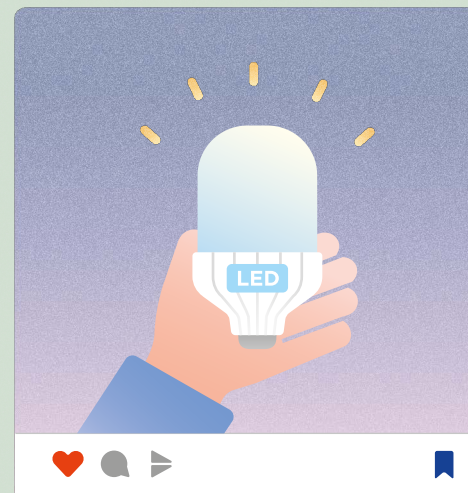
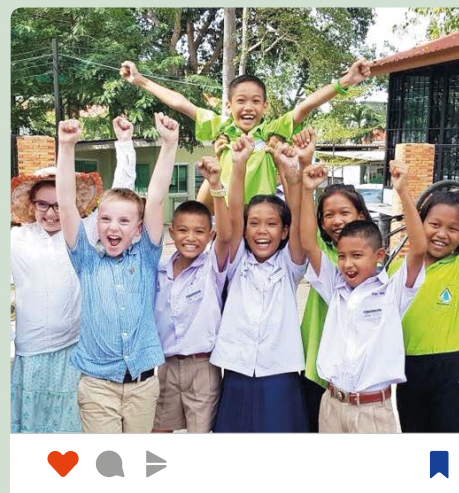
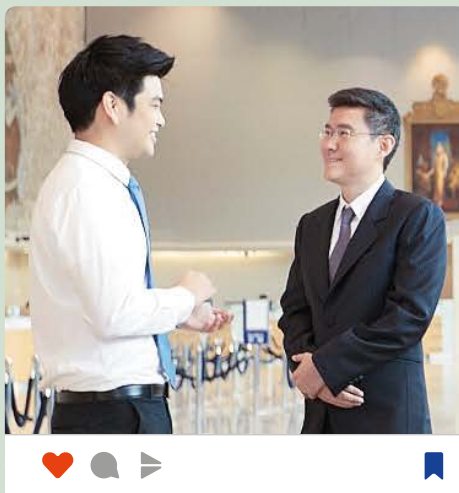
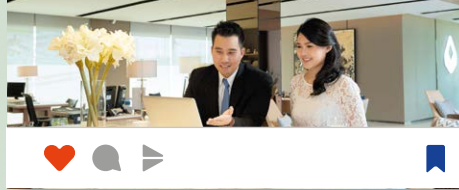


รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมปี 2560

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี 2560 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



พลังสร้างสรรค์ พลังสู่ความสำเร็จ >



สารบัญ

	> สารจากประธานกรรมการธนาคาร	02
ส่วนที่ 1	> รายงานการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	04
	> หมวดที่ 1 การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	26
	> หมวดที่ 2 การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	32
	> หมวดที่ 3 การดำเนินงานด้านสังคมและชุมชน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	44
ส่วนที่ 2	> รายงานกิจกรรมและโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม	58
	> หมวดที่ 1 การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์	60
	> หมวดที่ 2 การทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา	61
	> หมวดที่ 3 การส่งเสริมการอนุรักษ์ความเป็นไทย	62
	> หมวดที่ 4 กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการกุศล	64
	> หมวดที่ 5 การพัฒนาเยาวชนของชาติ	66
	> หมวดที่ 6 การให้ความรู้และพัฒนาเครือข่ายลูกค้าเอสเอ็มอี	67
	> หมวดที่ 7 การให้ความรู้ด้านการเงินและการเข้าถึงบริการ ทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป	69



สารจากประธานกรรมการธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพยังคงยึดมั่นในเจตนารมณ์ของ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่สนับสนุนลูกค้า พันธมิตรธุรกิจและพนักงานให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวังและมีความมั่นคงทางการเงินสำหรับอนาคต ซึ่งสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญกับการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพในฐานะธนาคารที่มีความมั่นคงในระดับสากลและเป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคเอเชีย

ธนาคารเชื่อว่าจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จะนำมาซึ่งความสำเร็จทางธุรกิจในระยะยาว โดยธนาคารได้ถ่ายทอดหลักการดังกล่าวนี้ให้ลูกค้านำไปปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนทางธุรกิจด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับภาคการธนาคารและหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อส่งเสริมการดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสและการร่วมมือกันเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน คู่ขนานไปกับการส่งเสริมธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารนำหลักการสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การรีไซเคิลวัสดุใช้แล้ว การประหยัดพลังงาน การเผยแพร่ความรู้เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ และการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน เป็นต้น โดยธนาคารได้ดำเนินการตามข้อผูกพันกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน เพื่อลดผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงสภาพทางภูมิอากาศของโลก ด้วยการเปลี่ยนหลอดไฟให้เป็นแบบประหยัดพลังงานในกลุ่มอาคารขนาดใหญ่ ซึ่งช่วยลดการใช้ไฟฟ้าได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงาน ดำเนินการรีไซเคิลขยะกระดาษและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช้แล้วด้วยกระบวนการที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล และปลอดภัยสำหรับข้อมูลทั้งของลูกค้าและของธนาคาร

ในปี 2560 ที่ผ่านมานี้ ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการผลิตพลังงานหมุนเวียนทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาคอาเซียน เช่น โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมและพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย รวมถึงโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ขนาดเล็กของสหกรณ์ภาคการเกษตร เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้ครัวเรือนภูมิภาค

โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำในประเทศลาวและโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์และพลังงานลมในประเทศเวียดนาม นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนสินเชื่อร่วมสำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งทำให้ธนาคารได้รับรางวัลยกย่องจากบริษัทที่ปรึกษาทางการเงินและสื่อมวลชนระดับนานาชาติหลายองค์กร

ธนาคารสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อร่วมกันสร้างเสริมสังคมที่มีความมั่นคงเข้มแข็ง ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผาสุกและสวัสดิภาพที่ยั่งยืนของคนในสังคม ผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” (CONNEXT ED) ที่ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 207 โรง ซึ่งมีความก้าวหน้าเป็นอย่างดีในปีที่ผ่านมา อีกทั้งยังออกผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบพิท ศิริราช ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยธนาคารบริจาคค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี และบริจาคเพิ่มเติมอีกร้อยละ 0.2 ของยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร ให้แก่คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ นอกเหนือจากการเสริมสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศผ่านการสนับสนุนภาคธุรกิจต่าง ๆ ให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นบทบาทหลักของธนาคาร อันจะนำมาซึ่งความอยู่ดีมีสุขร่วมกันของทุกภาคส่วนในสังคม

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงมุ่งเน้นการช่วยให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและมีความมั่นใจที่จะก้าวเดินต่อไปในภาวะที่โลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย 3 ประการที่ธนาคารให้ความสำคัญและเป็นพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา คือ Regionalization หรือการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค Urbanization หรือการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว และ Digitalization หรือการเข้าสู่ยุคดิจิทัลกลายเป็นปัจจัยสำคัญทั้งในชีวิต สังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลให้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วของการค้าขายระหว่างประเทศ การลงทุนและการเดินทางของประชากรในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC และประเทศใกล้เคียง โดยธนาคารให้การสนับสนุนลูกค้าที่กำลังขยายธุรกิจไปในภูมิภาคอาเซียนด้วยเครือข่ายต่างประเทศของธนาคารที่



ในขณะที่เดียวกันธนาคารได้ร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองในยุคดิจิทัล

สำหรับปี 2561 นี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการสนับสนุนการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมไทยในฐานะบริษัทประชาชนที่ดีของประเทศ ด้วยเจตนารมณ์ของ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่ธนาคารยึดมั่นเสมอมา ธนาคารพร้อม

ครอบครัวและมีความรู้ ข้อมูล และความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดในประเทศที่สาขาเหล่านั้นตั้งอยู่เป็นอย่างดี ในขณะเดียวกัน การเติบโตของเมืองสำคัญ ๆ ทั้งในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ส่งผลให้ประชาชนมีรายได้สูงขึ้นและมีความต้องการบริการทางการเงินที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น บริการด้านการลงทุน การบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น นอกจากนี้ความต้องการบริการธนาคารดิจิทัลสูงขึ้นด้วยตามวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงและเพื่อสนับสนุนลูกค้าในการปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้ความรู้ที่จำเป็นแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมและพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

หนึ่งในโครงการสำคัญของธนาคารในปี 2560 ที่ผ่านมาคือ โครงการ Bangkok Bank InnoHub ซึ่งเป็นโปรแกรมบ่มเพาะธุรกิจสตาร์ทอัพประเภทฟินเทคระดับโลกครั้งแรกของประเทศไทย โดยสตาร์ทอัพที่ธนาคารคัดเลือกเข้าร่วมโครงการล้วนเป็นบริษัทที่มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีระดับโลก พร้อมด้วยศักยภาพสำหรับการสร้างเครือข่ายและพันธมิตรธุรกิจในประเทศไทยและอาเซียน อีกทั้งยังมีความพร้อมสำหรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีดังกล่าว

สนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งในประเทศไทยและในประเทศที่ธนาคารดำเนินธุรกิจเพื่อก้าวไปสู่ความมั่นคงและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน

ธนาคารมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการประกาศให้เป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2560 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ลงทุนที่สนใจลงทุนกับธนาคาร ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่สร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม

ชาตรี ไสภณพิบูลย์

ประธานกรรมการธนาคาร



ส่วนที่ 1

รายงานการดำเนินงาน

เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ข้อมูลทั่วไป

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นที่ยอมรับว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำแห่งหนึ่งของไทย มีสถานะเป็นบริษัทมหาชนจำกัด จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2518 ซึ่งเป็นปีที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เริ่มเปิดดำเนินการ โดยธนาคารเป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกของตลาด

ธนาคารให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ภายใต้สัญลักษณ์บัวหลวง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ครอบคลุมถึงผู้บริโภคและธุรกิจทุกขนาด ตั้งแต่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ เอสเอ็มอี ไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ อาทิ บัญชีเงินฝากประเภทต่าง ๆ บริการสินเชื่อสำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ บริการด้านการเงิน ธนกิจและการลงทุน บริการบริหารการเงิน บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา และโอนเงินระหว่างประเทศ บริการสำหรับธุรกิจระหว่างประเทศ บริการบริหารสินทรัพย์ส่วนบุคคล กองทุนร่วมลงทุน บริการสำหรับการค้าระหว่างประเทศ บริการ Cash Management และบริการด้านหลักทรัพย์และรับฝากหลักทรัพย์สิน นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับบริษัทในธุรกิจการเงินของธนาคาร เพื่อให้บริการประกันภัยและประกันชีวิต บริการซื้อขายหลักทรัพย์และการลงทุนในกองทุนรวมอีกด้วย

ธนาคารนำเสนอบริการด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นที่รู้จักดีในตลาด เช่น บัตรเดบิตบีพีเอสดี สมาร์ท และบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ประเภทต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกและสร้างความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าและผู้บริโภคโดยทั่วไปในการชำระเงินและทำธุรกรรมทางการเงินประจำวัน บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang mBanking) เพื่อขยายขอบข่ายการให้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ตไปยังกลุ่มผู้บริโภคอย่างทั่วถึง โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เพิ่มบริการการชำระเงินด้วยเทคโนโลยี QR Code ผ่านระบบพร้อมเพย์ เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง

ในการโอนเงินและชำระเงินสำหรับผู้บริโภค อีกทั้งยังมีบริการบัวหลวง ไอเพย์ (Bualuang iPay) ที่ช่วยให้ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าออนไลน์ได้อย่างสะดวก ปลอดภัยและมั่นใจได้ว่าเป็นเว็บไซต์ที่ถูกต้องของร้านค้านั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบัน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการสำหรับลูกค้าธุรกิจ เช่น บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน (Bualuang Payroll) ที่ช่วยให้บริษัทต่าง ๆ สามารถจ่ายเงินเดือนได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดภาระงานเอกสาร ในขณะที่พนักงานก็ได้รับเงินเดือนอย่างถูกต้อง ตรงเวลา ปลอดภัยและสามารถเลือกออมเงินโดยใช้บริการบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ที่มาร่วมกับบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ที่รับเงินเดือนได้อีกด้วย บริการบิซ ไอแบงก์กิ้ง (BIZ iBanking) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าธุรกิจ ที่ช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงินของกิจการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การโอนเงินให้ผู้รับทั้งในประเทศและต่างประเทศ การชำระเงินเข้าบัญชีของลูกค้า การจ่ายเงินเดือนพนักงาน และการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม เป็นต้น

บริการบัวหลวง ไอซัพพลาย (Bualuang iSupply) เป็นอีกบริการหนึ่งที่ธนาคารพัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่ลูกค้ามีการค้าขายระหว่างกันในลักษณะของห่วงโซ่อุปทานมากขึ้น ซึ่งช่วยให้บริษัทต่าง ๆ ที่รวมอยู่ในห่วงโซ่อุปทานสามารถบริหารการชำระเงินและการเรียกเก็บเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเอื้ออำนวยให้ธนาคารส่งต่อแนวความคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ รวมถึงแนวคิดว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนให้แพร่กระจายต่อไปยังเครือข่ายการค้าของลูกค้าได้กว้างขวางยิ่งขึ้น และยังมีสินเชื่อบัวหลวงกรีน (Bualuang Green Loan) เป็นบริการสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษ (MLR ต่อปี หรือต่ำกว่า) ที่สนับสนุนลูกค้าในการลงทุนเพื่อประหยัดพลังงาน หรือพัฒนาพลังงานทดแทน หรือปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

ของโลก ในขณะเดียวกัน ธนาคารดำเนินโครงการ “เกษตรก้าวหน้า” เพื่อสนับสนุนการพัฒนาภาคการเกษตร ซึ่งยังคงเป็นกลุ่มเศรษฐกิจสังคมที่มีความสำคัญของประเทศให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

สำหรับบริษัทไทยที่สนใจขยายธุรกิจไปยังภูมิภาคอาเซียน ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ AEC Connect ที่สำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อบริการให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตลาดในแต่ละประเทศแก่ผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีส่วนในการสร้างสังคมผู้ประกอบการไทยให้มีความแข็งแกร่งในระบบเศรษฐกิจของประเทศ เช่น การผลิตรายการสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ “เพื่อนคู่คิด” มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2532 โดยออกอากาศทางช่อง 33HD ในวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ เวลา 10.05 น. เพื่อนำเสนอเรื่องราวของผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่น่าสนใจสู่การรับรู้ของตลาด ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้ขยายธุรกิจและเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังจะส่งต่อแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังผลิตรายการโทรทัศน์อีกหลายรายการเพื่อให้ความรู้แก่เอสเอ็มอีสำหรับการสร้างความเข้มแข็งและเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน เช่น รายการ “Secrets of Victory” ที่นำเสนอเคล็ดลับสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการที่น่าสนใจ โดยออกอากาศทางช่อง Smart SME (True 49) ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 21.00-21.30 น. รายการ “Yes or No Innovation” เกมโชว์ประกวดนวัตกรรมของผู้ประกอบการ ออกอากาศทางช่อง Smart SME (True 49) ทุกวันศุกร์ เวลา 21.00-21.30 น. และรายการ “SME Clinic” ที่เชิญนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จและผู้เชี่ยวชาญมาให้ความแนะนำเกี่ยวกับการสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ได้เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์และเฟซบุ๊ก bangkokbanksme

ธนาคารมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ จำนวน 1,166 แห่ง ช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและบริการธนาคารออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมให้ลูกค้าใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งยังมีสาขาต่างประเทศอีก 32 แห่งที่ดำเนินธุรกิจอยู่ใน 15 เขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วโลก ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น ฮองกง ไต้หวัน เวียดนาม ลาว กัมพูชา เมียนมา มาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย หมู่เกาะเคย์แมน สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา โดยครึ่งหนึ่งของสาขาต่างประเทศของธนาคารตั้งอยู่ในภูมิภาคอาเซียน จำนวนปีที่สาขาเหล่านี้เปิดดำเนินงานสะท้อนว่าธนาคารดำเนินธุรกิจอยู่ในแต่ละประเทศมาอย่างยาวนาน เช่น สาขาฮ่องกง (ตั้งแต่ปี 2497) สาขาโตเกียว (ตั้งแต่ปี 2498) สาขาสิงคโปร์และสาขาลอนดอน (ตั้งแต่ปี 2500) สาขา กัวลาลัมเปอร์ (ตั้งแต่ปี 2502) สาขาไทเป (ตั้งแต่ปี 2508) สาขาจาการ์ตา (ตั้งแต่ปี 2511) สาขานิวยอร์ก (ตั้งแต่ปี 2514) สาขาปักกิ่ง (ตั้งแต่ปี 2529) สาขานครโฮจิมินห์ (ตั้งแต่ปี 2535) สาขาเซี่ยงไฮ้และสาขาเวียงจันทน์ (ตั้งแต่ปี 2536) สาขามะนิลาและสาขา楊กุง (ตั้งแต่ปี 2538) เป็นต้น ธนาคารจึงมีความเข้าใจสภาพเศรษฐกิจและภาวะตลาดของประเทศเหล่านี้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้คำแนะนำ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกค้าที่สนใจขยายธุรกิจไปยังประเทศที่ธนาคารมีสาขาตั้งอยู่ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรอีกกว่า 1,000 แห่งทั่วโลก ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าในประเทศอื่น ๆ ผ่านเครือข่ายธนาคารพันธมิตรได้ด้วย

ธนาคารมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

นอกจากสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นสถานประกอบการหลักแล้ว ธนาคารมีสถานประกอบการรวม 1,198 แห่ง โดยตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 413 แห่ง ต่างจังหวัด 753 แห่ง และในต่างประเทศ 32 แห่ง

➤ ขอบข่ายการให้บริการ (ณ 31 ธันวาคม 2560)

จำนวนสาขาและสำนักธุรกิจ

นครหลวง

จำนวนสาขา

413 แห่ง

จำนวนสำนักธุรกิจ

38 แห่ง

จำนวนพนักงาน

15,130 คน



จำนวนพนักงานทั้งสิ้น

24,539 คน

ต่างจังหวัด

จำนวนสาขา

753 แห่ง

จำนวนสำนักธุรกิจ

79 แห่ง

จำนวนพนักงาน

8,672 คน



จำนวนฐานลูกค้าเงินฝาก

17 +

ล้านบัญชี



จำนวนเครื่องรับฝากเงินสด

1,300 +

เครื่อง



จำนวนเครื่อง ATM

9,400 +

เครื่อง

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ (งบการเงินรวม) (ล้านบาท)

