 2565 เป็นธนาคารแห่งแรกและแห่งเดียวจาก 418 บริษัทที่เป็นสมาชิก โดยเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการรายงานถึงความโปร่งใสในด้านความเสมอภาคทางเพศ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้หญิง



ธนาคารได้รับการประเมินผลด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน Carbon Disclosure Project (CDP) ประจำปี 2564 ในระดับเกรด A- (Leadership Level) โดย CDP เป็นมาตรฐานสำหรับการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สำคัญต่อตลาดโลก อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) ขององค์กรที่ใหญ่ที่สุดในโลก และมีนักลงทุนจำนวนมากให้ความเชื่อมั่นในข้อมูลของ CDP เพื่อใช้สำหรับการลงทุนและการตัดสินใจต่างๆ



การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



LRQA Independent Assurance Statement Relating to KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED's Sustainability Report for the calendar year 2021 (1st January 2021 – 31st December 2021)

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

LRQA was commissioned by KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED (KBank) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2021 ("the report") using pr, where the scope was a Type 2 engagement, and the assurance criteria below¹. A moderate level of assurance and materiality of the professional judgment of the verifier has been used for assuring the report. The one exception is the direct and indirect GHG emission data where a high level of assurance and 5% materiality has been applied.

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 the AA1000 AccountAbility Principles (2018):
 - 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 only the selected environmental and social indicators listed below:
 - GRI 302-1: Energy consumption within the organization
 - GRI 303-3: Water withdrawal
 - GRI 303-4: Water discharge
 - GRI 303-5: Water consumption
 - GRI 305-1: Direct GHG emissions (Scope 1)²
 - GRI 305-2: Energy indirect GHG emissions (Scope 2)
 - GRI 305-3: Other Indirect GHG emission (Scope 3, Category 6 – business travel by taxicab only)
 - GRI 306-3: Waste generated (2020 edition)
 - GRI 306-4: Waste diverted from disposal (2020 edition)
 - GRI 306-5: Waste directed to disposal (2020 edition)
 - GRI 403-9 Work-related injuries (absenteeism only)
 - Initiatives to enhance financial inclusions (FS7)

Our assurance engagement excluded the data and information of KBank's operations and activities outside Thailand, as well as suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report.

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

LRQA's Opinion

Based on LR's approach

- the direct and indirect GHG emissions data in the report are materially correct;
- and nothing has come to our attention that would cause us to believe that KBank has not:
- met the requirements above
- disclosed reliable performance data and information for the selected environmental and social indicators
- covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a combined level of assurance.

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 whilst high levels of assurance check source data from sites.

¹ <https://www.globalreporting.org>

² GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LRQA's approach

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

- Assessing KBank's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviews with external stakeholders and reviewing documents and associated records.
- Reviewing KBank's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We did this by benchmarking reports written by KBank and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether KBank makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing KBank's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions, and systems, including those for internal verification. We also spoke with those 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 selected environmental and social indicators. The extent of evidence sampled for the selected indicators reflected the level of assurance applied.

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 open dialogue with all of its stakeholders, though the frequency of engagement with trade unions would benefit from more regular scheduling..
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning KBank's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that KBank has established extensive criteria for determining which issue/aspect is material and that these criteria are not biased to the company's management.
- Responsiveness: KBank has established and implemented processes for responding to the concerns of various stakeholder groups especially in relation to GHG emissions. For example: KBank has announced its Net Zero commitment.
- Impact: KBank should further address quantitative impacts regarding stakeholder groups, as well as materiality, in future reports.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. However, we believe that KBank's future reports should extend the boundary of GHGs emission disclosure to include fugitive emissions from branch operations and energy imported by tenants.

LRQA's standards, competence and independence

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

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

Kamiga S.

Kamiga Sukkeaw
LRQA Lead Verifier

Dated: 9 February 2022

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

LRQA reference: BGK00000726

LRQA Group limited its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA Group limited 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 LRQA 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. LRQA 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 © LRQA Group limited 2022.



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



แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด และขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564 เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหาจากรายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สังคมในปี 2564

ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่สละเวลาในการอ่านและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนซึ่งอยู่ในเอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านมีคุณค่าซึ่งจะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564 กรุณาติดต่อ

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

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่าน
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ

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

ความพึงพอใจโดยรวม

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

ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด

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

หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ☐ ชื่นชอบมากขึ้น
- ☐ ชื่นชอบเท่าเดิม
- ☐ ชื่นชอบลดลง

ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคาร
ในรูปแบบใด

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564



10140

ប្រព័ន្ធស្រោចស្រព

ឧបទ្វីបឫស្សីកែវ ២២២៧

၁၃၉၉ ခုနှစ်

ឯកសារយោងលេខ : ២៧៧

ဒေါက်တာမိုးမိုးသန်း

မေတ္တာမဂ္ဂ

ကုမ္ပဏီအသစ်တည်ထောင်မှု

[illegible]

ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่
 ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน

เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

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