2560



สินทรัพย์
3,076,310



เงินให้สินเชื่อ*
2,003,989



เงินรับฝาก
2,310,743



หนี้สิน
2,674,303



รายได้รวม
160,253



กำไรเงินได้
7,832



กำไรสุทธิ**
33,009

หมายเหตุ

* หักรายได้รอดัดบัญชี ** ส่วนที่เป็นของธนาคาร

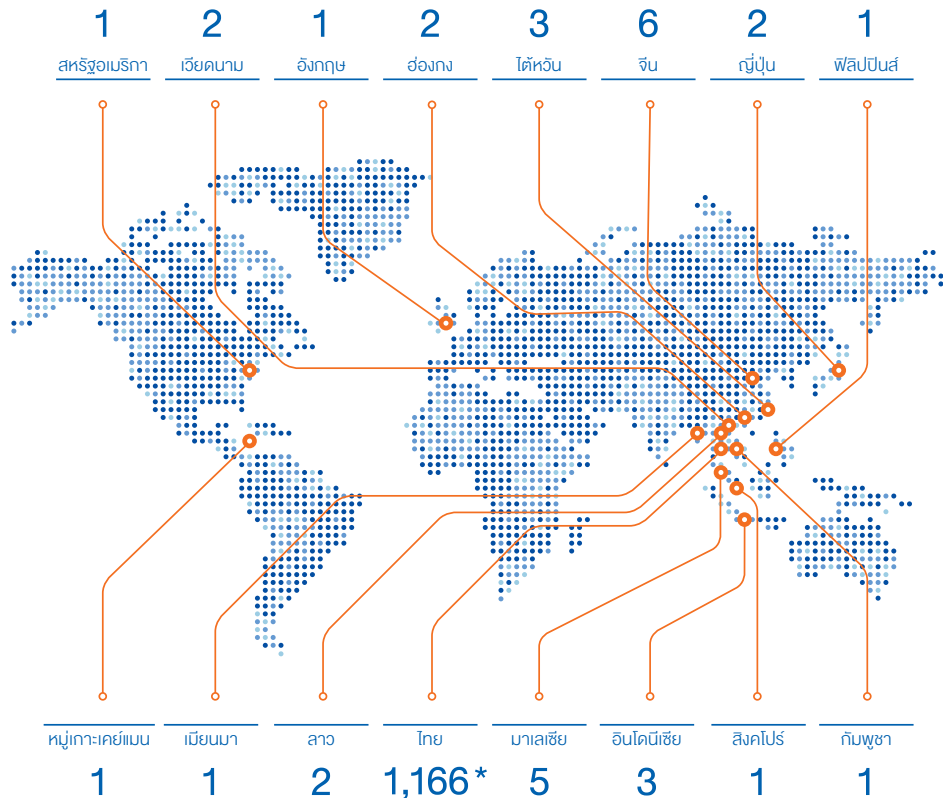
ต่างประเทศ

จำนวนสาขา

32 แห่ง

จำนวนพนักงาน

737 คน

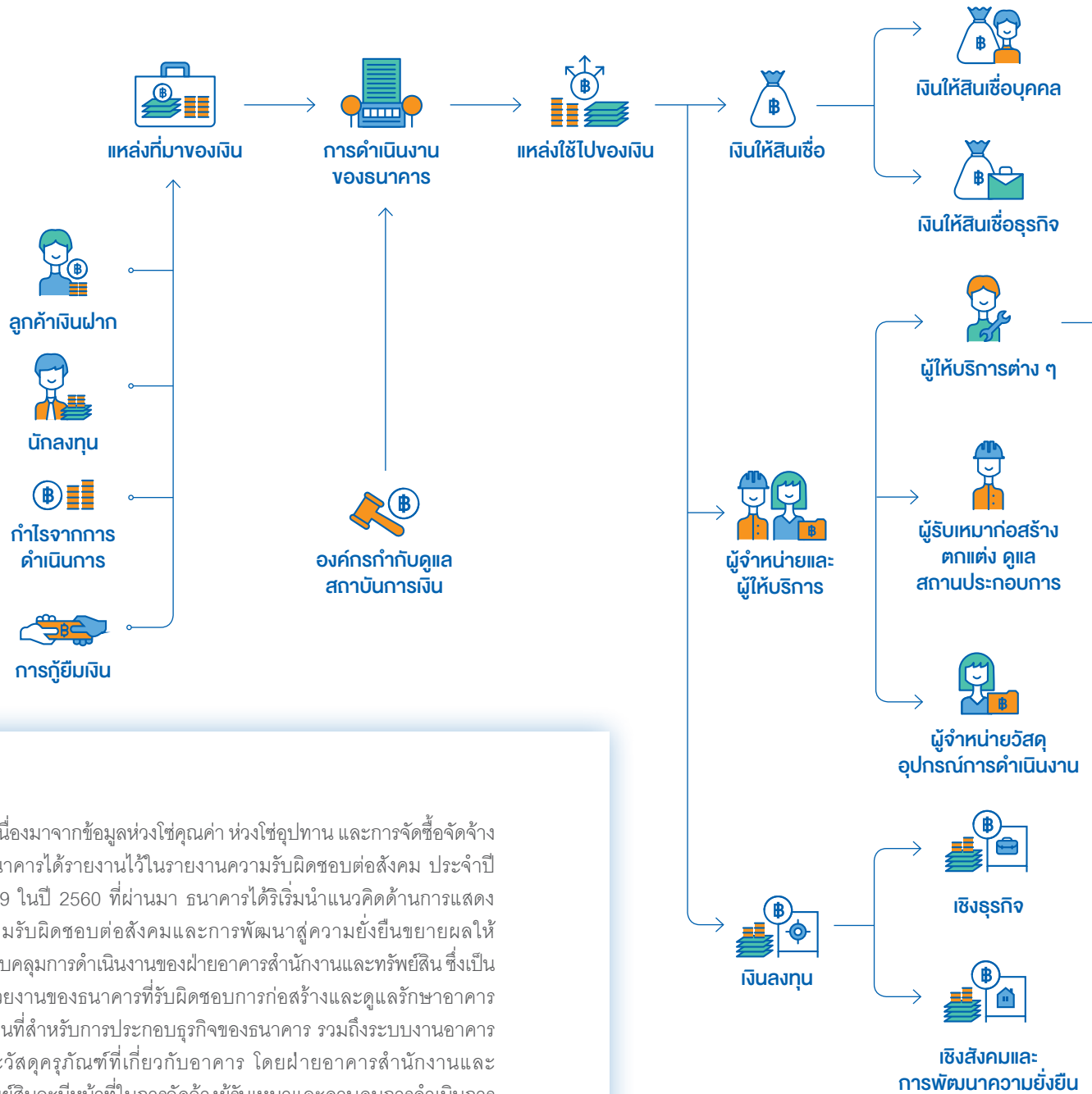


ตัวเลขแสดงจำนวนสาขา

* ไม่รวมเครื่องบริการอัตโนมัติ

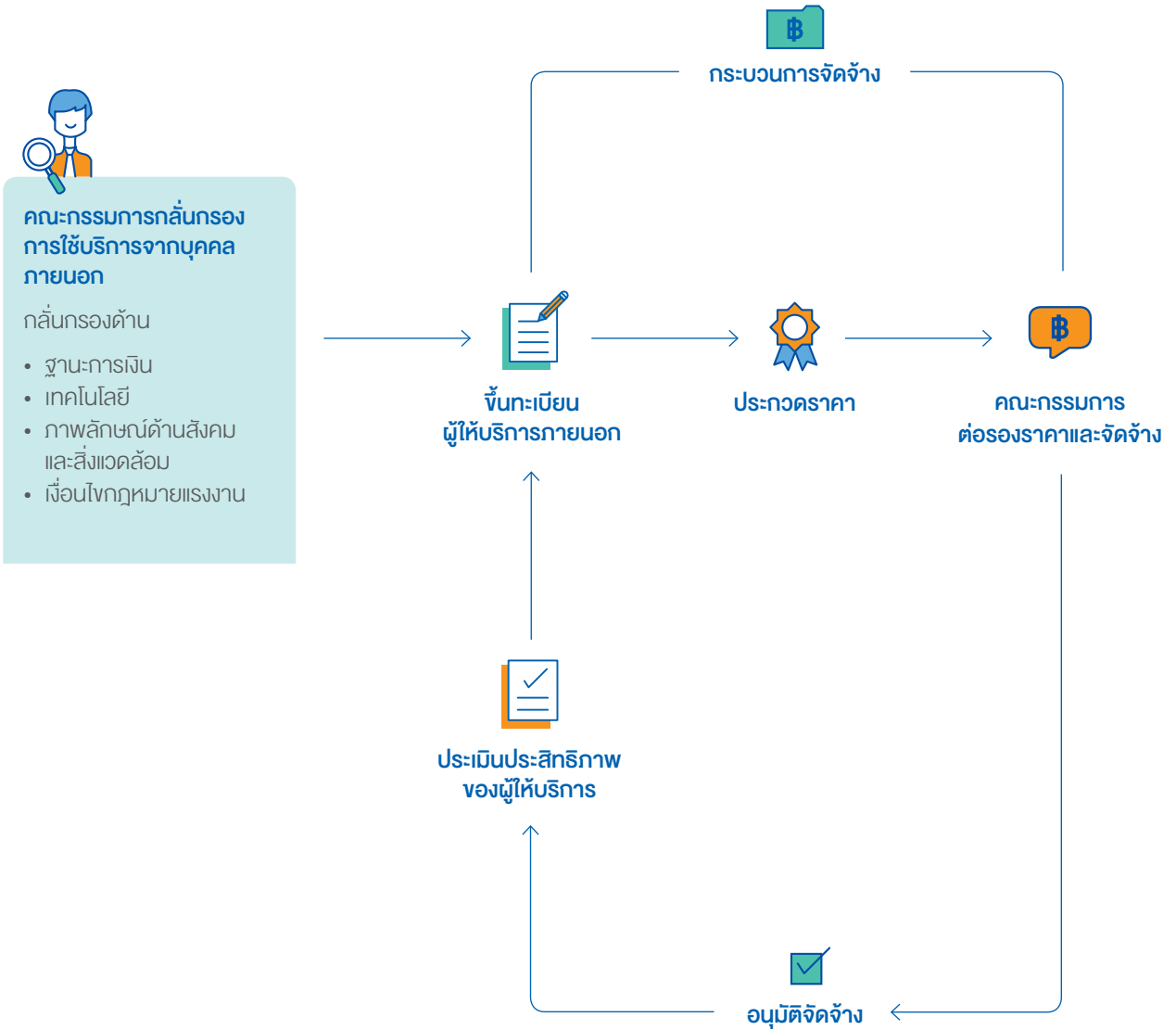
ลักษณะของห่วงโซ่อุปทาน

ห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทานของการดำเนินธุรกิจ



สืบเนื่องมาจากข้อมูลห่วงโซ่คุณค่า ห่วงโซ่อุปทาน และการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ธนาคารได้รายงานไว้ในรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2559 ในปี 2560 ที่ผ่านมา ธนาคารได้ริเริ่มนำแนวคิดด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนขยายผลให้ครอบคลุมการดำเนินงานของฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นหน่วยงานของธนาคารที่รับผิดชอบการก่อสร้างและดูแลรักษาอาคาร สถานที่สำหรับการประกอบธุรกิจของธนาคาร รวมถึงระบบงานอาคาร และวัสดุครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอาคาร โดยฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สินจะมีหน้าที่ในการจัดจ้างผู้รับเหมาและควบคุมการดำเนินการ ในนามของธนาคาร

 ระบบการจัดจ้างและควบคุมการดำเนินการของผู้ให้บริการ



ธนาคารดำเนินการจัดจ้างผู้ให้บริการ/ผู้รับเหมา 3 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ให้บริการภายนอก ที่ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สินเป็นผู้ว่าจ้างเป็นรายปี หรือตามจำนวนปีที่ระบุในสัญญา สำหรับงานต่าง ๆ เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานดูแลรักษา ระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของอาคาร เช่น ลิฟท์โดยสาร เป็นต้น
2. ผู้รับเหมางานสร้าง ซ่อมแซมและปรับปรุงตกแต่งอาคารสำนักงาน และสาขาในกรุงเทพมหานคร โดยมีสัญญาว่าจ้างตามระยะเวลาของโครงการ เช่น งานสร้างสาขาในห้างสรรพสินค้า งานปรับปรุงสาขางานซ่อมแซมอุปกรณ์อาคารทั่วไป งานซ่อมเฉพาะทาง เช่น ระบบกล้องวงจรปิด ระบบไฟสำรอง ระบบเตือนอัคคีภัย เป็นต้น
3. ผู้รับเหมาท้องถิ่นสำหรับงานในต่างจังหวัด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานดูแลรักษาหรือซ่อมแซมอาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสาขา เช่น ระบบปรับอากาศ ไฟฟ้า ประปา หรืองานซ่อมทั่วไป โดยฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน หรือผู้รับผิดชอบสาขานั้น ๆ จะสรรหาผู้รับเหมาท้องถิ่นเข้าดำเนินการเพื่อความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย กระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ส่งเสริมความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการและสร้างโอกาสขยายธุรกิจให้แก่ธนาคารด้วย

ในส่วนของงานประเภท ผู้ให้บริการภายนอก ธนาคารมีกระบวนการจัดจ้าง โดยให้ผู้ที่ประสงค์จะรับการจ้างงานจากธนาคารต้องขึ้นทะเบียนกับธนาคารเพื่อเข้ารับการประเมินจาก คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากบุคคลภายนอกของธนาคารก่อน เพื่อทราบสถานะเบื้องต้น ทั้งในแง่ของความมั่นคงของสถานะการเงิน ความสามารถทางเทคโนโลยี เงื่อนไขตามกฎหมายแรงงานกำหนด และภาพลักษณ์ชื่อเสียงในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยอมรับได้ ธนาคารดำเนินการจัดจ้างด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ด้วยวิธีประกวดราคา โดยเมื่อผู้ประสงค์จะรับการจ้างงานผ่านการประเมินจากคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการ

จากบุคคลภายนอก และได้รับอนุมัติให้ขึ้นทะเบียนแล้ว จะสามารถเข้าร่วมการประกวดราคา ซึ่งจะต้องผ่านการพิจารณา โดยคณะกรรมการต่อรองราคาและจัดจ้าง ที่ได้รับการแต่งตั้งจากธนาคาร

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการภายนอกจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนที่ระบุอยู่ในสัญญาจ้างด้วย เช่น ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของแรงงาน โดยไม่ใช้แรงงานผิดกฎหมาย หรือผิดหลักจริยธรรม และปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในการจ่ายค่าจ้างให้ลูกจ้างของตนด้วย

ธนาคารประเมินผลผู้ให้บริการภายนอกทุก 6 เดือน โดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน และหน่วยงานที่ใช้บริการต้องแจ้งผลการประเมินต่อ คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บุคคลภายนอกของธนาคาร

ในส่วนของงานประเภท ผู้รับเหมางานสร้าง ซ่อมแซมและปรับปรุงตกแต่งอาคารสำนักงาน ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน รวมถึง การจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งดำเนินการโดยส่วนจัดซื้อ ธนาคารเปิดโอกาสให้บริษัทที่สนใจเข้ามาเสนอราคาอย่างเท่าเทียม หากเป็นบริษัทรายใหม่และสนใจเข้ามาเสนอราคากับธนาคาร ธนาคารจะนัดหมายให้เข้ามาแนะนำบริษัท และนำเสนอผลงานที่เคยทำมาก่อน พร้อมรับฟังเงื่อนไขต่าง ๆ ของธนาคาร แล้วจึงให้ขึ้นทะเบียนร้านค้าก่อนให้เสนอราคาในการจัดประกวดราคาในครั้งต่อไป ในการจ้างงานทุกครั้ง ธนาคารจะแจ้งให้ผู้รับงานทราบกฎเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ รวมทั้งข้อกำหนดของสินค้าหรือบริการที่ธนาคารจัดซื้อ หากผู้รับงานปฏิบัติตามกรณี ตั้งแต่การตกลงไปจนถึงเรียกจ่ายค่าเสียหายจากผู้รับงาน

การดำเนินงานของธนาคารในปี 2560 ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ของธนาคารและต่อห่วงโซ่อุปทานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร สำหรับการดำเนินกิจการในประเทศไทยธนาคารจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ผลิต หรือผู้แทนจำหน่ายซึ่งเป็นบริษัทในประเทศไทยทั้งหมด

ในรอบปีที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมา โครงการ รวมถึงผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายไม่มีที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ สิ่งแวดล้อม สังคมและชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ ธนาคารได้ริเริ่มให้มีการสรรหาและจัดจ้างผู้รับเหมา ในท้องถิ่นสำหรับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอาคารที่ทำการสาขา และสำนักงานในจังหวัดต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น

มาตรการป้องกันผลกระทบเชิงลบ ต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การให้สินเชื่อที่จะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังพิจารณาเรื่องการจัดซื้อกระดาษว่าเป็นกระดาษที่ผลิตจากการตัดไม้ทำลายป่าหรือไม่

การร่วมมือกับองค์กรภายนอก

ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร สมาคมและชมรมต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับทุกภาคส่วน อีกทั้งยังมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งร่วมเสริมสร้างสังคม สิ่งแวดล้อม ภาคการธนาคารและเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมให้มีความมั่นคงและเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

องค์กรที่ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกมีหลากหลายประเภท อาทิ สมาคมธนาคารไทย (รวมทั้งชมรมต่าง ๆ ภายใต้สมาคม) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย หอการค้าไทยและหอการค้าร่วมระหว่างนักธุรกิจไทยกับนักธุรกิจต่างประเทศ สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย Asian Bankers Association, Asia Business Council, World Economic Forum และ The Financial Cooperation Association เป็นต้น ซึ่งองค์กรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความสนใจในเรื่องของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ทำให้ธนาคารในฐานะสมาชิกของสมาคมเหล่านี้ ได้รับทราบข้อมูล ทิศทาง และความเคลื่อนไหวที่เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาปรับปรุงแนวทางและการดำเนินกิจการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนให้สอดคล้องกับแนวโน้มและทิศทางความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงและโอกาส

ภายใต้บริบทของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนที่ผ่านมา ธนาคารตระหนักถึงปัจจัยสำคัญ 3 ด้านที่ธนาคารเห็นว่า จะมีส่วนสำคัญและเป็นปัจจัยที่กำลังขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ในภูมิภาคอาเซียนและในทวีปเอเชีย ที่ได้เริ่มส่งผลให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสำคัญประการแรก คือ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค (Regionalization) หรือการที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเชื่อมโยงถึงกันอย่างใกล้ชิดและกำลังจะกลายเป็นระบบเศรษฐกิจเดียวกันที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมกลุ่มของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) ที่เล็งอำนวยความสะดวกให้ธุรกิจไทยมีโอกาสขยายตัวสู่ตลาดอาเซียน ที่มีประชากรรวมกันถึง 600 ล้านคน รวมถึงมีโอกาสมากขึ้นสำหรับการเข้าไปลงทุนและค้าขายกับคู่ค้าในประเทศ AEC ในขณะเดียวกัน บางธุรกิจก็จะต้องเริ่มเผชิญกับการแข่งขันจากคู่แข่งใน AEC ที่มีกลยุทธ์การตลาดที่ดีกว่าหรือต้นทุนที่ต่ำกว่า เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญประการที่สอง คือ การขยายตัวของเมือง (Urbanization) หรือการพัฒนาสู่ความเป็นสังคมเมืองของพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งส่งผลให้มีคนชั้นกลางเพิ่มขึ้น กลายเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการบริโภคสินค้าและบริการที่ซับซ้อนเช่นเดียวกับคนในเมืองใหญ่อื่น ๆ ธนาคารเห็นว่า ความเข้าใจในความต้องการที่เปลี่ยนไปและการตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง คือ ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จทางทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยสำคัญประการที่สาม คือ การเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digitalization) หรือการที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกำลังสร้างผลกระทบต่อธุรกิจทุกประเภท รวมถึงภาคการเงิน การธนาคาร การพัฒนาระบบงานบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะเปิดโอกาสให้ธนาคารเข้าถึงลูกค้าได้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้โดยสะดวกทุกที่ ทุกเวลา ผ่านหลากหลายช่องทางด้วยค่าใช้จ่ายที่ลดลง การเพิ่มขึ้นของข้อมูลจากธุรกรรมทางการเงิน ทำให้มีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น

เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เทคโนโลยีการวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงข้อมูล (Data Analytics) และ เทคโนโลยีการเรียนรู้จากระบบปัญญาประดิษฐ์ (Machine Learning) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าและสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจและความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ธนาคารได้

ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบต่อความเสี่ยง โอกาสและความท้าทายที่เป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการข้างต้น ธนาคารจึงได้พิจารณาบทบาททิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้องกับภาวะตลาด สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการสมดุลยิ่งขึ้น โดยยังคงยึดมั่นในคำขวัญประจำองค์กรที่สะท้อนว่าธนาคารสนับสนุนและดูแลลูกค้าเสมือนเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ตลอดมาและได้นำมากำหนดเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจ 6 ด้าน ได้แก่

1. เสริมสร้างศักยภาพของลูกค้าด้วยการให้คำแนะนำและการสนับสนุนที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค
2. เสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจโดยช่วยผู้ประกอบการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก เข้าใจสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อกำหนดทิศทางของธุรกิจให้ เป็นไปตามแนวโน้มที่จะมีความผันผวนมากยิ่งขึ้น
3. พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับวิถีการดำรงชีวิตในสังคมในอนาคต
4. ร่วมเป็นพันธมิตรกับลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่
5. เชื่อมโยงธุรกิจไทยสู่ตลาดโลก
6. ร่วมพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ตามแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ธนาคารเชื่อมั่นในแนวทางการดำเนินธุรกิจ 6 ด้าน ที่สอดคล้องกับปรัชญา “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” จะเป็นเสมือนเข็มทิศที่ช่วยให้ธนาคารสามารถเตรียมตัวให้พร้อมกับความเสี่ยงและสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสใหม่ๆ ที่เป็นผลมาจากปัจจัยความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น เพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน

6 มิติของ “ เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน ”

👉 สิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญในปี

1. ต่อยอดและใช้ประโยชน์จากความแข็งแกร่งของธนาคารในประเทศและในภูมิภาค
2. ปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ
 - Digital Banking
 - บริการธุรกรรม
3. เป็นผู้นำนวัตกรรม
 - ร่วมกับพันธมิตรนวัตกรรม
 - เปิดตัวผลิตภัณฑ์นวัตกรรม

01



เสริมสร้างศักยภาพของลูกค้าด้วยการให้คำแนะนำและการสนับสนุนที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย



02



มอบความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก



03



การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเตรียมพร้อมในอนาคต



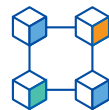
04



สนับสนุนลูกค้าในการแสวงหารธุรกิจใหม่ ๆ



05



เชื่อมโยงธุรกิจไทยสู่ตลาดโลก



06



ร่วมพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน



การยึดมั่นในจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และช่องทางการร้องเรียน

ธนาคารได้เผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคุณค่าหลักขององค์กรไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร www.bangkokbank.com และในรายงานประจำปีของธนาคาร

คณะกรรมการธนาคาร เป็นผู้กำหนดและทบทวนจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2560 คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาของจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ให้สอดคล้องกับมาตรฐานจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ของสมาคมธนาคารไทยที่ได้ปรับปรุงขึ้นใหม่

เนื้อหาในจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจที่ปรับปรุงใหม่ของธนาคาร กำหนดให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารนำจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัทโดยยึดหลักการสำคัญให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การอบรม การให้ความรู้ และการสร้างความเข้าใจให้กับผู้เกี่ยวข้องของธนาคาร รวมทั้งการติดตามผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ในการถือปฏิบัติ ธนาคารได้สื่อสารและเสริมสร้างความเข้าใจเพิ่มเติมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกิดความไม่แน่ใจ การตั้งข้อสงสัย การแจ้งเบาะแส การรายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้รับผิดชอบกำกับดูแล รวมถึงการถือปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานและผู้บริหารที่ต้องสอดส่องดูแล และให้คำปรึกษาแก่ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนติดตาม และสอบทานการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการธนาคาร กรณีที่พบการฝ่าฝืนจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

สำหรับมาตรฐานการให้บริการ ธนาคารส่งเสริมวัฒนธรรมความรอบคอบทางการเงิน (Financial Prudence) การกำกับดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในกรอบและเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ จรรยาบรรณ และมาตรฐานการประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำระบบการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพในลักษณะเดียวกันนั้นพึงกระทำ เป็นต้น

ในเรื่องของพนักงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ธนาคารเคารพในสิทธิของบุคคล และการไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนใด ๆ และได้กำหนดขอบเขตของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายนอกของพนักงาน เพื่อไม่ทำให้กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่ขัดต่อจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ และไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี

ในกรณีความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพื่อให้ครอบคลุมและเหมาะสมยิ่งขึ้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการใช้ความระมัดระวังรอบคอบในการให้คำแนะนำการลงทุนอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อถือ (Client's Relationship of Trust) และการจัดการการคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าที่อยู่ภายใต้การดูแลรักษาของธนาคารอย่างรัดกุมเพียงพอ

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ถือปฏิบัติในการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย ธนาคารได้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารภายใต้เมนู เกี่ยวกับธนาคาร หัวข้อจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งเป็นฉบับทบทวนใหม่เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2560

ธนาคารจัดให้มีระเบียบและวิธีปฏิบัติการแจ้งเบาะแส รวมทั้งมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งข้อมูล แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือสอบถาม ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ผ่านทางหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งจะดำเนินการติดตามดูแลเรื่องที่ได้รับแจ้ง โดยหากปรากฏผลว่ามีมูลความจริง จะมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองจากคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ เพื่อเสนอมาตรการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือป้องกันมิให้เกิดการกระทำ ความผิดอีก ธนาคารมอบหมายให้หน่วยงานกำกับดูแล เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานสรุปเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าวที่สงสัยว่าผิดกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร

การบริหารกิจการที่ดี

ธนาคารได้เผยแพร่ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และ แนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้ง จรรยาบรรณและจริยธรรม ธุรกิจ ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร ภายใต้หัวข้อ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ”

คณะกรรมการธนาคารได้มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหาร ในการตัดสินใจดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ รวมถึงการกำหนดกิจกรรม ด้านสังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของธนาคาร โดยกำหนดขอบเขตและ ระเบียบของการอนุมัติอย่างชัดเจนโดยเฉพาะการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขนาดของการลงทุน เป็นต้น

คณะกรรมการบริหารของธนาคารได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูง ที่ดูแลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผู้วางแผน ควบคุม และติดตาม ผลของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ของธนาคารโดยรายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่

ธนาคารให้คำแนะนำกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารเป็นประจำ เช่น กลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุน นอกจากนี้ในการประชุมสามัญประจำปีของผู้ถือหุ้น ธนาคารยังจัดกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ผลประกอบการ ฐานะทางการเงิน โอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจให้กับ กลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเป็นประจำ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อจะได้รับ คำแนะนำจากธนาคารในเรื่องของสถานะเศรษฐกิจ ความเสี่ยง และโอกาส ในการขยายกิจการ สำหรับกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ธนาคารจะให้คำแนะนำ เกี่ยวกับทางเลือกในการบริหารความมั่งคั่ง และที่สำคัญที่สุด คือ กลุ่มพนักงาน ซึ่งธนาคารจะให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศักยภาพ รวมถึง ความตระหนักในเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

โครงสร้างและองค์ประกอบของผู้บริหารสูงสุดรวมถึงการสรรหา และคัดเลือก ระดับคุณวุฒิคณะกรรมการธนาคาร ข้อกำหนดด้าน

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อ คณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการธนาคารได้กล่าวไว้ในรายงานประจำปี 2560 ภายใต้ หัวข้อ “รายงานการกำกับดูแลกิจการ”

คณะกรรมการธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร โดยหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง จะรายงาน เสนอความเห็น หรือการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่อ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะรายงานต่อคณะกรรมการ ธนาคารต่อไป

คณะกรรมการธนาคารมีการสนทนาและปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็น ด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่น่าสนใจในการประชุมประจำ เดือนของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำ หากมีกรณีพิจารณา นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เลขานุการบริษัทจะจัดเป็นวาระ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมเป็นเรื่อง ๆ ไป

ทั้งนี้ ในปี 2560 คณะกรรมการธนาคารได้มีวาระทบทวนนโยบายต่อต้าน ททุจริตคอร์รัปชัน พิจารณานโยบายบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทบทวนและปรับปรุงจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารและ พนักงาน เป็นต้น

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับรองเนื้อหาในรายงานความรับผิดชอบต่อ สังคมประจำปี 2560 ฉบับนี้

นโยบายค่าตอบแทน กระบวนการ การกำหนดค่าตอบแทน มีรายละเอียด อยู่ในรายงานประจำปี 2560

การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย

การบ่งชี้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธนาคาร (ดูเนื้อหาในหัวข้อ “วิธีการบ่งชี้ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ” ในหน้า 22 ของรายงานฉบับนี้) ซึ่งธนาคารได้ยึดหลักของ

การรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารอย่างทั่วถึงให้มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารจึงได้ปรับปรุงรายละเอียดของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร จากที่ได้ระบุไว้ในรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2559 ของธนาคาร ที่แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 7 กลุ่ม ออกเป็นกลุ่มย่อยรวม 15 กลุ่ม ดังนี้

ภาพรวมของการวิเคราะห์และการบ่งชี้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

- ผู้ถือหุ้น
- กิจการที่ธนาคารเข้าไปลงทุน



ลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน

- ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่
- ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก (เอสเอ็มอี)
- ลูกค้าบุคคล



พนักงาน

- พนักงานประจำ
- ลูกจ้างที่มาปฏิบัติงานในลักษณะงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

- องค์กรพันธมิตร
- คู่ค้าทั่วไป



ผู้ประกอบธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน



เจ้าหน้าที่

- ผู้ฝากเงิน
- ผู้ถือตราสารหนี้ที่ธนาคารเป็นผู้ออก



ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

- ชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ
- สื่อมวลชน
- รัฐบาลและหน่วยงานกำกับดูแล
- องค์กรพัฒนาเอกชนและภาคประชาสังคม

1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

- 1.1 ผู้ถือหุ้นของธนาคาร ได้แก่ บุคคลหรือนิติบุคคลผู้มีรายชื่อในบัญชีผู้ถือหุ้นของธนาคาร
- 1.2 กิจกรรมที่ธนาคารเข้าไปลงทุน ได้แก่ องค์กรหรือบริษัทที่ธนาคารเข้าไปถือหุ้นเพื่อการลงทุน

2. ลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน

- 2.1 ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในการดูแลของสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่
- 2.2 ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก (เอสเอ็มอี) ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในการดูแลของสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและสายลูกค้าธุรกิจรายปลีก
- 2.3 ลูกค้าบุคคล ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ในการดูแลของสายลูกค้าบุคคล

3. พนักงาน

- 3.1 พนักงานประจำ
- 3.2 ลูกจ้างที่มาปฏิบัติงานในลักษณะงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง

4. คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

- 4.1 องค์กรพันธมิตร ได้แก่ บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร
- 4.2 คู่ค้าทั่วไป ได้แก่ บริษัทที่ส่งมอบสินค้าและบริการในเชิงพาณิชย์ให้กับธนาคาร

5. ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน ได้แก่ สมาชิกรวมสมาคมธนาคารไทย

6. เจ้าหนี้

- 6.1 เจ้าหนี้ทางการเงิน ได้แก่ ลูกค้านับฝากของธนาคาร
- 6.2 เจ้าหนี้แหล่งเงินเพื่อการดำเนินงานธุรกิจ ได้แก่ เจ้าหนี้รายการระหว่างธนาคารและตลาดการเงิน

7. ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

- 7.1 ชุมชนโดยรอบ สถานประกอบการ ได้แก่ ชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร หรือ ชุมชนที่ธนาคารเข้าไปสนับสนุนเกื้อกูล
- 7.2 สื่อมวลชน ได้แก่ เครือข่ายสื่อมวลชนในสายเศรษฐกิจ พลังงาน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยรวมถึงหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- 7.3 รัฐบาลและหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 7.4 องค์กรพัฒนาเอกชนและภาคประชาสังคม ได้แก่ กลุ่มผู้นำความคิด กลุ่มนักพัฒนา กลุ่มนักเคลื่อนไหวที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามภารกิจของธนาคาร และ องค์กรไม่แสวงหากำไรต่าง ๆ

กลยุทธ์และวิธีสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

ช่องทางสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

สำหรับผู้ถือหุ้นของธนาคารและนักลงทุนทั่วไป ธนาคารมีกิจกรรมที่ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นอย่างเป็นทางการผ่านการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งการประชุมสามัญประจำปี และการประชุมวิสามัญในกรณีพิเศษ ซึ่งในการประชุมสามัญประจำปี ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิต่าง ๆ ได้ เช่น เสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า และการเสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการ เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารได้จัดทำรายงานประจำปี เพื่อสรุปรายงานผลการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบทุกคน

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนทั่วไปสามารถได้รับข่าวสารตามข้อเสนอบทความธนาคารแจ้งต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และการพบปะนักวิเคราะห์ หรือการให้ข้อมูลโดยหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนสามารถติดต่อสื่อสารกับธนาคารเพื่อแจ้งข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com หรือ ส่งจดหมายไปยังเลขานุการบริษัทได้โดยตรง

ในกรณีที่ธนาคารเข้าไปลงทุนเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทต่าง ๆ ธนาคารใช้ช่องทางในการมีส่วนร่วมกับบริษัทเหล่านั้นโดยการมอบหมายให้ตัวแทนธนาคารเข้าไปร่วมอยู่ในคณะกรรมการบริษัท เข้าไปร่วมประชุมผู้ถือหุ้น หรือจากการได้รับข้อมูลข่าวสารในรายงานประจำปี

ธนาคารทบทวนและจัดทำรายชื่อของกิจการต่าง ๆ ที่ธนาคารเข้าไปถือหุ้นเป็นประจำทุกปี และได้รายงานรายชื่อดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปีของธนาคาร

ความต้องการและความคาดหวัง

จากกรณีวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ธนาคารพบว่า ความคาดหวังที่สำคัญ ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนการลงทุนที่เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งของธนาคาร การได้รับการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการมีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สำหรับกิจการที่ธนาคารเข้าไปถือหุ้น ธนาคารได้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้นตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้นตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีการเข้าพบกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ จำนวน 68 ครั้ง การสื่อสารผ่านการประชุมทางโทรศัพท์ 30 ครั้ง การประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนกลุ่มย่อย 3 ครั้ง และการเข้าร่วมการประชุมนักลงทุน 14 ครั้ง รวมผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 577 ราย และได้จัดการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2560 มีผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและมอบฉันทะ จำนวน 9,289 ราย นับจำนวนหุ้นรวมกันได้ 914,269,866 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 47.90 ของจำนวนหุ้นที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 1,908,842,894 หุ้นครบเป็นองค์ประชุมตามข้อบังคับของธนาคาร



ลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน

➤ ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

ผลจากการทบทวนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารได้ปรับปรุงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นลูกค้าของธนาคารให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยจัดกลุ่มลูกค้าออกตามโครงสร้างการบริหารธุรกิจของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายกลาง กลุ่มลูกค้าธุรกิจรายปลีก หรือเอสเอ็มอี และกลุ่มลูกค้าบุคคล ซึ่งจะทำให้การกำหนดช่องทางการสื่อสารและการจัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมร่วมกับกลุ่มลูกค้ามีความชัดเจนและตรงกับความต้องการยิ่งขึ้น ในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียนี้ ธนาคารได้ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ ด้วยการให้พนักงานประจำสาขาหรือสำนักธุรกิจของธนาคารที่มีอยู่ทั่วประเทศ ได้พบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรงในระหว่างการทำธุรกรรมหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการเติบโตของลูกค้า และการออกไปพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้า ณ สถานที่ประกอบกิจการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอตามแผนการเข้าพบลูกค้าที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้โอกาสต่าง ๆ ที่เป็นผู้จัดกิจกรรมการอบรมสัมมนา กิจกรรมการให้ความรู้ หรือในระหว่างการให้คำปรึกษาทางการเงินแก่บุคคลทั่วไป เพื่อทำการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อรับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ที่มีศักยภาพในการเข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารยังทำการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วยเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้อย่างเป็นระบบ

➤ ความต้องการและความคาดหวัง

จากช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มนี้ ธนาคารสามารถสรุปความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในส่วนที่ธนาคารเห็นว่าเป็นสาระสำคัญได้ เช่น ความต้องการให้ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีต้นทุนที่ยอมรับได้ การได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความปลอดภัยทางไซเบอร์ ในระหว่างการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับคำแนะนำทางการเงินและบริการที่มีคุณภาพ การริเริ่มนำเสนอความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่สะดวกและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับและการเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เป็นต้น

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มลูกค้า ธนาคารได้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจของธนาคารในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการเชื่อมโยงธุรกิจและการลงทุนในประเทศกลุ่ม AEC การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารได้ในพื้นที่ซึ่งยังไม่มีเครือข่ายสาขาของธนาคารครอบคลุมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลายยิ่งขึ้น การสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเป็นผู้ให้บริการโดยให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ เช่น การดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสนับสนุนเชิญชวนให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับธนาคารตามโอกาสที่เหมาะสม

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้รวบรวมผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมร่วมกับกลุ่มลูกค้า ไว้ในหัวข้อ “การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้ให้บริการ” และหัวข้อ “การคุ้มครองความปลอดภัยของลูกค้าและผู้ให้บริการ” ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้ หน้า 57



พนักงาน

➤ ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารของธนาคารเสมอมา เนื่องจากตระหนักว่าในธุรกิจธนาคารพาณิชย์บุคลากรเป็น human capital ของธนาคารซึ่งมีส่วนร่วมและเป็นกำลังสำคัญทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาธุรกิจให้เติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ใช้ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับพนักงาน ในหลาย ๆ ขั้นตอน เช่น ในระหว่างการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ในระหว่างการ coaching and feedback ผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากกิจกรรมประกาศเกียรติคุณพนักงานดีเด่น จากการให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคมที่ธนาคารได้จัดขึ้นเองหรือจัดร่วมกับองค์กรภายนอก จากการติดต่อสื่อสารภายในระหว่างพนักงานหรือผ่านเว็บไซต์ BBL Connect ซึ่งเป็นเว็บไซต์ภายในของธนาคาร รวมถึงการที่ธนาคารมีสหภาพแรงงาน 3 สหภาพ เป็นตัวแทนพนักงานในการประชุมหารือต่าง ๆ เกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน เป็นต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีส่วนร่วมเกือบจะทุกเรื่อง

➤ ความต้องการและความคาดหวัง

ธนาคารได้รับฟังความคิดเห็นและสรุปความต้องการและความคาดหวังของพนักงานเป็นหมวดใหญ่ ๆ ได้ เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเท่าเทียมกันระหว่างหญิงและชาย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการงานอาชีพ การได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การมีความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ผลิตภัณฑ์และบริการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

ในปี 2560 สายทรัพยากรบุคคลได้ริเริ่มโครงการ HR Helpdesk เพื่อตอบสนองความต้องการและตอบข้อซักถามของพนักงานเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การกำหนดหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจสำหรับให้พนักงานยึดถือในการปฏิบัติงาน การดูแลและส่งเสริมชีวิตและความมั่นคงในการทำงานของพนักงานบนพื้นฐานของความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน การจัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การจัดให้มีระบบและอุปกรณ์ควบคุมความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน และการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัย เป็นต้น

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้รวบรวมผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับพนักงาน ไว้ในหัวข้อ “การดูแลเอาใจใส่พนักงานและการบริหารแรงงานสัมพันธ์” ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้ หน้า 46



ลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน

➤ ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ระดมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพิ่มขึ้นในกลุ่มลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานนอกเหนือไปจากกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่เป็นบริษัทที่ส่งมอบสินค้าและบริการในเชิงพาณิชย์ให้แก่ธนาคาร โดยธนาคารเห็นว่าบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในบริบทของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธนาคารที่ธนาคารต้องเข้าไปร่วมสร้างการมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด นอกเหนือไปจากความสัมพันธ์ในด้านธุรกิจที่ได้ปฏิบัติตาม

ธนาคารได้จัดเตรียมช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจไว้สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียประเภทลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานทั้ง 2 กลุ่มย่อย เช่น การจัดหรือร่วมกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การพบปะหรือประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ส่งมอบสินค้าหรือผู้ให้บริการรายใหม่ จะได้พบปะกับพนักงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจัดซื้อของธนาคาร โดยตรงในระหว่างการประชุมเพื่อนำเสนอสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้แลกเปลี่ยนหรือให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสู่ความยั่งยืนและการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน

➤ ความต้องการและความคาดหวัง

ธนาคารได้ประมวลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งพบว่า ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ ต้องการดำเนินธุรกิจและร่วมสัญญาทางการค้ากับธนาคารที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากที่สุด และการปรับธุรกิจให้สอดคล้องกับธุรกิจของธนาคารได้อย่างไร้รอยต่อ

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่มีต่อลูกค้าด้วยความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน โดยคำนึงถึงกรอบกติกาการแข่งขัน ประเพณีที่ถือปฏิบัติในตลาด รวมถึงมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอย่างเต็มที่และเหมาะสม และเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับธนาคาร ตามโอกาสที่เหมาะสม

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจร่วมกับลูกค้าของธนาคารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยจะเห็นได้จากการที่ไม่เกิดเหตุการณ์หรือความขัดแย้งที่มีนัยสำคัญกับลูกค้าหลักของธนาคารขึ้นแต่อย่างใด



ผู้ประกอบธุรกิจในอนาคตจะเติบโตขึ้น

➤ ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

ธนาคารดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยร่วมเป็นหนึ่งในธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ธนาคารมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมและเคารพต่อผู้ร่วมธุรกิจในการสร้างการมีส่วนร่วมที่ดีในระหว่างผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ธนาคารมีช่องทางการสื่อสารและร่วมมือกันผ่านช่องทางและเครือข่ายของสมาคมธนาคารไทย ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างสมาชิกด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างผู้บริหารระดับสูงของแต่ละธนาคาร ส่วนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในระดับปฏิบัติการสามารถทำได้ในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการติดต่อกันโดยตรง หากมีธุรกรรมที่ต้องสงสัย หรือการมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ธนาคารกรุงเทพร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานภาครัฐในโครงการ “การบริหารความเสี่ยง FX ของ SME” ที่จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนแก่ลูกค้าธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม และการออกร้านในงานนิทรรศการทางการเงิน การอบรมสัมมนา หรือกิจกรรมทางสังคม เป็นต้น

➤ ความต้องการและความคาดหวัง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารเห็นว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกับธนาคารในกลุ่มผู้ประกอบการในภาคการเงิน ได้แก่ เรื่องของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม และเรื่องการแข่งขันภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดหรือภายใต้กรอบกติกาที่กำหนดไว้

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติต่อคู่แข่งเชิงธุรกิจด้วยความเข้าใจและมีความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน และดำเนินธุรกิจของธนาคารภายใต้กรอบกฎเกณฑ์และการแข่งขันที่เป็นธรรมและธรรมเนียมนิยมปฏิบัติของธุรกิจ และภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ในปีที่ผ่านมา ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยทุกแห่งมีความคิดริเริ่มร่วมกันในการพัฒนาระบบภายในของตนเองเพื่อให้บริการ Prompt Pay และการใช้ระบบ QR Code ในการชำระเงิน ความร่วมมือดังกล่าวสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกันได้ และธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างราบรื่น โดยไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับความขัดแย้งกับคู่แข่งของธนาคาร



เจ้าหนี้

➤ ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

ธนาคาร แบ่งกลุ่มเจ้าหนี้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เจ้าหนี้ทางการเงิน ซึ่งได้แก่ ผู้ฝากเงิน และผู้ถือตราสารหนี้ที่ธนาคารเป็นผู้ออก และเจ้าหนี้แหล่งเงินสำหรับดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดกิจกรรมที่จะเป็นช่องทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหนี้ประเภทต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะเจ้าหนี้ทางการเงิน ซึ่งธนาคารเน้นการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมโดยตรงกับเจ้าหนี้ผ่านพนักงานในฐานะผู้ให้บริการและที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้ ธนาคารถือว่าเจ้าหนี้ทางการเงินเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีบทบาทเป็นเจ้าหนี้ของธนาคารด้วย

นอกจากการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่แล้ว ธนาคารยังมีช่องทางการเปิดรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 และ www.bangkokbank.com

➤ ความต้องการและความคาดหวัง

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงิน ได้แก่ การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของผลตอบแทน และระยะเวลาตามข้อตกลง

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

ธนาคารให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกประเภท ตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีกับเจ้าหน้าที่โดยเคร่งครัด และสนับสนุนเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับธนาคารตามโอกาสที่เหมาะสม

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกประเภทตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และได้ถือปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นไปโดยปกติ



ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

➤ ช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้จัดเตรียมช่องทางที่หลากหลายเพื่อติดต่อสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับ ชุมชน สังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรที่สำคัญต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจของธนาคารอีกกลุ่มหนึ่ง โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ออกเป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะและปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ได้แก่ กลุ่มชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร หรือ ชุมชนที่ธนาคารเข้าไปสนับสนุนเกื้อกูล กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล และกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชนและภาคประชาสังคม เป็นต้น

ธนาคารได้ผนวกแนวคิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว ผ่านการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำธุรกิจแก่สาธารณชน การจัดทำรายการโทรทัศน์ที่ให้ความรู้ด้านการบริหารเงินและเป็นประโยชน์ในการประกอบธุรกิจของเอสเอ็มอี การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรม

รณรงค์การอนุรักษ์พลังงาน รักษาสภาพแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดให้มีสื่อสำหรับให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในเรื่องสิ่งแวดล้อม ณ สถานประกอบการและสาขาของธนาคาร การสำรวจความต้องการของชุมชน หรือ การเปิดรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 เว็บไซต์ของธนาคาร www.bangkokbank.com หรือผ่านหน่วยงานภายในธนาคารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

➤ ความต้องการและความคาดหวัง

จากช่องทางการสร้างความสัมพันธ์ต่อ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมดังกล่าว ธนาคารได้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ ซึ่งพบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมส่งเสริมหรือให้ความรู้ความเข้าใจสำหรับการบริหารการเงินส่วนบุคคลหรือการประกอบธุรกิจของลูกค้า ความสะอาดและความปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร การพัฒนาเศรษฐกิจให้ชุมชนเข้มแข็งเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการลดปัจจัยที่ส่งผลให้สภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

➤ กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการ

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นแนวทางการดำเนินการในปีที่ผ่านมา ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทางและหลักความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงินอันเป็นที่ยอมรับ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป การสนับสนุนการดำเนินภารกิจเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ ชุมชนและสังคมโดยรวม การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกื้อกูลและพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ การสนับสนุนและเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์และสังคม การเผยแพร่นโยบายในเว็บไซต์ของธนาคารและช่องทางการสื่อสารภายใน การคำนึงถึงมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการดำเนินกิจการของธนาคาร เป็นต้น

➤ ผลจากการดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้นำเสนอผลการดำเนินกิจกรรมและการมีส่วนร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยละเอียดไว้ในหัวข้อ “การดำเนินงานด้านสังคมและชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้ หน้า 44

แนวทางในการจัดทำรายงานฉบับนี้

รายงานฉบับนี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธนาคาร สำหรับเนื้อหาด้านรายงานทางการเงินจะมีรายละเอียดในสรุปข้อมูลรายงานทางการเงินจากรายงานประจำปี 2560

ในการกำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2560 ธนาคารได้ขยายขอบเขตในการบ่งชี้ ขั้นตอนและวิธีการสรุปประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่จะนำมาเสนอในรายงานซึ่งได้พัฒนาและกลั่นกรองให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากลสำหรับการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากยิ่งขึ้นจากกระบวนการวิธีและขั้นตอนที่ได้นำมาใช้ในรายงานฉบับที่ผ่านมา ซึ่งธนาคารได้กำหนดเป็นโครงการระยะ 3 ปีที่จะนำไปสู่การจัดทำรายงานตามมาตรฐาน GRI Standard ที่สมบูรณ์ โดยในปี 2560 เป็นการเตรียมรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ และการวิเคราะห์เบื้องต้น ในปีต่อไป จะเป็นการยืนยันว่าข้อมูลและผลของการวิเคราะห์ตรงกับทิศทางและความคาดหวังของธนาคารหรือไม่ และในปีสุดท้ายของโครงการจะนำไปสู่การกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ของการพัฒนาสู่ความยั่งยืนที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารอย่างสมบูรณ์ สำหรับการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ธนาคารขอเสนอรายละเอียดและผลการดำเนินงาน ดังนี้

วิธีการบ่งชี้ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาหลักเกณฑ์และแนวทางที่องค์กรระดับสากลกำหนดขึ้นสำหรับการจัดทำดัชนีชี้วัดระดับของความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธุรกิจ เช่น เกณฑ์ที่ใช้ตอบคำถามของ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก ข้อกำหนดตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiatives (GRI Standard) ซึ่งเป็นองค์การระหว่างประเทศในการกำหนดเนื้อหาของรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมหรือรายงานการพัฒนาความยั่งยืน เพื่อให้องค์กรธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ได้จัดทำเนื้อหาของกรรารายงานที่สามารถเปรียบเทียบกันได้โดยตรง

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รวบรวมข้อมูลจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมหรือรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธุรกิจชั้นนำในประเทศ และหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประกวดรางวัลความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน ที่จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2560 ที่ผ่านมา และนำมารวบรวมเข้ากับข้อมูลที่ได้รับจากองค์กรต่างประเทศ

ในเบื้องต้น คณะทำงานได้รวบรวมประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน จำนวนรวม 92 ประเด็น ซึ่งคณะทำงานได้จัดให้มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ว่าประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนใด ที่มีความเหมาะสมต่อนโยบาย

และสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้ดีที่สุด โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเงินของไทยและต่างประเทศเป็นหลัก และได้จัดให้มีการประชุมแบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ และที่ปรึกษาด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ร่วมกับคณะทำงานของธนาคาร จนสามารถคัดเลือกประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่เหมาะสมกับธนาคารได้ เหลือ 18 ประเด็น ที่จะนำมาจัดลำดับความสำคัญ

ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่ธนาคารจะนำไปจัดลำดับความสำคัญ แบ่งเป็นประเด็นด้านเศรษฐกิจ รวม 9 หัวข้อ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม รวม 3 หัวข้อ และประเด็นด้านสังคม รวม 6 หัวข้อ ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ

- 1 การกำกับดูแลกิจการ
- 2 การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ
- 3 จริยธรรมทางธุรกิจ
- 4 การจัดการนวัตกรรม
- 5 การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียง
- 6 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 7 การพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม
- 8 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 9 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ด้านสิ่งแวดล้อม

- 10 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- 11 การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณภาพและลดปริมาณของเสีย
- 12 การให้สินเชื่ออย่างมีจริยธรรม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม

- 13 การปฏิบัติด้านแรงงาน
- 14 การอบรมและให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
- 15 การให้สินเชื่ออย่างมีจริยธรรมโดยคำนึงถึงหลักปฏิบัติด้านแรงงานและการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- 16 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- 17 การพัฒนาชุมชนโดยรอบสำนักงานและสาขาของธนาคาร
- 18 การส่งเสริมความหลากหลายและความเท่าเทียม

การจัดลำดับประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

ในขั้นตอนต่อไปเพื่อการจัดลำดับประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ ธนาคารได้จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหน่วยงาน และพนักงานทั่วไป เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญของประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่คัดเลือกรมา 18 ประเด็น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล สำหรับผู้บริหารระดับสูง จำนวน 13 ท่าน การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ สำหรับผู้บริหารหน่วยงาน จำนวนประมาณ 80 ท่าน และการใช้แบบสอบถาม สำหรับพนักงานทั่วไป โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวนประมาณ 80 ตัวอย่าง โดยครอบคลุม

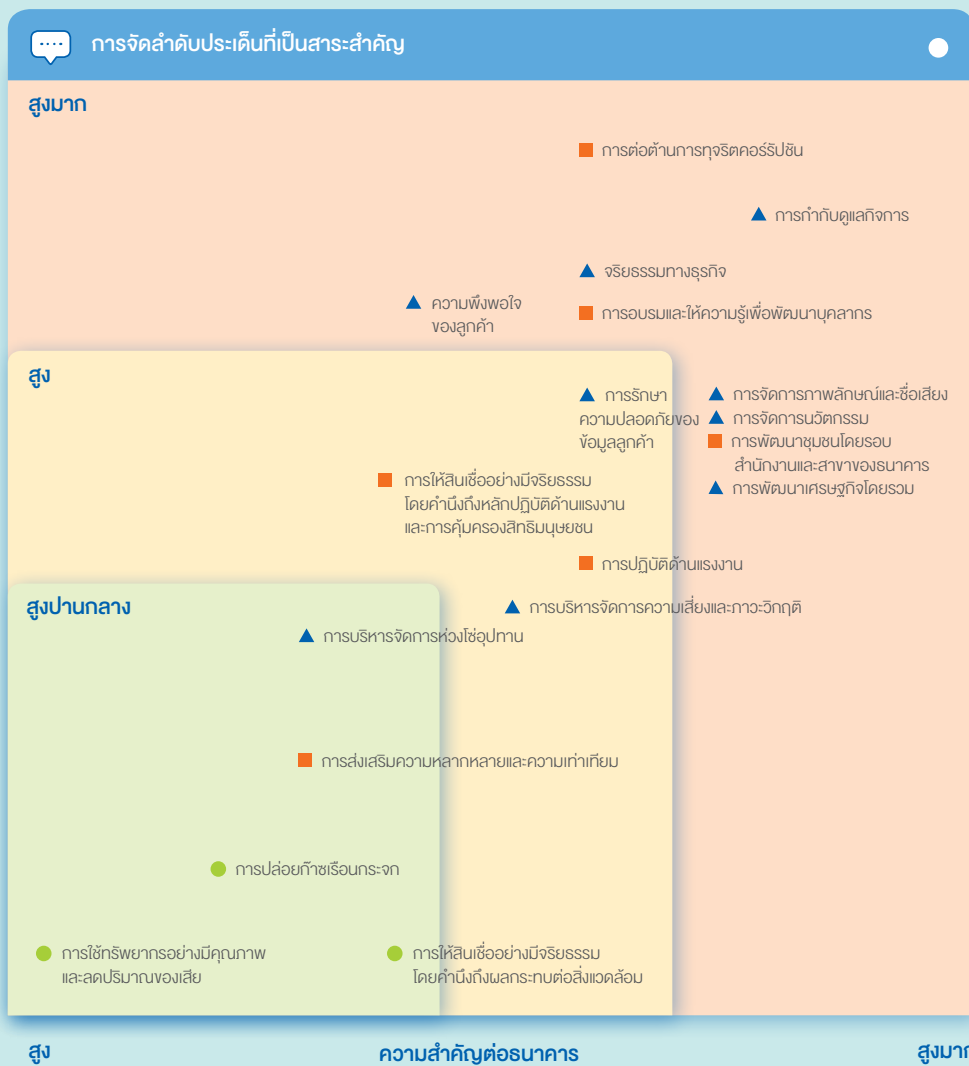
ถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาและสำนักธุรกิจทั่วประเทศ พนักงานในสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่เป็นกรรมการสหภาพแรงงานของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกของธนาคาร ด้วยการใช้แบบสอบถามที่ครอบคลุมตัวอย่างที่กระจายไปในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ โดยการใช้แผนสุ่มตัวอย่างที่ได้คำตอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้วยวิธีการดังกล่าว ทำให้ธนาคารสามารถกำหนดระดับความสำคัญของประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ (Materiality Matrix) ได้ตามแผนภาพต่อไปนี้

▲ มิติด้านเศรษฐกิจ ● มิติด้านสิ่งแวดล้อม ■ มิติด้านสังคม

ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย



การรายงานกิจกรรมที่เป็นประเด็นสาระสำคัญ

ธนาคารได้นำเสนอรายงานกิจกรรมที่เป็นประเด็นสาระสำคัญของธนาคารต่อสาธารณะผ่านรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานประจำปีของธนาคาร โดยในปี 2560 ธนาคารได้นำเสนอเนื้อหาของประเด็นที่มีสาระสำคัญ ไว้ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ	หัวข้อที่รายงาน	เลขหน้า ในรายงาน ความรับผิด ชอบต่อสังคม 2560	เลขหน้า ในรายงาน ประจำปี 2560
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมทางธุรกิจ ความพึงพอใจของลูกค้า การอบรมและให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียง การจัดการนวัตกรรม การพัฒนาชุมชนโดยรอบสำนักงานและสาขาของธนาคาร การพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม 	<ul style="list-style-type: none"> การต่อต้านคอร์รัปชัน การบริหารกิจการที่ดี การยึดมั่นจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจและช่องทางการร้องเรียน การให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย – กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ ความเสี่ยง และโอกาส การคุ้มครองความปลอดภัยของลูกค้าและผู้ให้บริการ ปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและการส่งเสริมลูกค้าพันธมิตรธุรกิจให้มีจิตสำนึกต่อสังคม การให้ความรู้ด้านการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป 	31 15 14 18 50 12 56 55 69	68 65 65 - 30 52 28 - -
สูง	<ul style="list-style-type: none"> การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า การให้สินเชื่ออย่างมีจริยธรรมโดยคำนึงถึงหลักปฏิบัติด้านแรงงานและการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ 	<ul style="list-style-type: none"> การคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลของลูกค้าและผู้ให้บริการ การเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและผู้ด้อยโอกาสในสังคม การดูแลและเอาใจใส่พนักงานและการบริหารแรงงานสัมพันธ์ การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การให้สิทธิในการรวมตัวเป็นสหภาพแรงงาน การไม่ใช้แรงงานเด็กและแรงงานผิดกฎหมาย ความเสี่ยงและโอกาสที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	57 54 46 49 50 53 53 28	- - - - 30 - - 52
สูงปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน การส่งเสริมความหลากหลายและความเท่าเทียม การปล่อยก๊าซเรือนกระจก การให้สินเชื่ออย่างมีจริยธรรมโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณภาพและลดปริมาณของเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> ลักษณะของห่วงโซ่อุปทาน ความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การบริหารมลภาวะทางอากาศ การส่งเสริมลูกค้าและพันธมิตรธุรกิจให้มีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารการใช้วัสดุ การบริหารการใช้น้ำ การจัดการน้ำเสียและขยะ 	8 53 39 43 34 38 41	- - - - - - -

ธนาคารได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธนาคารดังกล่าว โดยได้กำหนดแผนและเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธนาคารในทุก 3 ปี

ทั้งนี้ ช่วงเวลาของรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2560 ธนาคารไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจ เช่น ไม่มีการควบรวมหรือการเข้าซื้อกิจการอื่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงธุรกิจหลักหรือมาตรการควบคุมทางธุรกิจแต่อย่างใด

ในรายงานประจำปี 2560 ธนาคารได้ปรับปรุงหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ดังแสดงในหัวข้อ "การจัดลำดับประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ"

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมนำเสนอข้อมูลตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2560 ซึ่งเป็นรายงานต่อเนื่องจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2559 โดยธนาคารรายงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประจำทุกปี

ผู้สนใจที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้สามารถติดต่อได้ที่

เลขานุการบริษัท
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่สีลม
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
หรือที่ อีเมล apichart.ram@bbl.co.th





หมวดที่ 1

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



▶

ผลประกอบการและ
การลงทุนเพื่อสังคม

▶

การต่อต้านการทุจริต
ที่ไม่เป็นธรรม

ความเสี่ยงและโอกาสที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การจัดสรรทรัพยากรด้านเศรษฐกิจ
เป็นสวัสดิการของพนักงาน

ผลกระทบทางอ้อม
จากการลงทุนเพื่อสังคม

การต่อต้านคอร์รัปชัน



ผลประกอบการ และการลงทุนเพื่อสังคม

ธนาคารกรุงเทพ ดำเนินธุรกิจโดยมิได้มุ่งสร้างการเติบโตในเชิงเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว หากยังสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนให้เจริญก้าวหน้าไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ทั้งผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เจ้าหนี้ ลูกค้า คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าอุตสาหกรรมเดียวกัน พนักงาน ชุมชน และสังคมโดยรวม ในปี 2560 ผลประกอบการทางการเงินของธนาคารได้กล่าวไว้ในรายรายงานประจำปี 2560 ภายใต้หัวข้อ “งบการเงิน” หน้า 106-113

ความเสี่ยงและโอกาสที่เป็น ผลมาจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ

ธนาคารมีการพิจารณาความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับธนาคาร ตามกระบวนการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในของตนเอง (Risk Control Self-assessment – RCSA) โดยมีหน่วยงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาผลการระบุความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับธนาคาร รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญเพื่อดำเนินการวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการควบคุม หรือมาตรการลดความเสี่ยงในระดับองค์กร

ในการพิจารณาความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับธนาคาร มีความเสี่ยงซึ่งเกี่ยวข้องกับผลจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว โรคระบาด คลื่นสึนามิ เป็นต้น โดยในการพิจารณากำหนดมาตรการลดความเสี่ยงเพิ่มเติม ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงดังกล่าว โดยพิจารณาจากผลกระทบสำคัญ ได้แก่ ผลกระทบด้านการเงินโดยตรง ผลกระทบด้านการเงินโดยอ้อม และผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ

ธนาคาร ผลการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับธนาคาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศดังกล่าว พบว่า ยังไม่อยู่ในระดับที่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ธนาคารมีกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) รวมถึงแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan) เป็นมาตรการหลักในการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว

ในด้านโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อเพิ่มขึ้นแก่โครงการลงทุนในการผลิตไฟฟ้าจากแหล่งทางเลือก ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ โซลาร์ฟาร์มและโซลาร์รูฟท็อป โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลม และโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีโอกาสเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยนอกจากเป็นการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานหมุนเวียนแล้ว ยังจะช่วยให้ต้นทุนการผลิตลดลงอย่างต่อเนื่องในระยะยาวอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคูโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ของรัฐบาลเพื่อลดการทำธุรกรรมด้วยเงินสดในประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อให้กิจกรรมเกี่ยวกับเงินสดที่ต้องใช้เชื่อเพลิงฟอสซิลลดลงด้วย เช่น การขนส่งเงินสดระหว่างธนาคารกับศูนย์เงินสด ธนาคารแห่งประเทศไทย ในปัจจุบันที่ยังขนส่งด้วยรถยนต์

ธนาคารเห็นว่าความจำเป็นในการใช้พลังงานอย่างระมัดระวังยังเป็นโอกาสให้ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทุกที่ ทุกเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

ธนาคารคาดการณ์ว่า ความเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ จะเป็นโอกาสให้ธนาคารขยายธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยการคาดการณ์ดังกล่าวอ้างอิงข้อมูลการดำเนินธุรกิจของธนาคารในช่วงที่ผ่านมา

การจัดสรรทรัพยากร ด้านเศรษฐกิจเป็นสวัสดิการ ของพนักงาน

ธนาคารตระหนักดีว่า การจัดสรรทรัพยากรด้านเศรษฐกิจให้แก่พนักงาน เป็นความรับผิดชอบต่อที่สำคัญส่วนหนึ่งของธนาคาร ธนาคารได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตามความเหมาะสมกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน โดยสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานถือว่าครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้เทียบเท่าธุรกิจชั้นนำในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการเพื่อสุขภาพพลานามัยและความเป็นอยู่ที่ดี โดยธนาคารจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายและบริการทางการแพทย์ให้แก่พนักงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม และอาคารพระราม 3 อีกทั้งพนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลตามอัตราที่ธนาคารกำหนดเมื่อใช้บริการทางการแพทย์ที่คลินิกหรือโรงพยาบาลทั่วไป

นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดงบประมาณสมทบสวัสดิการเงินกองทุนต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีตลอดระยะเวลาที่ยังปฏิบัติงานอยู่ เช่น กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และสวัสดิการเงินกู้ อีกทั้งยังได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้พนักงานออมเงินไว้ใช้จ่ายเมื่อเกษียณอายุ โดยธนาคารร่วมสมทบเงินให้พนักงานด้วย และมีสวัสดิการ

เงินสงเคราะห์ ซึ่งจ่ายเงินช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรม หรือทุพพลภาพ นอกจากนั้นพนักงานที่มีบุตรจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเป็นรายเดือน เดือนละ 600 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก จนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกเหนือจากเงินสงเคราะห์ที่ได้รับตามกฎหมายประกันสังคม

การขอรับการสนับสนุน ทางการเงินจากภาครัฐ

ธนาคารมุ่งสร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจที่ยั่งยืนและมอบผลตอบแทนการลงทุนแก่ผู้ถือหุ้นในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ทางธุรกิจคู่ขนานไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารร่วมมือกับภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะภาคธุรกิจเอสเอ็มอี เช่น สินเชื่อโครงการสนับสนุนการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมเทคโนโลยี สินเชื่อโครงการรับซื้อตัวสัญญาใช้เงิน สินเชื่อโครงการนวัตกรรมดี...ไม่มีดอกเบีย สินเชื่อโครงการสนับสนุนการปรับปรุง/ฟื้นฟูสภาพเครื่องจักรแก่เอสเอ็มอี ในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารไม่ได้รับการอุดหนุนโดยตรงจากภาครัฐสำหรับการดำเนินธุรกิจแต่อย่างใด



ผลกระทบทางอ้อม จากการลงทุนเพื่อสังคม

ธนาคารมีหน่วยงานดำเนินโครงการกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดของฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและพัฒนาสังคมตามแผนดำเนินการและเป้าหมายประจำปีของธนาคาร

ในปี 2560 ธนาคารจัดสัดส่วนการลงทุนเพื่อสังคม โดยแบ่งเป็นเงินบริจาค ประมาณร้อยละ 29.2 การลงทุนเพื่อพัฒนาสังคม ประมาณร้อยละ 32.9 และ การลงทุนเพื่อพัฒนากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเชิงธุรกิจ ประมาณร้อยละ 37.9

ตัวอย่างของกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ในปี 2560 บางส่วน ได้แก่

การพัฒนาประเทศไทยสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด

ธนาคารได้ทดลองเปิดให้บริการ “QR Code Payment on EDC” เป็นธนาคารแรกโดยเริ่มที่มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่แทนการรับชำระค่าสินค้าและบริการเป็นเงินสด โดยร้านค้าใช้เครื่องรับบัตร (EDC) พิมพ์สลิปซึ่งมี QR Code ออกมา เพื่อให้ลูกค้าใช้โทรศัพท์มือถือสแกนชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของทุกธนาคารในประเทศไทยได้ทันที ซึ่งระบบจะพิมพ์ QR Code เฉพาะสำหรับแต่ละรายการที่ลูกค้าต้องชำระโดยระบุยอดเงินไว้แล้ว ลูกค้าเพียงสแกนตรวจสอบยอดเงิน และยืนยันการชำระเงินได้ทันที

ลูกค้าที่ต้องการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตก็สามารถใช้ได้เหมือนเดิม แต่ลูกค้าที่พกติดไปด้วยเงินสด จะสามารถเลือกจ่ายด้วยการสแกน QR Code ได้โดยไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก และที่สำคัญสามารถใช้ได้กับแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของทุกธนาคาร ส่วนในด้านร้านค้า บริการนี้จะช่วยลดขั้นตอนการจัดการเงินสด เพราะรายได้จะ

ถูกบันทึกในบัญชีของธุรกิจโดยอัตโนมัติ เมื่อสิ้นวันก็สามารถเรียกดูรายงานการสรุปยอดขายได้ทันที เป็นอีกหนึ่งทางเลือกการชำระเงินให้แก่ลูกค้าแทนการใช้เงินสดที่ยังช่วยลดภาระในการบริหารจัดการเงินสด ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและยอดขายให้แก่ธุรกิจ ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยที่มุ่งผลักดันประเทศไทยสู่การเป็น “สังคมไร้เงินสด” ตามนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0”



การปรับโครงสร้างหนี้ครัวเรือน

จากปัญหาเงินกู้ไร้หลักประกัน

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินโครงการ “คลินิกแก้หนี้” ริเริ่มโดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันการเงินชั้นนำอีก 16 แห่ง เพื่อแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนของประเทศ ที่มีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้นในช่วงที่ผ่านมา โดยสนับสนุนการจัดให้มีหน่วยงานกลาง เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ส่วนบุคคลที่มีเจ้าหนี้หลายราย อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแผนเพื่อช่วยเหลือกลุ่มลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหนี้กับธนาคารหลายแห่งก่อน ซึ่งลูกหนี้จะสามารถได้ข้อยุติกับธนาคารเจ้าหนี้ในคราวเดียวผ่านหน่วยงานกลางที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแทนเจ้าหนี้ทุกรายอย่างครบวงจร ภายใต้กรอบกฎหมายที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ขณะเดียวกันหน่วยงานกลางนี้ยังทำหน้าที่ให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกหนี้ เพื่อสร้างวินัยทางการเงินที่ดี ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาคใต้

ธนาคารร่วมให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้ โดยออกมาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ การปรับลดอัตราดอกเบี้ย และการสนับสนุนสินเชื่อเพิ่มเติม ให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบ ด้วยวงเงินรวมจำนวน 10,000 ล้านบาท บริจาคเงินสมทบรัฐบาลร่วมกับสมาคมธนาคารไทย จำนวนรวม 50 ล้านบาท ผ่าน พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2560 เพื่อร่วมช่วยเหลือ พี่นฟู และเยียวยา ผู้ประสบอุทกภัยที่ได้รับความเดือดร้อนในจังหวัดต่าง ๆ ในภาคใต้ พร้อมทั้งเปิดบัญชีรับเงินบริจาคจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป เพื่อส่งมอบให้กองทัพเรือ โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนข้ามเขตทุกช่องทาง อีกทั้งยังดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบด้วยเงินช่วยเหลือปลอบขวัญ และเงินกู้เพื่อซ่อมที่อยู่อาศัยและทรัพย์สินโดยไม่คิดดอกเบี้ย

การต่อต้านคอร์รัปชัน

การดำเนินการของธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารกิจการด้วยความระมัดระวัง ภายใต้กรอบของการบริหารดูแลกิจการที่ดี เชื่อมโยงแนวคิดในการพัฒนารูริกิจสู่ความยั่งยืนตลอดจนการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหารของธนาคารบนพื้นฐานของจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ธนาคารกำหนดให้มึนโยบายการป้องกันการหลอกลวงผลประโยชน์ในหน้าที่ โดยมีขอบและจรรยาบรรณพนักงานให้พนักงานทุกคนใช้ปฏิบัติตาม เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีการทบทวนเป็นประจำ

ธนาคารยังให้ความสำคัญการสื่อความนโยบายการป้องกันการหลอกลวงผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมีขอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของธนาคารและสื่อความให้ทุกคนในองค์กรทราบผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร เช่น วารสารภายในองค์กร อีเมล และเว็บไซต์ภายในของธนาคาร

สำหรับพนักงานจัดรับใหม่ ธนาคารได้จัดพิมพ์ระเบียบข้อบังคับสำหรับพนักงานและมอบให้แก่พนักงานจัดรับใหม่ทุกคนในวันปฐมมนิเทศ รวมถึงในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปีที่ผ่านมา ไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับคอร์รัปชันในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดผลกระทบด้านชื่อเสียง และความเสียหายต่อธนาคาร

การต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม

ธนาคารมีการทบทวนจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจในเรื่องของการแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท กล่าวคือ ธนาคารพึงดำเนินธุรกิจอย่างเสรีและแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการตกลงร่วมกันระหว่างธนาคารในการกำหนดราคาซื้อ ราคายา หรือเงื่อนไขในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า พึงเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่าแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างอิสระโดยไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการผูกขาด หรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาดและหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ธนาคารพึงจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับข้อพิพาทข้อพิพาท



หมวดที่ 2

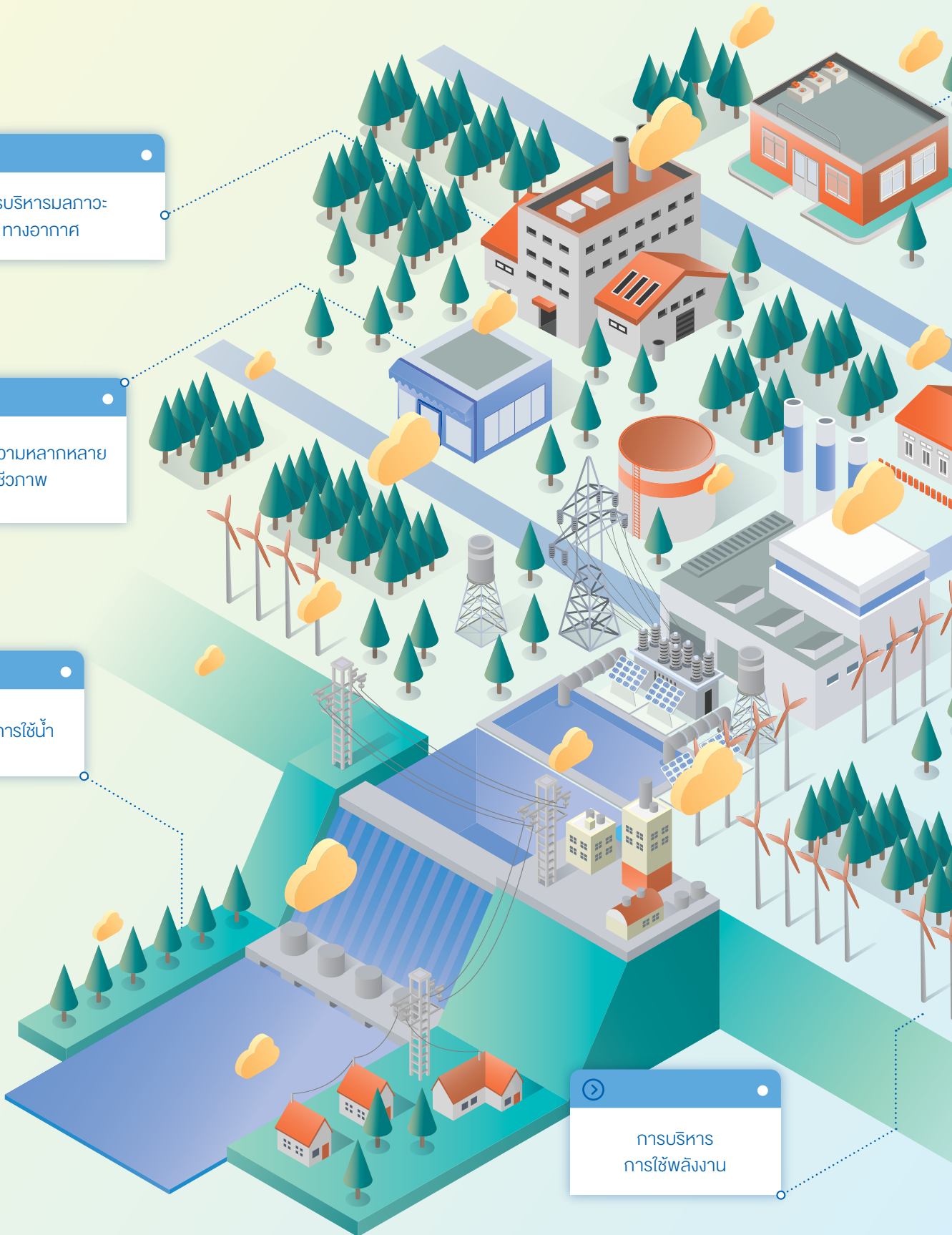
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การบริหารมลภาวะ
ทางอากาศ

การบริหารความหลากหลาย
ทางชีวภาพ

การบริหารการใช้น้ำ

การบริหาร
การใช้พลังงาน



การปฏิบัติตาม
กฎหมายสิ่งแวดล้อม

การส่งเสริมคุณค่าและพันธมิตร
ธุรกิจให้มีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม

การจัดการ
น้ำเสียและขยะ

การบริหารการใช้วัสดุ



ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความยั่งยืนของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ธนาคาร จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมใน 3 ด้านหลัก ซึ่งได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเสมอมา ทั้งนี้ ธนาคารตระหนักว่าประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบต่อทุกคนในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับมติของการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ (United Nations Conference on the Human Environment - UNCHE) ที่จัดขึ้น ณ กรุงสตอกโฮล์ม ประเทศสวีเดน ในระหว่างวันที่ 5-16 มิถุนายน 2515 โดยที่ประชุมร่วมกันเรียกร้องให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกตระหนักถึงวิกฤตการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว และการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยเกินขีดจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิดการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยในปี 2558 ธนาคารได้ริเริ่มโครงการเพื่อติดตามการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการใช้กระดาษ อย่างเป็นทางการ เพื่อนำมาประกอบการคำนวณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือ คาร์บอนฟุตพริ้นท์ ลดความสูญเสียจากการใช้พลังงานของหน่วยงาน และช่วยประหยัดพลังงานของประเทศโดยรวม โดยใช้อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารเป็นต้นแบบ ซึ่งในปี 2560 สามารถรายงานผลเปรียบเทียบได้ ดังนี้

การบริหารการใช้วัสดุ

วัสดุหลักที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ได้แก่ กระดาษที่ใช้พิมพ์แบบฟอร์มธุรกรรมทางการเงิน สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกระดาษที่ใช้ในการจัดทำรายงาน และผลการตรวจสอบการดำเนินการ

ในปี 2560 ธนาคารมีสถิติการสั่งซื้อวัสดุสิ้นเปลือง ดังนี้

- กระดาษ A4 ขนาด 80 แกรม 260,000 รีม
- กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม 20,000 รีม
- กระดาษรีไซเคิล ที่เป็นแบบฟอร์มสำหรับบันทึกธุรกรรมของธนาคาร 40,000 ห่อ
- กระดาษรีไซเคิลสำหรับทำแผ่นฉีกปฏิทินแขวน 7,878 รีม
- กระดาษที่ผ่านมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001
 - กระดาษชำระ 47,412 ม้วน
 - กระดาษเช็ดมือ 18,420 ม้วน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการลดปริมาณการใช้กระดาษและเปลี่ยนมาใช้กระดาษรีไซเคิลในทุกกรณีที่สามารถทำได้ โดยในปีที่ผ่านมาธนาคารมีการสั่งพิมพ์กระดาษรีไซเคิลเป็นมูลค่ากว่า 20 ล้านบาท



การบริหารการใช้พลังงาน

ธนาคารตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้พลังงานอย่างประหยัด ซึ่งไม่เพียงจะช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่มีราคาเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากยังจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงเริ่มดำเนินมาตรการลดการใช้พลังงานอย่างเป็นระบบในปี 2558 โดยการเก็บข้อมูลการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการใช้กระดาษ ของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ประกอบด้วย 3 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ และ อาคารพระราม 3 ส่วนข้อมูลตั้งแต่ปี 2559 ซึ่งเป็นปีฐานสำหรับการอ้างอิงการดำเนินการในปีต่อ ๆ ไป เป็นข้อมูลจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารแสงทองธานี และอาคาร 3

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าและน้ำบาดาลที่เสลดสำหรับเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า มีดังนี้

การใช้พลังงานของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

ประเภท	หน่วย	2558	2559	2560
ไฟฟ้า	เมกะวัตต์ชั่วโมง	34,730	37,312	33,929
น้ำบาดาล	ลิตร	10,600	26,245	27,755

ในปี 2560 ธนาคารได้เปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดแอลอีดี จึงทำให้การใช้พลังงานไฟฟ้ามีปริมาณลดลง ส่วนการใช้น้ำบาดาลที่เสลดที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นในปี 2559 เกิดจากการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่อาคารพระราม 3 เพื่อทดสอบระบบต่าง ๆ และปริมาณการใช้น้ำบาดาลที่เสลดที่เพิ่มขึ้นในปี 2560 เกิดจากการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่อาคารพระราม 3 เพื่อทำการทดสอบระบบ การซ่อมตู้จ่ายไฟฟ้าหลัก และการเปลี่ยนแบตเตอรี่ในระบบไฟสำรองซึ่งต้องเดินเครื่องเพื่อรักษาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้า

การใช้พลังงานไฟฟ้าของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2560 ตามมาตรฐานของการไฟฟ้านครหลวงมีปริมาณรวม 33,929 เมกะวัตต์ชั่วโมง ส่วนการใช้น้ำบาดาลที่เสลดเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ตามปริมาณที่รวบรวมจากโบเรอร์รับเงินที่ธนาคารจัดซื้อน้ำบาดาล มีปริมาณรวม 27,755 ลิตร และพลังงานทั้งสองส่วนดังกล่าว เมื่อคำนวณปริมาณพลังงานของเชื้อเพลิงโดยแปลงเป็นค่าความร้อนสุทธิ ซึ่งอ้างอิงตารางการคำนวณของกระทรวงพลังงาน ได้ดังนี้

ค่าความร้อนสุทธิของพลังงานที่ใช้ไป (หน่วย: กิกะจูลส์)

ประเภท	2558	2559	2560
ไฟฟ้า	125,028	134,323	122,146
น้ำบาดาล	386	956	1,011
การใช้พลังงานรวม	125,414	135,279	123,157

นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้น้ำมันดีเซลและน้ำมันเบนซินสำหรับรถยนต์ทุกประเภทที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจและการติดต่องานภายนอก เช่น รถยนต์
ตุ๊กตา รถตู้ขนของ รถตู้โดยสาร และรถยนต์ผู้บริหาร สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหารในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ โดยรวบรวม
ปริมาณจากรายงานการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของธนาคาร และคำนวณค่าความร้อนสุทธิ ซึ่งอ้างอิงตารางการคำนวณของกระทรวงพลังงานได้ ดังนี้

น้ำมันเชื้อเพลิงรถยนต์ของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ (หน่วย: ลิตร)

ประเภท	2558	2559	2560
น้ำมันดีเซล	129,380	148,709	136,963
น้ำมันเบนซิน	1,117,914	1,097,478	1,042,219

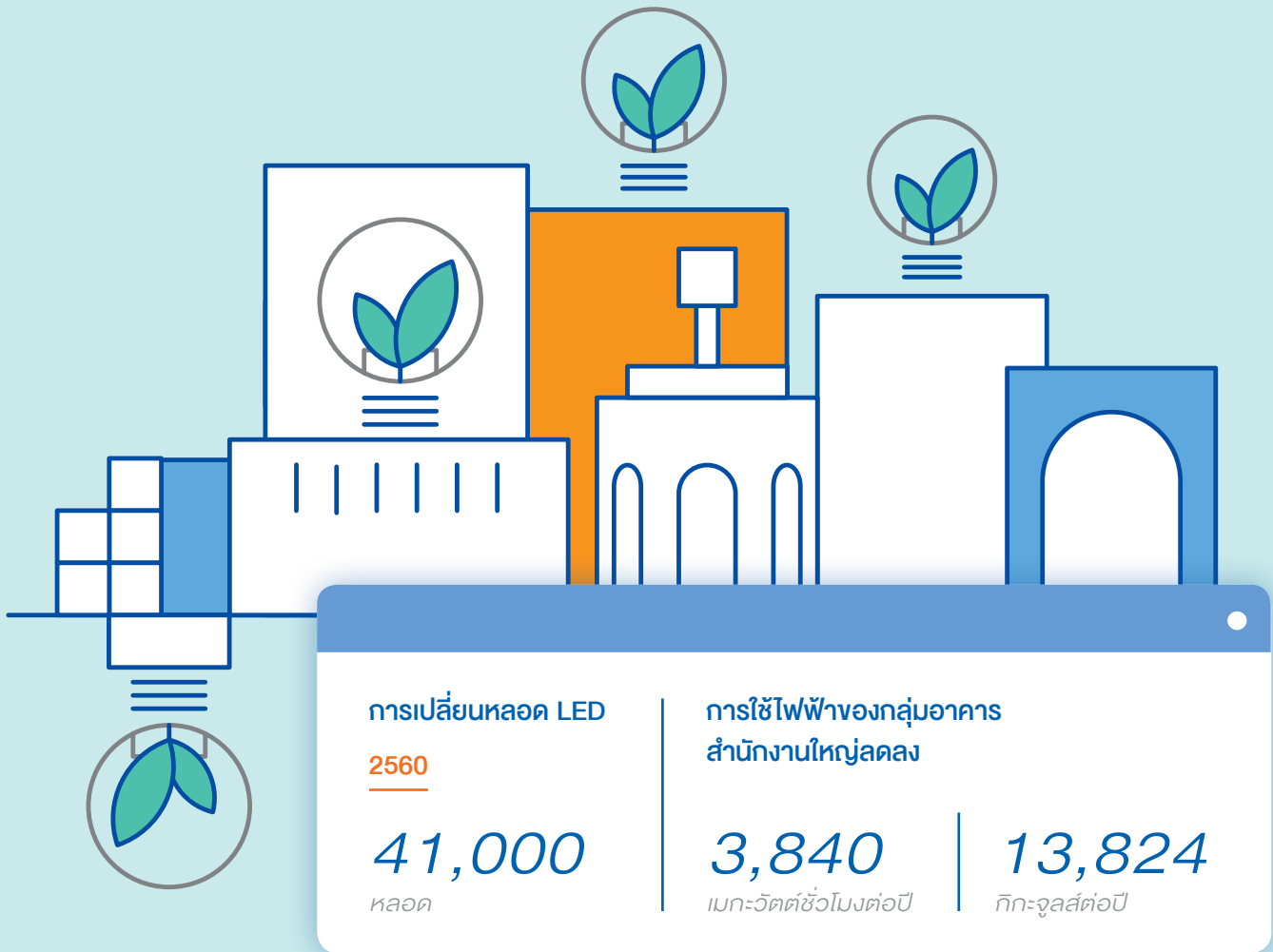
ค่าความร้อนสุทธิของพลังงานที่ใช้ไป (หน่วย: กิกะจูลส์)

ประเภท	2558	2559	2560
น้ำมันดีเซล	4,712	5,416	4,988
น้ำมันเบนซิน	35,192	34,549	32,809
พลังงานรวม	39,904	39,965	37,797

ธนาคารคำนวณการใช้พลังงานต่อจำนวนพนักงานประจำเพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดความคุ้มค่าของการใช้พลังงาน โดยใช้ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้า
และน้ำมันดีเซลสำหรับเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ โดยใช้หน่วยวัดเป็นกิกะจูลส์ต่อพนักงานประจำ 1 คน
(Gigajoule/Full-Time Equivalent - GJ/FTE)

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน (หน่วย: กิกะจูลส์ต่อพนักงานประจำ 1 คน)

การใช้พลังงานรวม	2558	2559	2560
พลังงานรวม	17.8	18.0	17.5



มาตรการลดการใช้พลังงาน

ในปี 2560 ที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟจากแบบฟลูออเรสเซนต์ เป็นหลอดไฟแบบแอลอีดี จำนวน 41,000 หลอด ใน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารแสงทองธานี อาคารสาขานนทบุรีพระราม 9 และอาคารสาขาหัวลำโพง ซึ่งนอกจากจะช่วยลดค่าไฟฟ้า และค่าบำรุงรักษา หรือการเปลี่ยนหลอดไฟแล้ว ยังช่วยประหยัดพลังงานของประเทศได้เป็นปริมาณมาก นอกจากนี้ ยังลดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย เนื่องจากหลอดแอลอีดี ไม่มีสารที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น สารตะกั่ว สารปรอท ฯลฯ มีความสว่างสูงและคงที่ แต่แผ่ความร้อนน้อยมาก จึงไม่ทำให้รู้สึกกระคายเคืองจากความร้อนของหลอดไฟ และที่สำคัญไม่มีรังสี UV ที่ทำให้ตาเมื่อยล้า ผิวหมองคล้ำ อีกทั้งยังทำให้วัตถุเครื่องใช้ต่าง ๆ สีซีดจางเร็วกว่าปกติ กรณีที่หลอดไฟแอลอีดีแตกเสียหายก็ไม่มีชิ้นส่วนที่เป็นอันตราย เช่น กระจกและสารเคมีที่เคลือบอยู่ภายในหลอดไฟ

นอกจากการเปลี่ยนหลอดไฟเพื่อประหยัดพลังงานและลดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมแล้ว ธนาคารยังกำจัดการฟลูออเรสเซนต์เดิม ซึ่งมีชิ้นส่วนและสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมอีกด้วย โดยส่งหลอดไฟที่ไม่ใช้ทั้งหมดไปทำลายยังบริษัท เบตเตอร์ เวิลด์ กรีน จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำในการบริหารและจัดการกากของเสียอุตสาหกรรมเพื่อนำวัสดุรีไซเคิล

ธนาคารเปลี่ยนหลอดไฟจากแบบฟลูออเรสเซนต์ เป็นแบบแอลอีดี โดยใช้ประมาณกว่า 10 ล้านบาท และส่งผลให้การใช้ไฟฟ้าของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารลดลง 3,840 เมกะวัตต์ชั่วโมงต่อปี หรือ 13,824 กิกะจูลส์ต่อปี โดยปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมของอาคารทั้ง 6 แห่งดังกล่าวลดลงเฉลี่ยร้อยละ 7-10 ต่อเดือน เมื่อเทียบกับปีฐาน 2559

การบริหารการใช้น้ำ

การใช้น้ำ

ธนาคารใช้น้ำประปาเพื่อสุขอนามัยส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยธนาคารรับน้ำเข้ามาใช้ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ จากการประปานครหลวงเพียงแหล่งเดียว ปริมาณการใช้น้ำประปาของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ โดยใช้มาตรวัดของการประปานครหลวง เป็นดังนี้

ปริมาณการใช้น้ำ (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)

ประเภท
น้ำประปา



2558
0.36

2559
0.42

2560
0.38

แหล่งน้ำดิบของการประปานครหลวง ได้มาจากแม่น้ำเจ้าพระยา การนำน้ำมาใช้ของธนาคาร จึงไม่สร้างผลกระทบต่อแหล่งน้ำได้ดินหรือแหล่งน้ำธรรมชาติใดๆ

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

อาคารพระราม 3 ของธนาคาร ได้มีระบบนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่ โดยน้ำเสียจากอาคารจะผ่านเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียจนมีคุณภาพน้ำเพียงพอสำหรับนำมาใช้รดต้นไม้และสนามหญ้ารอบอาคาร ปริมาณน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่คิดเป็นร้อยละ 12 ของปริมาณน้ำทั้งหมดที่ใช้ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร

ปริมาณการนำน้ำทิ้งมาใช้ (หน่วย : ลูกบาศก์เมตร)

ประเภท
การนำน้ำทิ้ง
มาใช้



2558
32,000

2559
28,000

2560
47,000

การบริหารความหลากหลายทางชีวภาพ

ธนาคารดำเนินธุรกิจทางการเงิน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ไม่ได้สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง และไม่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตป่าสงวนหรือพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพที่จะสร้างผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตหรือพันธุ์พืชต้องห้ามหรือสายพันธุ์ทั่วไปจากการดำเนินงานของธนาคาร การดำเนินงานของธนาคารไม่มีการใช้สารพิษหรือสารอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อสายพันธุ์ต้องห้ามตามรายชื่อของ IUCN (IUCN Red List of Threatened Species)

การบริหารมลภาวะ ทางอากาศ

ธนาคารได้รับการรับรองในการดำเนินการตามกฎเกณฑ์และข้อแนะนำจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับชาติ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของธนาคารต่อการลดการสร้างผลกระทบต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศ ธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อ้างอิงขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงเมื่อ 1 ตุลาคม 2556 โดยเริ่มเก็บสถิติการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 3 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์และอาคารพระราม 3 ตั้งแต่ปี 2559 และธนาคารได้เก็บสถิติของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่เพิ่มเป็น 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารแสงทองธานี และอาคาร 3 โดยใช้ข้อมูลในปี 2559 เป็นปีฐาน และเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่การควบคุมเพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การควบคุมก๊าซเรือนกระจกประเภท 1

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกประเภท 1 ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) ไนตรัสออกไซด์ (N₂O) โดยผลจากการติดตามและเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ธนาคารมีสถิติของก๊าซเรือนกระจกประเภท 1 ในปีฐาน 2559 เป็นปริมาณ 3,712 ตันเทียบเท่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ตามมาตรฐานขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อแนะนำในรายงานฉบับที่ 4 ของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (The Fourth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change – IPCC, AR4) โดยในปี 2560 ธนาคารสามารถควบคุมให้ลดลงเหลือเป็น 2,784 ตันเทียบเท่าคาร์บอนไดออกไซด์ ด้วยการรณรงค์กระตุ้นเตือนจิตสำนึกของพนักงานและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้ใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างประหยัด

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่(หน่วย: ตันเทียบเท่า CO₂)

ก๊าซเรือนกระจก	2558	2559	2560
ประเภท 1	4,030	3,712	2,784
ประเภท 2	20,189	21,720	19,751
ประเภท 3	584	597	520
รวม	24,803	26,029	23,055

ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1	หมายถึง	ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้เชื้อเพลิงทางตรงในระหว่างการดำเนินธุรกิจ
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2	หมายถึง	ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้า
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3	หมายถึง	ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมอื่น ๆ ในการดำเนินธุรกิจ

การควบคุมก๊าซเรือนกระจกประเภท 2

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกประเภท 2 ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผลคือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) และธนาคารสามารถควบคุมให้ลดลงได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นแบบแอลอีดี ซึ่งส่งผลให้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลงประมาณร้อยละ 7-10

การควบคุมก๊าซเรือนกระจกประเภท 3

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกประเภท 3 ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผลคือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) และธนาคารสามารถควบคุมให้ลดลงได้อย่างน่าพอใจ ด้วยการรณรงค์ให้พนักงานและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษแบบพิมพ์ กระดาษชำระ หรือน้ำประปา อย่างประหยัด

ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3 ในปี 2559 มีค่าสูงขึ้น เนื่องจากเกิดการรั่วซึมที่รอยแตกของท่อประปา และจากการปรับปรุงระบบน้ำหล่อเย็นสำหรับเครื่องปรับอากาศที่อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งได้รับการซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว

ธนาคารคำนวณความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล ทั้ง 3 ชนิด คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) และไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ในประเภท 1-3 แล้วคำนวณเป็นก๊าซเรือนกระจกโดยรวม ในหน่วยของตันเทียบเท่า CO₂ เทียบกับจำนวนพนักงานประจำ (Ton CO₂ Equivalent/Full-time Equivalent) เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดการปล่อยก๊าซที่ชัดเจนขึ้น

ความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกโดยรวม (หน่วย: ตันเทียบเท่า CO₂/พนักงานประจำ 1 คน)

ก๊าซเรือนกระจก	2558	2559	2560
ความเข้มข้น	3.52	3.45	3.28

จากข้อมูลสถิติดังกล่าว สามารถคำนวณความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารได้ ดังนี้

ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (หน่วย: ตันเทียบเท่า CO₂/พนักงานประจำ 1 คน)

อาคาร	2558	2559	2560
สำนักงานใหญ่	4,392	4,352	4,147
ศรีทิพย์	1,222	1,249	979
อาคาร 3	-	122	116
พระสาม 3	1,441	1,428	1,397
แสงทองธานี	-	384	384
รวม	7,055	7,535	7,023

ธนาคารดำเนินการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานและผู้บริหารให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการลงทุนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดส่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไปทำลายตามกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโครงการเปลี่ยนหลอดฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดประหยัดพลังงานแอลอีดี ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ประเภทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ

โครงการ

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ทำลายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

9,282 ตันเทียบเท่า CO₂/ตันขยะ

เปลี่ยนหลอดไฟเป็นแบบแอลอีดี

2,235 ตันเทียบเท่า CO₂/ปี

ธนาคารไม่มีการปล่อยสารทำลายชั้นโอโซน เนื่องจากไม่มีการรั่วไหลของสารดับเพลิงชนิด Halon 1301 และธนาคารไม่มีการปล่อยก๊าซในกลุ่มไนโตรเจนออกไซด์ (NOX) และซัลเฟอร์ออกไซด์ (SOX) เนื่องจากไม่มีกระบวนการเผาไหม้เชื้อเพลิงที่ภาวะอุณหภูมิสูง (ตั้งแต่ 1,000 องศาเซลเซียส)

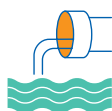
การจัดการน้ำเสียและขยะ

การจัดการน้ำเสีย

ธนาคารใช้น้ำประปาเพื่อสุขอนามัยส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยธนาคารรับน้ำเข้ามาใช้ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ จากการประปานครหลวง กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพทุกอาคาร ซึ่งบำบัดน้ำทิ้งด้วยกระบวนการที่ได้มาตรฐานก่อนปล่อยลงท่อหรือคลองระบายน้ำสาธารณะ เพื่อนำเข้าสู่โรงบำบัดน้ำทิ้งของกรุงเทพมหานครที่ปากคลองช่องนนทรีก่อนปล่อยออกสู่น้ำเจ้าพระยา ธนาคารประเมินปริมาณน้ำทิ้งจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารได้ ดังนี้

ปริมาณน้ำทิ้ง (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)

ประเภท
น้ำทิ้ง



2558
0.22

2559
0.34

2560
0.27

ระบบบำบัดน้ำทิ้งแต่ละอาคาร

อาคาร	ระบบบำบัดน้ำทิ้ง
อาคารสำนักงานใหญ่	ระบบ Pre-Treatment (มีระบบเติมอากาศและตกตะกอน)
อาคารศรีภพ	ระบบ Pre-Treatment ใช้ผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Bio Activated Charcoal) ในการปรับสภาพน้ำทิ้งและบำบัดเบื้องต้น
อาคาร 3	ถังบำบัดน้ำทิ้งสำเร็จรูป
อาคารพระราม 3	ระบบบำบัดน้ำทิ้งแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge)
อาคารแสงทองธานี	ระบบบำบัดน้ำทิ้งแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge)

การจัดการขยะ

ธนาคารดำเนินการกำจัดขยะอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยแยกขยะเพื่อนำไปกำจัดอย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุดและไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น จัดประเภทของขยะ เป็นขยะอันตรายและขยะทั่วไป จ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญและได้รับอนุญาตจากทางราชการนำขยะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นขยะอันตรายไปกำจัดโดยไม่ก่อมลพิษ สกัดแร่ธาตุที่มีค่าออกมาใช้ใหม่ได้ และข้อมูลลูกค้าไม่รั่วไหล ส่วนขยะทั่วไป ธนาคารให้สำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวานำไปกำจัดตามกระบวนการมาตรฐานของทางราชการในราคาเหมาจ่ายต่อเดือน เป็นต้น

ประเภท ปริมาณ และวิธีการกำจัดขยะ ที่ธนาคารดำเนินการ

ประเภท	ปริมาณ	วิธีการกำจัดขยะ
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	70.06 ตัน	รีไซเคิล
น้ำมันเสื่อมสภาพ	3,289 ลิตร	สกัดสารที่มีประโยชน์มาใช้ รวมทั้งพลังงาน
หลอดฟลูออโรสเซนต์ (เปลี่ยนเป็นแอลอีดี)	6.1 ตัน	ปรับเสถียร (Stabilization) และฝังกลบอย่างปลอดภัย (Secured Landfill)

วิธีและน้ำหนักของการกำจัดขยะไม่อันตราย

ประเภทของขยะไม่อันตราย	ปริมาณ	วิธีการกำจัดขยะ
กระดาษใช้แล้ว	506 ตัน	รีไซเคิล
ขยะทั่วไป	ธนาคารใช้ระบบการเหมาจ่ายค่าธรรมเนียมรายปี	ฝังกลบตามหลักสุททิกบาล

ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ไม่เกิดเหตุการณ์การรั่วไหลของสารมีพิษ การสร้างมลภาวะทางอากาศ และการเกิดอันตรายจากการขนส่งของเสียเหลือทิ้ง ที่เป็นอันตรายต่อระบบนิเวศของสิ่งมีชีวิตและสภาวะแวดล้อมอย่างรุนแรง ไม่มีกรณีถูกปรับหรือเกิดความเสียหายที่ไม่เป็นต้นทุน เนื่องจากธนาคารได้ปฏิบัติตามกฎหมาย จึงไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การปฏิบัติตามกฎหมาย สิ่งแวดล้อม

ปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศของโลกเป็นแนวโน้มสำคัญที่ภาคธุรกิจต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจ โดยเฉพาะผลกระทบที่จะเกิดต่อการเติบโตและความยั่งยืนของระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง ธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงิน ได้ติดตามแนวโน้มที่เกิดขึ้น และมีการปรับตัวตามทิศทาง เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเดียวกับธุรกิจสถาบันการเงินต่าง ๆ ทั่วโลก ที่หันมาให้ความสนใจกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดมลพิษหรือลดการเกิดมลพิษจากการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการทางการเงิน การให้ความสนใจต่อสภาวะโลกร้อน ตลอดจนการรณรงค์ให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ให้มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติ และการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งในส่วนที่ธนาคารดำเนินการเองและการบริจาคหรือสนับสนุนในกิจกรรมที่ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม

ในฐานะที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ของภูมิภาค ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงการปฏิบัติ โดยเริ่มจากภายในองค์กรและพนักงาน เพื่อเป็นรากฐานและเป็นตัวอย่างที่ดีในการขับเคลื่อน โดยมีมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. พระราชบัญญัติส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
2. พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในปี 2560 ธนาคารไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการละเมิดข้อกำหนดและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าว

การส่งเสริมคุณค่า และพันธมิตรธุรกิจให้มี จิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม

เนื่องจากกระดาษเป็นวัสดุสิ้นเปลืองประเภทหนึ่งที่ธนาคารจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน ธนาคารจึงเลือกใช้กระดาษรีไซเคิลให้มากที่สุด เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษแบบพิมพ์สำหรับการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ และสำหรับการทำธุรกรรมของลูกค้าของเอกสาร กล่องกระดาษ กระดาษเช็ดมือ กระดาษชำระ และแผ่นฉีกของปฏิทินชนิดแขวน โดยธนาคารจัดซื้อกระดาษประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ด้วยวิธีการประกวดราคาจากผู้จำหน่ายในประเทศหลายราย

นอกจากนี้ ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรายใหม่กับธนาคารต้องผ่านการคัดกรองตามเงื่อนไขการรักษาสิ่งแวดล้อมทุกราย ในการจัดซื้อของธนาคาร

ในปี 2560 ที่ผ่านมา ไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่สำคัญในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร





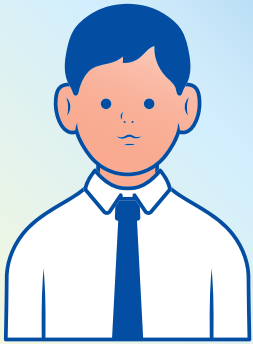
หมวดที่ 3

การดำเนินงาน

ด้านสังคมและชุมชน

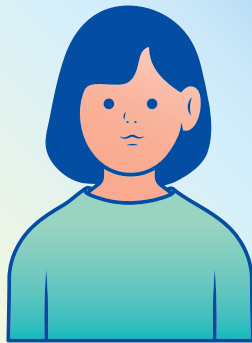
เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1



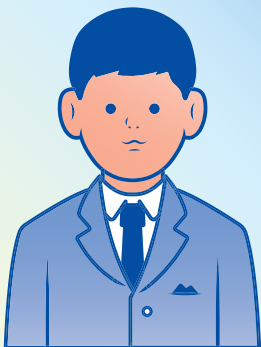
การดูแลเอาใจใส่พนักงานและ
การบริหารแรงงานสัมพันธ์

2



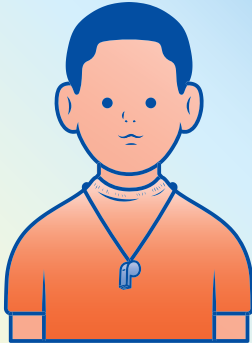
การดูแลสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน

4



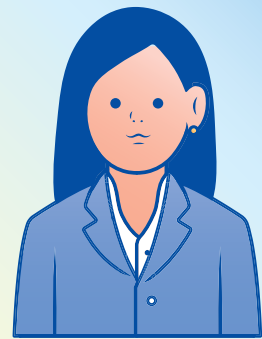
ความเท่าเทียมกันและ
การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน

5



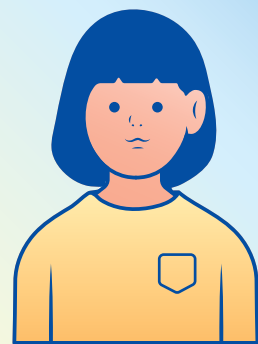
การให้สิทธิในการรวมตัว
เป็นสหภาพแรงงาน

3



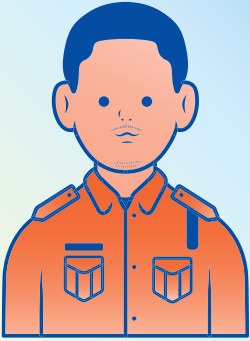
การพัฒนาศักยภาพ
ของพนักงาน

6



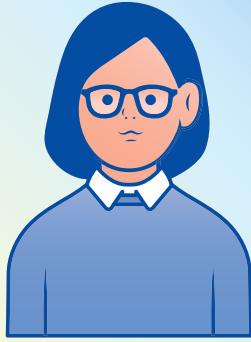
การไม่ใช้แรงงานเด็กและ
แรงงานผิดกฎหมาย

7



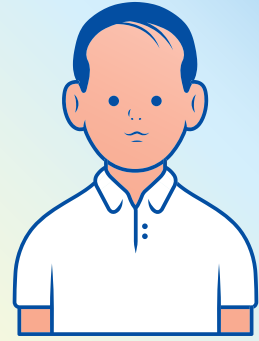
มาตรการรักษาความปลอดภัย

8



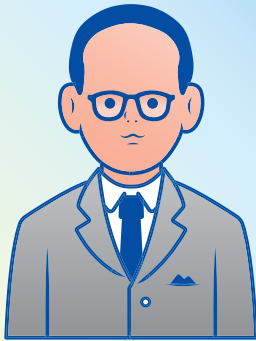
การเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและผู้ด้วยโอกาสในสังคม

9



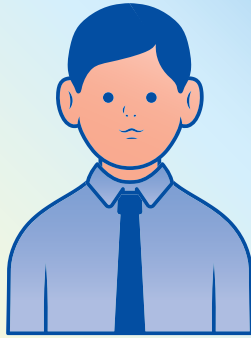
ปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและการส่งเสริมคุณค่าและพันธมิตรธุรกิจให้บริษัทดำเนินต่อสังคม

10



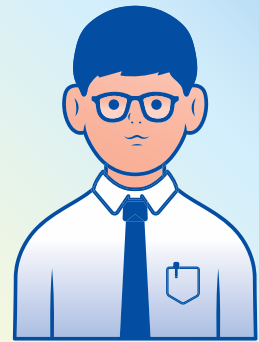
นโยบายการไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง

11



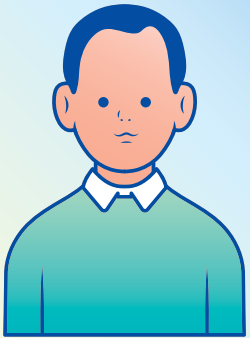
การคุ้มครองความปลอดภัยของลูกค้าและผู้ให้บริการ

12



การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้ให้บริการ

13



การคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของของลูกค้าและผู้ให้บริการ

14



การไม่ละเมิดต่อกฎหมายเชิงเศรษฐกิจและสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยจัดค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต เป็นการตอบแทนแก่พนักงานทุกคนที่ได้ทุ่มเทพลังกาย พลังใจ และพลังความคิดในการทำงานให้กับธนาคาร รวมถึงยังให้การส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนาความเจริญเติบโตในสายอาชีพที่ยั่งยืนของพนักงาน โดยเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ และรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการขยายธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารมีระบบการบริหารค่าจ้างที่ชัดเจน เริ่มตั้งแต่การกำหนดเงินเดือนขั้นต้นเมื่อเริ่มการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากวุฒิการศึกษา ความรู้ ความสามารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยไม่ขึ้นกับเพศหรือความแตกต่างทางศาสนาของพนักงาน อีกทั้งยังพิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าจ้างขั้นต่ำ

ตามกฎหมาย ธนาคารพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีให้แก่พนักงานตามผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานและผลประกอบการของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวปฏิบัติสำหรับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงกว่าระดับค่าแรงขั้นต่ำของประเทศ ตามที่กฎหมายกำหนด


นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างครบถ้วนและตรงเวลาตลอดมา โดยธนาคารได้วางแผนการบริหารจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ อาทิ มีการพิจารณาจ่ายเงินโบนัสให้พนักงานในปีที่ผลประกอบการของธนาคารมีกำไรสุทธิ โดยแบ่งจ่ายงวดแรกในเดือนมิถุนายน และ งวดที่สองในเดือนธันวาคมของทุกปี ให้แก่ผู้ที่มีสภาพเป็นพนักงาน ณ วันจ่าย และไม่เป็นผู้กระทำ ความผิดฐานทุจริต หรือเป็นผู้ที่ได้รับโทษทางวินัยถึงขั้นปลดออก

การดูแลเอาใจใส่พนักงานและการบริหาร แรงงานสัมพันธ์

สถิติการลาออกและการจัดรับพนักงานใหม่


ในปี 2560 ธนาคารมีจำนวนพนักงานที่ลาออกร้อยละ 7.4 ของพนักงานทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานหญิง 1,379 คน และ พนักงานชาย 447 คน กลุ่มอายุที่มีการลาออกมากที่สุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 25 – 35 ปี ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

การลาออก

	จำนวน พนักงาน	เพศ		อายุ				
		หญิง	ชาย	น้อยกว่า หรือเท่ากับ				
				น้อยกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	45 – 55 ปี	มากกว่า 55 ปี
พนักงานประจำ	1,797	1,356	441	504	1,119	100	56	18
ลูกจ้าง	29	23	6	10	17	0	1	1
รวมทั้งหมด	1,826	1,379	447	514	1,136	100	57	19

ในปี 2560 ธนาคารมีการจัดรับร้อยละ 6.1 ของพนักงานทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานหญิง 1,088 คน และ พนักงานชาย 434 คน กลุ่มอายุที่มีการจัดรับมากที่สุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 21-25 ปี

การจัดรับ

	จำนวนพนักงาน	เพศ		อายุ		
		หญิง	ชาย	21-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปี
พนักงานประจำ	1,364	995	369	813	372	179
ลูกจ้าง	158	93	65	42	45	71
รวมทั้งหมด	1,522	1,088	434	855	417	250

ผลประโยชน์ที่ธนาคารจัดให้กับพนักงาน

การส่งเสริมสุขภาพ อนามัย และความเป็นอยู่ที่ดี

ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงานของธนาคาร ประกอบด้วย บริการเพื่อสนับสนุนการและการดูแลสุขภาพของพนักงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร และที่สมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีบริการทางการแพทย์ให้กับพนักงานทุกคน โดยพนักงานสามารถใช้บริการได้ที่ บริการสุขภาพ อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 4 ถนนสีลม และที่อาคารพระราม 3 ชั้น 2 ถนนพระราม 3 โดยที่สำนักงานใหญ่ ธนาคารได้จัดให้มีแพทย์ทั่วไปและแพทย์เฉพาะทางอยู่ประจำ รวมถึงบริการตรวจสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ หากพนักงานไปรับการตรวจรักษาที่สถานพยาบาลทั่วไป จะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรมได้ตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ และพนักงานที่เกษียณอายุจากการทำงานที่มีอายุงานต่อเนื่องตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปยังสามารถเข้ารับบริการตรวจรักษาที่บริการสุขภาพของธนาคารได้ตลอดชีวิตโดยไม่ต้องเสียค่ายาและค่าธรรมเนียมแพทย์

การให้สิทธิในการลาหยุดงาน

ธนาคารกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับพนักงานในการลาป่วย การลา กิจ การขอยุติพักก่อนประจำปี การลาเพื่อคลอดบุตร การลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร การลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ การลาอุปสมบท และการลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น ธนาคารยังได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ในบางเรื่องให้แก่พนักงานซึ่งสูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด เช่น การลาป่วย ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ลาป่วยได้ 30 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม แต่ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยสูงสุดถึง 90 วันทำการ

เงินกองทุนเพื่อพนักงาน

ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายกองทุนประกันสังคม โดยส่งเงินสมทบในส่วนของนายจ้างครบถ้วนและตรงเวลา และจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พนักงานสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกโดยเลือกนโยบายการลงทุนและบริหารความเสี่ยงของตนเองได้ตามความประสงค์ของพนักงานแต่ละคน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนแล้ว ได้จัดให้มีการลงทุนในลักษณะที่พนักงานสามารถเลือกระดับความเสี่ยงได้ด้วยตนเอง (Employee's Choice) โดยในปี 2560 คณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ได้เพิ่มประเภทสินทรัพย์ที่ลงทุนจาก 4 ประเภทเป็น 6 ประเภท และเพิ่มนโยบายการลงทุนตามระดับความเสี่ยงจาก 5 นโยบาย เป็น 8 นโยบาย เพื่อให้สมาชิกกองทุนฯ สามารถเลือกกองทุนและนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับความต้องการผลตอบแทนเมื่อเกษียณอายุและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ให้เหมาะสมกับตนเองยิ่งขึ้น โดยพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้งในช่วงเวลาที่กำหนด

เงินกู้

ธนาคารจัดเงินกู้ให้แก่พนักงานตามความประสงค์และความจำเป็น เพื่อแบ่งเบาภาระของพนักงาน โดยครอบคลุมถึงการซื้อที่ดินหรือบ้าน หรือการปลูกสร้างบ้านเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม ดัดแปลง หรือต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเอง การซื้อรถยนต์ ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร การซื้อเครื่องใช้จำเป็นสำหรับการครองชีพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของพนักงาน และการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เงินสงเคราะห์

ในกรณีที่พนักงานถึงแก่กรรมหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ในธนาคาร อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ ธนาคารจัดให้มีเงินสงเคราะห์ครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรมหรือทุพพลภาพ นอกจากนั้นพนักงานที่มีบุตรจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเป็นรายเดือน เดือนละ 600 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก จนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกเหนือจากเงินสงเคราะห์ที่ได้รับตามกฎหมายประกันสังคม

สิทธิการลาคลอดบุตร

ธนาคารให้สิทธิพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ลาเพื่อคลอดบุตรได้ก่อนและหลังคลอดรวมกันไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม และไม่จำกัดจำนวนครั้งที่ขอลา สำหรับพนักงานชาย ธนาคารให้สิทธิลาไปเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตรได้ 5 วัน นับแต่วันที่ภรรยาคลอดบุตรแต่ต้องอยู่ภายใน 15 วันแรกนับแต่วันที่ภรรยาคลอดโดยได้รับค่าจ้างเต็ม โดยในปี 2560 มีพนักงานที่ใช้สิทธิลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร มีจำนวน 622 คน เป็นเพศชาย 98 คน และเพศหญิง 524 คน

ในจำนวนพนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตรดังกล่าวข้างต้น ผู้ที่กลับมาปฏิบัติงานตามเดิมและปฏิบัติงานต่อไปอีกอย่างน้อย 12 เดือน มีจำนวน 592 คน เป็นเพศชาย 93 คน และเพศหญิง 499 คน โดยจำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังการลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95 ของจำนวนผู้ใช้สิทธิลา

จำนวนพนักงาน (คน)

	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร	98	524	622
พนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตรแล้วกลับมาปฏิบัติงาน	93	499	592
พนักงานที่ลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร แล้วกลับมาปฏิบัติงานต่อไปอย่างน้อย 12 เดือน	93	499	592
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังการลาเกี่ยวกับการคลอดบุตร (ร้อยละ)	95	95	95

การดูแลสุขภาพแวดล้อม ในการทำงาน

ธนาคารจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีในส่วนของอาคารสถานที่โดยมีระบบและอุปกรณ์ควบคุมความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานเป็นสำคัญ

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางปรับปรุงความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้กับพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษร และเปิดโอกาสให้มีตัวแทนของพนักงานเข้าร่วมอยู่ในคณะกรรมการฯ ดังกล่าวด้วย

คณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำสำนักงานและสาขาที่มีพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป

ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด รวมทั้งสิ้น 37 แห่ง เพื่อดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

คณะกรรมการในแต่ละแห่งมีสมาชิกอย่างน้อย 5 คน ยกเว้นอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารพระราม 3 มีสมาชิก 11 คนประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ 1 คน กรรมการผู้แทนระดับผู้บังคับบัญชา และกรรมการผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการ ร่วมเป็นคณะกรรมการ มีวาระปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี

ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา คณะกรรมการ ได้สรุปภาวะในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัย โดยพบว่ามีอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานเกิดขึ้นกับพนักงาน 3 คน เป็นชาย 1 คน หญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ที่ต้องหยุดการทำงาน 7 – 15 วัน โดยไม่มีกรณีการได้รับเชื้อโรคที่สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด ทั้งนี้ ไม่มีผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน

ประเภท	2557	2558	2559	2560
บาดเจ็บจากการทำงาน (ชาย)	1	5	1	1
บาดเจ็บจากการทำงาน (หญิง)	3	1	2	2
จำนวนวันที่หยุดการทำงาน	14 วัน – 4 เดือน	7 วัน – 3 เดือน	10 วัน – 3 เดือน	7 – 15 วัน
โรคที่เกิดจากการทำงาน	0	0	0	0
ผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน	0	0	0	0

อย่างไรก็ตาม พนักงานที่ทำงานให้บริการลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีความเสี่ยงที่จะเกิดโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจ เช่น ไข้หวัดใหญ่ ซึ่งธนาคารได้มีโครงการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันให้กับพนักงานปีละครั้ง เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรค

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคาร มีนโยบายการเรียนรู้ที่มุ่งหวังให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างมีเป้าหมายและวัดผลได้โดยเน้นการพัฒนาความรู้ทักษะของบุคลากรให้สามารถทำงานและมีความก้าวหน้าในองค์กรได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตลอดจนเตรียมความพร้อมบุคลากรให้พร้อมสำหรับแข่งขันทางธุรกิจและสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันได้อย่างทันสถานการณ์

การอบรมและการให้ความรู้แก่พนักงาน



ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม
26 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



จำนวนหลักสูตรที่อบรม
127 หลักสูตร



จำนวนรุ่นที่อบรม
671 รุ่น



จำนวนพนักงานที่เข้าอบรม 12,485 คน
คิดเป็น ร้อยละ 50.95 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด



ชาย
3,479 คน



หญิง
9,006 คน



นครหลวง
7,759 คน



ต่างจังหวัด
4,726 คน

ข้อมูล

	2559	2560
ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม ต่อชั่วโมงต่อคนต่อปี	30	26
จำนวนหลักสูตรที่เปิดอบรม	100	127
จำนวนรุ่นที่จัดอบรม	598	671
จำนวนพนักงานที่เข้าอบรม	12,537 (49.1%)	12,485 (50.95%)
ชาย	3,392	3,479
หญิง	9,145	9,006
นครหลวง	7,709	7,759
ต่างจังหวัด	4,828	4,726

ในปี 2560 ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อคนต่อปี ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว เนื่องจากมีการทบทวนเนื้อหาหลักสูตรใหม่ให้มีความกระชับมากขึ้น ทำให้ชั่วโมงการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ลดลง เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ จากเดิมอบรม 247.50 ชั่วโมง เหลือ 165 ชั่วโมง โดยจัดให้มีการศึกษาดูด้วยตัวเองผ่านระบบ e-Learning 30 ชั่วโมง นอกจากนี้ จำนวนพนักงานจัดรับใหม่ในปี 2560 มีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมา ซึ่งหลักสูตรเฉพาะตำแหน่ง เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์เป็นหลักสูตรหลักสำหรับพนักงานเข้าใหม่

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน แก่พนักงาน

ธนาคารกรุงเทพมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การขยายตัว และการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อสร้างความสามารถให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการอันหลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ

โดยธนาคารมีหน่วยงานบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีศักยภาพครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านสินเชื่อ (Credit Skill) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship Skill) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skill) รวมทั้งมุ่งผลักดันให้เกิดการจัดการการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบ 70:20:10 โดยร้อยละ 70 ของการเรียนรู้และพัฒนามาจากประสบการณ์การทำงาน และการแก้ปัญหาผ่านการลงมือทำ (Experiential Learning) โดยพนักงานได้เรียนรู้และศึกษาจากงานประจำหรือจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ หรือโครงการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ร้อยละ 20 มาจากการได้รับการแบ่งปันความรู้จากบุคคลอื่น ๆ เช่น Coaching & Feedback จากหัวหน้างาน พี่เลี้ยง รวมถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และ ร้อยละ 10 มาจากการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ

ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรโดยผสมผสานวิธีการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ 70:20:10 ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสื่อสารให้ผู้นำเข้าใจบทบาทในการดูแลและพัฒนาทีมงาน และเน้นการพัฒนาผู้บริหารให้สามารถบริหารงาน บริหารทีมสู่เป้าหมายองค์กรได้สำเร็จ ด้วยเนื้อหา เครื่องมือ และวิธีการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ดังตัวอย่างหลักสูตรและโปรแกรมการพัฒนาบุคลากร ที่สำคัญในปี 2560 มีดังนี้

การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษใน

โครงการ Enhanced Language Agility

เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของเศรษฐกิจในยุค 4.0 และตามกลยุทธ์ของธนาคารในเรื่อง Regionalization และ Digitalization ธนาคารได้จัดโครงการ Enhanced Language Agility ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ Mobile Application, Blended Learning และ Private Class อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 มุ่งเพิ่มทักษะของพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธนาคารในระดับนานาชาติ โดยใช้เทคโนโลยีมาขยายช่องทางการเรียนรู้ในโลกยุคดิจิทัล การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ทั้งในรูปแบบห้องเรียน (Classroom) และ e-Learning เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มผู้เรียน และผู้เรียนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา

โครงการ Enhanced Language Agility แบ่งการพัฒนาออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (Beginning Level) สำหรับพนักงานทั้งธนาคาร ผ่าน English Application โดยพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกสามารถเข้าเรียนได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ผ่าน Mobile Application เป็นการวางรากฐานภาษาอังกฤษด้านการฟัง การอ่าน และการสื่อสารเบื้องต้น
2. ภาษาอังกฤษระดับกลาง (Intermediate Level) เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบ Blended Learning
3. ภาษาอังกฤษระดับสูง (Advanced Level) เน้น Business English Communication ให้แก่ผู้บริหาร โดยรูปแบบการเรียนเป็นกลุ่มขนาดเล็ก 2-3 คน (Private Class)

ในปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษให้กับสายลูกค้า ธุรกิจ และสายสนับสนุน จำนวน 1,600 คน โดยในปี 2561 จะขยายการพัฒนาไปยังภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และสามารถนำความรู้ภาษาต่างประเทศไปปรับใช้ในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ และทักษะที่จำเป็น

ในอนาคต (Knowledge Day Forum)

เป็นโครงการที่ธนาคารจัดต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้อันมุ่งเน้นการสร้างทักษะเพื่อการทำงานในอนาคตให้กับพนักงานของธนาคาร ปลุกฝังค่านิยมในการพัฒนาตนเอง และมีความคล่องตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน อาทิ เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การแข่งขัน ความหลากหลายของภาษาและวัฒนธรรม และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในอนาคตได้

Knowledge Day Forum เน้นการพัฒนาทักษะการทำงานในอนาคต (Future Skill) ใน 3 ด้าน คือ Digital Transformation, Innovative Thinking และ Millennial & Aging Society เป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลง สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และมีนวัตกรรม จุดประกายความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มวิชาชีพเริ่มต้น หรือ สตาร์ทอัพ อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งให้ความรู้เรื่องการวางแผนทางการเงิน การออม ภาษี ที่ตอบใจยุคค้ายุค Millennial & Aging Society ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็น และจะช่วยให้พนักงานธนาคารสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง เป็นประโยชน์ต่อการบริการลูกค้าและความสำเร็จขององค์กรในอนาคต ในปี 2560 มีพนักงานสนใจและเข้าอบรมจำนวนกว่า 2,700 คน

หลักสูตรด้านการบริหาร และพัฒนาคน

สำหรับหัวหน้างาน และผู้บริหาร

(People Management and Leadership)

ธนาคารตระหนักดีว่าหัวหน้างานเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาพนักงาน หลักสูตรนี้เน้นการสร้างความสามารถของหัวหน้างานในการดูแลพนักงาน พัฒนาให้เกิดทักษะการสอนงานและดูแลทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานจนถึงผู้บริหาร ผ่านหลักสูตร BBL People Manager: Managing People for Success, Performance Management System & Coaching and Feedback, BBL Coaching for People Development และ Developing Coaching Capability รวมทั้งมีการปรับแนวคิดและเพิ่มทักษะให้กับกลุ่มที่เลี้ยงที่ได้รับการคัดเลือก ให้เห็นความสำคัญในบทบาทที่ได้รับ และมีเทคนิค ทักษะ สามารถดูแลให้คำแนะนำ และสอนงานเบื้องต้นให้แก่ทีมงานได้ผ่านหลักสูตร Supervisory & Time Management, BBL Mentoring Program ปี 2560 ธนาคารได้พัฒนาหัวหน้างาน และผู้บริหารเป็นจำนวน 760 คน

โครงการผู้บริหารทดแทน

โครงการเพื่อเตรียมความพร้อม พัฒนาและสร้างผู้บริหารสำหรับสายลูกค้าบุคคลและสายลูกค้าธุรกิจ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็วของธนาคาร หลักสูตรนี้เน้นการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงสู่การเป็นผู้บริหาร โดยใช้การพัฒนาในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การมอบหมายงาน (Project Based Learning) และการฝึกภาคปฏิบัติ (On-the-Job Training) เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และภาวะผู้นำ เตรียมให้พร้อมสู่การเป็นผู้บริหารสาขาและสำนักธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2560 มีการพัฒนาผู้บริหารทดแทนรวม 6 รุ่น เป็นจำนวน 156 คน

หลักสูตรเสริมสร้างความสามารถ

ในการขยายธุรกิจ (Professional Business Development)

(Business Development)

ธนาคารจัดการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ เพื่อพัฒนามุมมองทางธุรกิจ ความสามารถในการขยายธุรกิจของธนาคาร มุ่งเน้นการตอบสนองและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า พัฒนาความสามารถในการเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจให้แก่ลูกค้า และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารแบบครบวงจรด้วยหลักสูตรต่าง ๆ ได้แก่ Integrated Product for Total Solution, Consultative Selling และ Business Negotiation มีรูปแบบการเรียนรู้ในแบบ Workshop กระบวนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงจากการลงมือปฏิบัติ ตลอดจนมีการติดตามผลการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง โดยในปี 2560 ได้จัดอบรมทั้งสิ้น 15 รุ่นเป็นจำนวน 360 คน

นอกจากนี้ บริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ยังได้ร่วมกับสายลูกค้าบุคคล จัดทำบทเรียนออนไลน์สอนการใช้งานแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชัน Financial Calculator, Smart Plan และ Investment Portfolio เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการนำเสนอบริการวางแผนทางการเงินและการลงทุนต่อลูกค้า ให้แก่พนักงานและผู้จัดการสาขาที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ โดยให้เรียนรู้ผ่านคอมพิวเตอร์สาขา แบบ Self Learning

พนักงานทุกคนจะได้รับการประเมินผลงานปีละ 2 ครั้ง เพื่อพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่งงาน และค่าตอบแทนการทำงาน โดยให้พนักงานประเมินตนเอง หลังจากนั้นหัวหน้างานจะประเมินพนักงาน และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาพนักงาน แล้วสรุปให้ผู้บริหารสายงานพิจารณาผลประเมินก่อนที่จะนำเสนอส่งให้กับสายทรัพยากรบุคคล

ความเท่าเทียมกัน และการไม่เลือกปฏิบัติ ในการจ้างงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากร ซึ่งมีคุณภาพและเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างความสำเร็จและเจริญเติบโตให้แก่องค์กร โดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่อง เพศ อายุ สัญชาติ ตลอดจนไม่มีนโยบายใช้แรงงานเด็ก ทั้งนี้ ธนาคารให้โอกาสในการสมัครเข้าทำงานโดยเน้นความเชี่ยวชาญและศักยภาพในตัวบุคคลเป็นหลัก เพื่อเชิญชวนให้บุคคลทั่วไปได้เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร อีกทั้งยังเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยมีข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับพนักงานหญิง ดังนี้

ในจำนวนพนักงานทั้งหมด ร้อยละ 66.64 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารทั้งหมด ร้อยละ 51.50 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารชั้นต้นทั้งหมด ร้อยละ 52.30 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด (ห่างจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ 2 ระดับชั้น) ร้อยละ 34.40 เป็นเพศหญิง
 ในจำนวนผู้บริหารในตำแหน่งที่สร้างรายได้ให้องค์กร เช่น งานขาย เป็นต้น (ไม่รวมงานสนับสนุน เช่น ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมาย ฯลฯ) ร้อยละ 48.50 เป็นเพศหญิง

ธนาคารมีผู้บริหารที่มีสัญชาติไทยในสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 96.7 ของเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป

ในปี 2560 ค่าตอบแทนรวมระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง เมื่อคิดรวมผลประโยชน์และสวัสดิการที่นอกเหนือจากเงินเดือนปกติ เช่น โบนัส และเงินตอบแทนพิเศษอื่น ๆ มีอัตราส่วนประมาณ 1.35

ในปีที่ผ่านมา ไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเท่าเทียม และการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานดังกล่าว

การให้สิทธิในการร่วมตัว เป็นสหภาพแรงงาน

ในปัจจุบันธนาคารมีสหภาพแรงงาน 3 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ สหภาพพนักงานธนาคารกรุงเทพ และ สหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยสามารถสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานได้ โดยไม่มีการปิดกั้น

ในปี 2560 มีพนักงานและผู้บังคับบัญชาร่วมเป็นสมาชิกสหภาพ จำนวนกว่า 10,000 คน เพื่อเป็นตัวแทนด้านแรงงานสัมพันธ์ให้กับพนักงานทั้งหมดของธนาคาร

การไม่ใช้แรงงานเด็ก และแรงงานผิดกฎหมาย

ธนาคารไม่มีการจ้างแรงงานเด็กที่ต่ำกว่าอายุ 18 ปี และไม่มีการใช้แรงงานบังคับหรือแรงงานเกณฑ์ ธนาคารกำหนดคุณสมบัติในการจัดรับพนักงานใหม่ต้องเป็นบุคคลที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าในระดับปริญญาตรีสำหรับทุกตำแหน่งงานทั่วประเทศ โดยมีการทำสัญญาจ้างกับพนักงานทุกรายที่จัดรับ

มาตรการการรักษา ความปลอดภัย

ธนาคารจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยส่วนรักษาความปลอดภัย ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า พนักงาน และเจ้าหน้าที่บริหาร ตลอดเวลาทำการในสำนักงานและในสาขาทั่วประเทศ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของอาคาร สถานที่ และทรัพย์สิน

พนักงานรักษาความปลอดภัยของธนาคารจะประสานงานกับสถานีตำรวจในท้องที่ เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเหตุการณ์ และสร้างความคุ้นเคยในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องความปลอดภัยและการดูแลชุมชนโดยทั่วไป

พนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นลูกจ้างของธนาคารมีทั้งหมด 38 คน ทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 โดยเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรมประกอบด้วย การใช้วิทยุสื่อสาร การใช้อาวุธ การต่อสู้ป้องกันตัว การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การจราจร การตรวจการณ์ และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นลูกจ้างผู้รับเหมาประจำ (Outsource) มีทั้งหมด 656 คน ทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ ไม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรเฉพาะด้านสิทธิมนุษยชนโดยตรง แต่อบรมในหัวข้อคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อพัฒนาทางด้านความคิด จิตใจ สติสัมปชัญญะในการทำงาน

การเคารพสิทธิมนุษยชน ของพนักงานและ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ธนาคารนำกฎหมายแรงงาน รวมถึงระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย มาใช้เป็นแนวปฏิบัติเบื้องต้นต่อพนักงาน และยังมีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ดูแลและส่งเสริมชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงานบนพื้นฐานของความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน อันส่งผลต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนเคารพสิทธิมนุษยชน โดยไม่มีการจ้างงานหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีการกีดกันในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา แต่อย่างใด

ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยการดำเนินกิจการอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจมีต่อสิทธิของพนักงาน ชุมชน สังคม และผู้เกี่ยวข้อง โดยดูแลระมัดระวังไม่ให้เกิดการดำเนินกิจการของธนาคารก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน และมีส่วนร่วมระทำการในอื่นที่จะก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร

ธนาคารได้เผยแพร่แนวปฏิบัติดังกล่าว ต่อพนักงานของธนาคาร ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียทั่วไป ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร อีกทั้งพนักงานยังสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ภายในธนาคาร BBL Connect

ด้วยสภาพแวดล้อมด้านสังคมและการทำงานในประเทศไทยที่ไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งแยกชนชั้น การกีดกันระหว่างเพศ และชนกลุ่มน้อยในระดับรุนแรง ทำให้ในปีที่ผ่านมา ธุรกิจของธนาคารไม่พบกรณีหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร

แนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนของธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ซึ่งให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัท นอกจากนี้ บริษัทที่ให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสาขา สำนักธุรกิจ และสถานประกอบการของธนาคาร ที่จะต้องหมุนเวียนเข้ารับการอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

ปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและการส่งเสริมคุณค่า และพันธมิตรธุรกิจให้มีจิตสำนึกต่อสังคม

โครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” (CONNEXT ED)

ภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐ

ธนาคารและบริษัทชั้นนำของประเทศรวม 12 บริษัทเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการขับเคลื่อนโครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” (CONNEXT ED: Leadership Program for Sustainable Education) ภายใต้แผนงานการขับเคลื่อนโครงการ “สานพลังประชารัฐ” ของคณะทำงานด้านการศึกษาพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ (E5) เพื่อผลักดันการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยการสร้างรูปแบบการพัฒนาผู้นำองค์กร และส่งเสริมการพัฒนาการศึกษาไทยอย่างยั่งยืน ผ่านกลไกการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยมีผู้นำรุ่นใหม่ หรือ School Partner ซึ่งผ่านการอบรมอย่างเข้มข้น ลงพื้นที่ปฏิบัติงานร่วมกับสถานศึกษาและชุมชนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยภาคเอกชนให้การสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาโรงเรียน

การดำเนินโครงการในปี 2560 ธนาคารได้รับเป็นเจ้าภาพพัฒนาโรงเรียนจำนวน 207 แห่งใน 42 จังหวัดทั่วประเทศ โดยส่งอาสาสมัคร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารระดับผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส และเจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโสจากสาขาในจังหวัดต่าง ๆ ที่ร่วมโครงการ ไปทำหน้าที่ School Partner จำนวนรวมทั้งสิ้น 80 คน กระจายกันเข้าไปทำงานร่วมกับผู้อำนวยการโรงเรียน คณะครู นักเรียน และชุมชน เพื่อสอบถามและศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาโรงเรียน โดย School Partner จากธนาคาร ได้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อำนวยการโรงเรียนในการจัดทำแผนพัฒนาโรงเรียน จำนวนรวม 750 โครงการ เพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากธนาคาร ซึ่งธนาคารได้อนุมัติงบประมาณให้แผนการพัฒนาทุกโครงการ และได้เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่กลางปี 2560 เป็นต้นมา แผนการพัฒนาของโรงเรียนทั้ง 750 โครงการ จำแนกตามประเภทโครงการได้ 5 ประเภท ดังนี้

- พัฒนาทักษะวิชาชีพธุรกิจ 31%
- ส่งเสริมการเรียนรู้การสอนด้านวิชาการ 25%
- พัฒนาทักษะวิชาชีพเกษตรกรรม 21%
- พัฒนาทักษะด้านดนตรีและกีฬา 15%
- อื่น ๆ 8%



การดำเนินโครงการทุกโครงการดังกล่าว มีความก้าวหน้าอย่างน่าพอใจ โดยนักเรียนมีโอกาสได้เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในเรื่องที่สนใจ ผู้อำนวยการและครูได้เรียนรู้การบริหารโครงการร่วมกับภาคเอกชน ชุมชนมีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการพร้อมทั้งเรียนรู้แนวคิดและเทคนิคใหม่ ๆ ไปด้วย และอาสาสมัคร School Partner ของธนาคาร ได้มีโอกาสนำความรู้ ประสบการณ์และสายสัมพันธ์จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารเข้าไปถ่ายทอดให้แก่เยาวชนและผู้บริหารการศึกษาในโรงเรียนต่าง ๆ ทำให้การพัฒนาโรงเรียนทั้ง 207 แห่ง มีส่วนสร้างเด็กเก่ง จำนวน 58,016 คน และสร้างครูมืออาชีพ จำนวน 2,677 คน ให้ได้มาตรฐานตามที่ภาครัฐกำหนดไว้ การร่วมดำเนินโครงการ CONNEX ED สะท้อนถึงเจตนารมณ์ของธนาคารในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาความยั่งยืนให้แก่ระบบการศึกษาพื้นฐานของโรงเรียนทั่วประเทศ

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมของธนาคาร ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน การดูแลชุมชนและสังคมดังกล่าว ธนาคารไม่ได้มุ่งหวังประโยชน์ในทางการเมือง ทั้งต่อธนาคารและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียใด ๆ

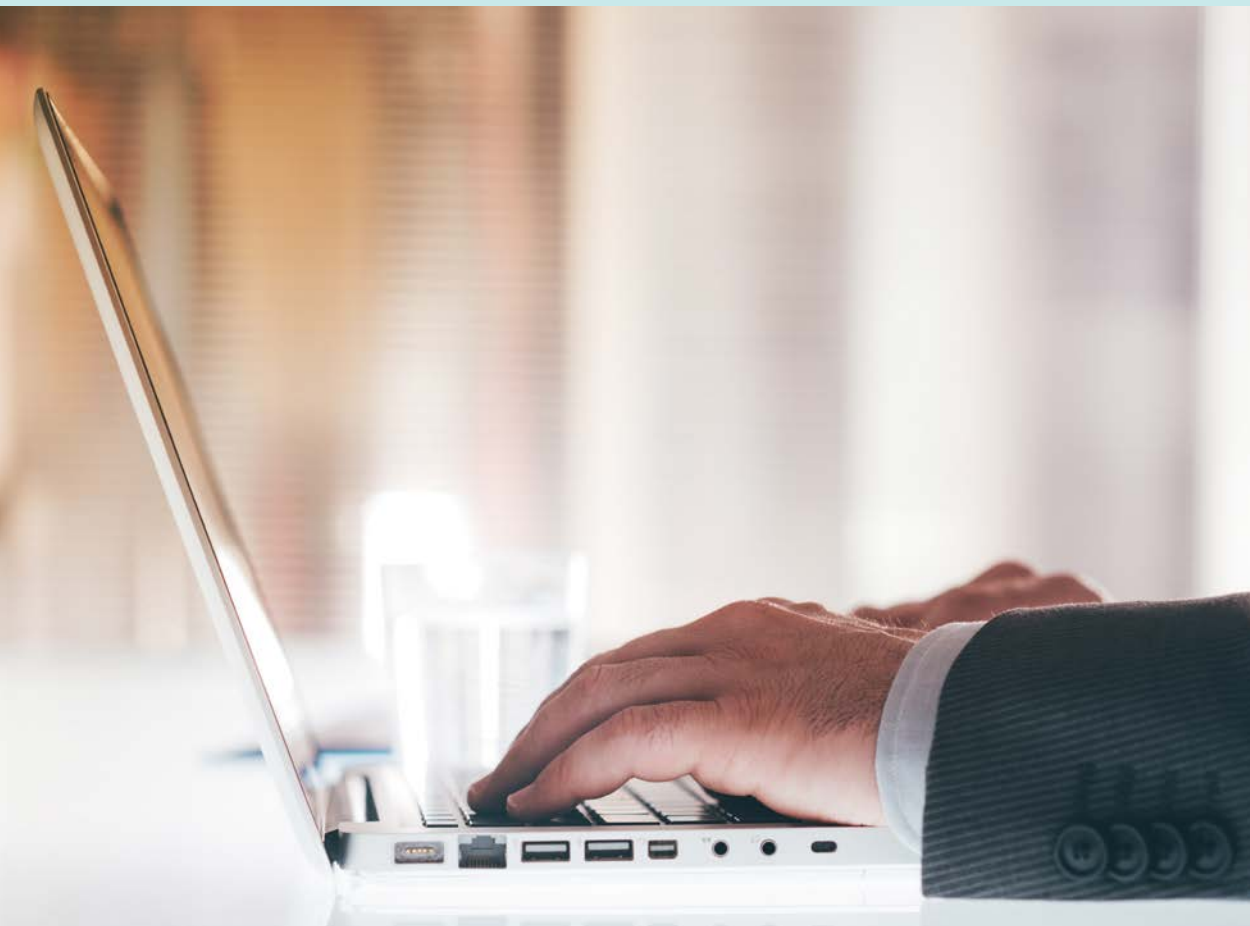
การคุ้มครอง ความปลอดภัย ของลูกค้าและผู้ให้บริการ

ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม และจรรยาบรรณธุรกิจ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการของธนาคาร โดยแสดงรายละเอียดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคให้ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านช่องทางการติดต่อกับสาขารณชนทั่วไป เช่น เว็บไซต์ของธนาคาร และยังปิดประกาศข้อมูลดังกล่าวไว้ ณ สาขาธนาคารทุกแห่งด้วย เป็นต้น

ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตามขั้นตอนในการกำกับดูแลที่ได้มาตรฐาน และข้อกำหนดของทางการก่อนนำเสนอต่อลูกค้า เพื่อดูแลการออกผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันการเงิน ทั้งในด้านกฎหมาย ด้านการกำกับดูแล ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการตรวจสอบ และด้านผลกระทบต่อสังคม เป็นต้น

ธนาคารได้จัดทำเอกสารรายละเอียดข้อมูล (Fact Sheet) สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารนำเสนอลูกค้าในปัจจุบัน เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ลูกค้าได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับตนได้

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ สาขาของธนาคาร บัณฑิตวง โฟน 1333 เป็นต้น ธนาคารมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า และติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบผล

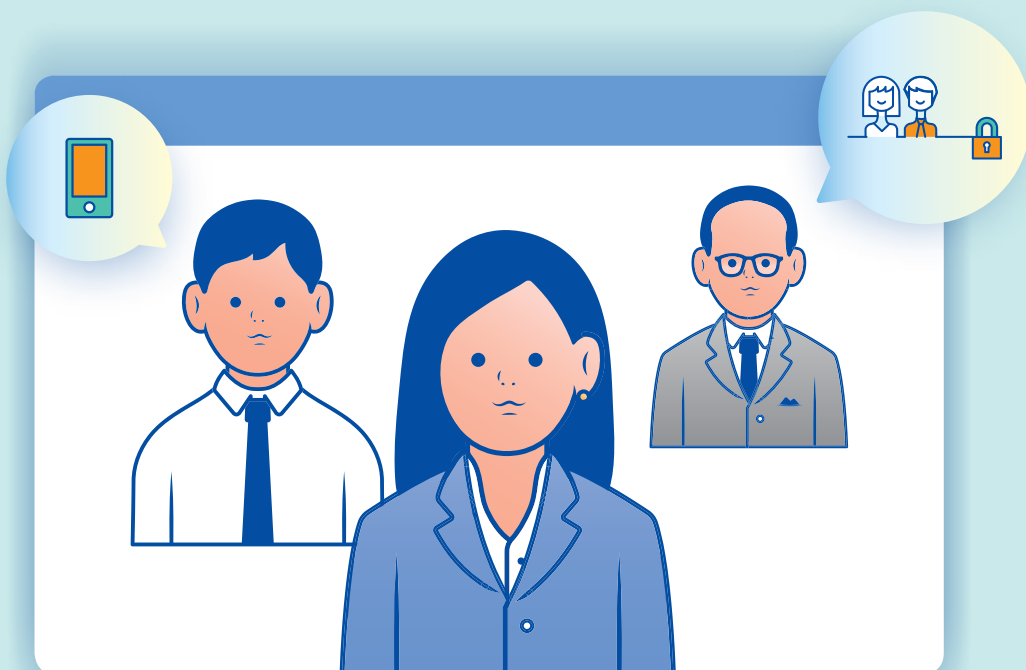


การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อประโยชน์ต่อลูกค้า และผู้ให้บริการ

สำหรับการดำเนินการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อเนื้อหาและข้อความประชาสัมพันธ์ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่จะนำเสนอต่อตลาด และได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการก่อนการเผยแพร่โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาข้อความให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่สื่อสารคลุมเครือ หรือมีเนื้อหาโฆษณาเกินจริง ซึ่งอาจมีผลกระทบทำให้ลูกค้าเกิดการเข้าใจผิดและทำให้เกิดความเสียหายได้ รวมถึงขนาดของตัวอักษรที่ต้องมีขนาดที่ไม่เล็กเกินไป ผู้บริโภคโดยทั่วไปสามารถมองเห็นได้ง่าย รวมถึงการชี้แจงข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคด้วย

การคุ้มครองข้อมูลและ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และผู้ให้บริการ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิส่วนบุคคลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและผู้ร่วมทำธุรกรรมกับธนาคาร ธนาคารให้สิทธิผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่น กรณีที่ลูกค้าต้องการตรวจสอบความถูกต้องหรือยืนยันยอดเงินในบัญชีก็สามารถทำได้โดยตรงที่สาขาหรือสำนักธุรกิจของธนาคารในเวลาทำการ หรือ ติดต่อธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดเตรียมให้ เช่น บัณฑิตหลวง 1333 เว็บไซต์ www.bangkokbank.com หรือ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต บัณฑิตหลวง ไอแบงก์กิ้ง





ส่วนที่ 2 รายงานกิจกรรมและ โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อสังคม

การทํานุบำรุง
พระพุทธรศาสนา

การพัฒนาเยาวชน
ของชาติ

การเกิดคุณสถาบัน
พระมหากษัตริย์

การส่งเสริมการอนุรักษ์
ความเป็นไทย



กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์
และการกุศล

การให้ความรู้ด้านการเงิน
และการเข้าถึงบริการทาง
การเงินแก่ประชาชนทั่วไป



การให้ความรู้และพัฒนา
เครือข่ายลูกค้าเอสเอ็มอี

หมวดที่ 1 การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์

ร่วมไว้อาลัยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร

การสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 13 ตุลาคม 2559 ได้สร้างความเศร้าสลดให้แก่พสกนิกรชาวไทยทุกหมู่เหล่า และเพื่อแสดงความจงรักภักดีและรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณที่ได้ปกเกล้าปกกระหม่อม ให้ความร่มเย็นเป็นสุขแก่พสกนิกรชาวไทย อีกทั้งทรงบันดาลให้เกิดการพัฒนาประเทศในทุกด้าน ตลอด 70 ปี ที่ทรงครองราชย์ ธนาคารได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ นับตั้งแต่หลังการสวรรคตต่อเนื่องถึงปี 2560 เช่น การจัดกิจกรรม “รวมพลังแห่งความภักดี” พร้อม ๆ กับรัฐบาลและองค์กรต่าง ๆ ในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2559 การจัดพิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์จำนวน 100 รูป ในวันที่พฤหัสบดีที่ 1 ธันวาคม 2559 ณ บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลในวาระครบ 50 วัน แห่งการสวรรคต หรือ การบำเพ็ญกุศลปัญญาสมวาร ในโอกาสนี้ ธนาคารได้มอบพระบรมฉายาลักษณ์ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เพื่อให้ลูกค้าประชาชนทั่วไป และพนักงานได้รำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณสืบต่อไป

นอกจากนี้ ในวันที่ 15 มกราคม 2560 ธนาคารและบริษัทในกลุ่มได้รับพระราชทานพระราชนุญาตให้เป็นเจ้าภาพการบำเพ็ญกุศลถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง และในวันที่ 23 มกราคม 2560 ธนาคารได้จัดถวายภัตตาหารเพลแด่พระภิกษุสงฆ์ และนวกภิกษุ รวม 130 รูป และมีพิธีสวดพระพุทธรมณต์เนื่องในการบำเพ็ญกุศลสวดวาร (ครบ 100 วันแห่งการสวรรคต) ถวายเป็นพระราชกุศล ณ วัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก กรุงเทพมหานคร

เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2560 ธนาคารกรุงเทพ จัดกิจกรรม “น้อมศิระกราน กราบแทบพระยุคลบาท พระบาทสมเด็จพระปรมินทร



มหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้นอันหาที่สุดมิได้” ให้คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริษัทในกลุ่ม ซึ่งได้แก่ Bangkok Bank Berhad, Bangkok Bank (China) บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด บริษัทเอเชียพลัส จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ร่วมกันวางดอกไม้จันทน์หน้าพระบรมฉายาลักษณ์ เพื่อแสดงความจงรักภักดี น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณและไว้อาลัยในโอกาสพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร

ธนาคารจัดกิจกรรมดังกล่าวพร้อมกันทั้งที่สำนักงานใหญ่ ถนนสีลม สำนักงานถนนพระราม 3 และสาขาของธนาคารกรุงเทพทั่วประเทศ โดยใช้ดอกไม้จันทน์ที่พนักงานของธนาคารและครอบครัวได้ร่วมกันประดิษฐ์ขึ้น จำนวน 90,000 ดอก สำหรับกิจกรรมนี้และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและประชาชนนำไปร่วมพระราชพิธีที่รัฐบาลจัดขึ้นทั่วประเทศ

กฐินพระราชทาน

ธนาคารกรุงเทพเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่รับสนองพระมหากรุณาธิคุณ โดยอัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวายยังพระอารามหลวง หมุนเวียนเปลี่ยนไปทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทย รวมถึงวัดไทยในต่างประเทศ ตั้งแต่ปี 2510 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ต่อเนื่องยาวนานเป็นปีที่ 51 ในปี 2560 และเป็นปีแรกในรัชสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร โดยธนาคารได้ขอรับพระราชทานผ้าพระกฐินเป็นกรณีพิเศษ เพื่ออัญเชิญไปทอดถวาย ณ พระอารามหลวง 4 แห่ง ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในปีเดียวกัน คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสตูล ด้วยหวังแบ่งเบาพระราชภาระ ถำรงไว้ซึ่งความสถาพรแห่งพระพุทธศาสนาในประเทศไทย และน้อมเกล้าฯ ถวายเป็นพระราชกุศล ในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร โดยมีลูกค้า ประชาชน พนักงานและผู้บริหารร่วมงานโดยพร้อมเพรียงกัน และสามารถรวบรวมเงินทำบุญจากผู้มีจิตศรัทธา จำนวน 20,506,333.98 บาท ถวายให้วัดนำไปบูรณะเสนาสนะและจัดการศึกษาเล่าเรียนให้แก่ภิกษุสามเณร

นิทรรศน์ฉันทน์รักในหลวง

เพื่อเผยแพร่พระเกียรติคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ธนาคารได้จัดแสดงนิทรรศการ “นิทรรศน์ฉันทน์รักในหลวง” นำเสนอพระราชประวัติ พระปรีชาสามารถ และพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ ที่ได้ทรงบำเพ็ญเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่อาณาประชาราษฎร์มาตลอดระยะเวลากว่า 70 ปีที่ทรงครองสิริราชสมบัติด้วยหลักทศพิธราชธรรม โดยจัดแสดงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 28 ตุลาคม 2560 ณ โถงกลางชั้น 1 ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ถนนสีลม นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเนื้อหาของนิทรรศการไปจัดพิมพ์เป็นหนังสือที่ระลึก “นิทรรศน์ฉันทน์รักในหลวง...ในดวงใจนิรันดร์” จำนวน 200,000 เล่ม เพื่อมอบให้ลูกค้าและพนักงาน รวมถึงห้องสมุดโรงเรียนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ อีกทั้งยังเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคาร www.bangkokbank.com อีกทางหนึ่งด้วย

หมวดที่ 2 การทำนุบำรุง พระพุทธศาสนา

พิธีแสดงมุทิตาธรรม

พระเปรียญธรรม 9 ประโยคปีที่ 44

ธนาคารได้จัด “พิธีแสดงมุทิตาธรรมพระเปรียญธรรม 9 ประโยค” เพื่อถวายเป็นมุทิตาสักการะ หรือการแสดงความชื่นชมยินดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ภิกษุสามเณรที่มีความมานะพากเพียรจนสำเร็จการศึกษาระดับเปรียญธรรม 9 ประโยค (ป.ธ. 9) โดยได้จัดติดต่อกันเป็นปีที่ 44 ในปี 2560 ที่ผ่านมา รวมภิกษุสามเณรที่ได้รับการแสดงมุทิตาธรรมจากธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 1,529 รูป เป็นพระภิกษุ 1,287 รูป สามเณร 242 รูป นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดโครงการ “ถวายความรู้ด้านการบริหารการเงินของวัดและการจัดการบัญชีเบื้องต้น” เป็นปีที่ 4 ให้แก่พระภิกษุสามเณร ซึ่งสอบผ่านเปรียญธรรม 9 ประโยค โดยกว่าร้อยละ 90 เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณและการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายของวัด โดยมีผู้บริหารของธนาคารเป็นวิทยากรอาสาสมัครถ่ายทอดความรู้ นับเป็นกิจกรรมที่ธนาคารได้มีส่วนอุปถัมภ์บำรุงการศึกษา และกิจการของคณะสงฆ์ ถำรงรักษาศาสนวงศ์ ขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าให้วัฒนาสถาพรสืบไป



บัวหลวงรวมใจปฏิบัติธรรม

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ตลอดมา ดังจะเห็นได้จากการดำเนินกิจกรรมของ “กลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์” ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันของพนักงานที่ต้องการสร้างคุณประโยชน์แก่สังคมและเพื่อนพนักงานด้วยกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นกิจกรรมที่พนักงานได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและระหว่างธนาคารกับชุมชน โดยกิจกรรมที่กลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์จัดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง คือ การจัดบรรยายธรรมทุกไตรมาส และกิจกรรม “บัวหลวงรวมใจปฏิบัติธรรม” เพื่อฝึกจิตใจให้มีสมาธิและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการดำรงชีวิต โดยธนาคารสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานอย่างเต็มที่ ในปี 2560 กลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์ได้จัดกิจกรรม “บัวหลวงรวมใจปฏิบัติธรรม” ครั้งที่ 11 นำผู้บริหารและพนักงานธนาคารทั้งสิ้น 113 คน เดินทางไปปฏิบัติธรรม ณ ศูนย์ปฏิบัติธรรมเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา ราชนครินทร์ (เขาดินหนองแสง) ต.เขาวงกต อ.แก่งหางแมว จ.จันทบุรี รวมเวลา 4 วัน 3 คืน



หมวดที่ 3 การส่งเสริม การอนุรักษ์ความเป็นไทย

ดนตรีและนาฏศิลป์ไทย

ธนาคารก่อตั้ง ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ขึ้นในปี 2522 เพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมดนตรี นาฏศิลป์ และการแสดงพื้นบ้านของไทยอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ธนาคารได้รับความเชื่อถือจากแวดวงดนตรีและนาฏศิลป์ไทยในฐานะผู้สนับสนุนศิลปะแขนงนี้อย่างจริงจัง กิจกรรมที่ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ริเริ่มและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้

ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน จัดการประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา ภายใต้ชื่อโครงการ “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” ตามแนวพระราชดำรินในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี 2529 เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนที่สนใจดนตรีไทยได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการบรรเลงมโหรีอย่างถูกต้องตามแบบแผนที่ได้รับการสืบทอดมาจากโบราณจารย์ ซึ่งโรงเรียนที่เข้าร่วมประกวดมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 มีจำนวน 80 โรงเรียนและธนาคารยังเผยแพร่ความสามารถของเยาวชนที่ได้รับรางวัลออกสู่สาธารณะผ่านกิจกรรม “เสนาะเสียงมโหรี ฟังดนตรีในสวน” โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดกิจกรรมนี้ให้แก่โรงเรียนใน 4 จังหวัด คือ สงขลา นครศรีธรรมราช กาญจนบุรี และกรุงเทพมหานคร

ธนาคารจัดกิจกรรม “สังคีตสราญรมย์” เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้ชมศิลปะการแสดงของไทยที่นับวันจะหาชมได้ยาก และเปิดโอกาสให้ศิลปินและคณะนาฏศิลป์ไทยได้มีเวทีแสดงความสามารถสู่สายตาประชาชน โดยศูนย์สังคีตศิลป์ ได้จัดการแสดง ตั้งแต่ปี 2554 ปีละ 24 ครั้ง รวม 163 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 30,000 คน และสร้างแรงจูงใจให้เยาวชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนใกล้เคียงสถาบันคึกฤทธิ์ ซอยสาทร 1 กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสถานที่จัดการแสดง สมัครเรียนดนตรีและนาฏศิลป์ไทยกับสถาบันคึกฤทธิ์อย่างต่อเนื่อง และสถาบันฯ จัดการเรียนการสอนให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ศูนย์สังคีตศิลป์ ยังมีบริการห้องสมุดที่รวบรวมข้อมูลทางศิลปะและวัฒนธรรมไว้มากมาย โดยเฉพาะในสาขาศิลปะการแสดง โดยมีหนังสือมากกว่า 15,000 เล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกการแสดงนาฏดุริยางคศิลป์ประเภทต่างๆ เปิดให้ผู้สนใจเข้าศึกษาค้นคว้า และสามารถขอรับสำเนาบันทึกการแสดงได้ที่ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ หรือสาขาของธนาคารที่ผู้รับสะดวก โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรม “ไหว้ครูดนตรีและนาฏศิลป์ไทย” ประจำปี โดยในปี 2560 ที่ผ่านมา มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 500 คน



สถิติการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ไทย

กิจกรรมจัดประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา “ประลองเพลง ประเลมโหรี”

ปี พ.ศ.	2558	2559	2560
จำนวนโรงเรียนที่เข้าประกวด	61	50	72
จำนวนวงที่เข้าประกวด	21	17	26
จำนวนผู้เข้าประกวด	469	354	530

กิจกรรม “เสนาะเสียงมโหรี พังดนตรีในสวน”

ปี พ.ศ.	2558	2559	2560
จำนวนโรงเรียนที่ร่วมแสดง	4	4	5
จำนวนผู้ชมการแสดง	900	1,000	1,120

กิจกรรม “สังคีตสราญรมย์”

ปี พ.ศ.	2558	2559	2560
จำนวนครั้งที่จัดแสดง	24	19	24
จำนวนผู้เข้าชมการแสดง	6,500	6,000	6,800

กิจกรรม “ไหว้ครูดนตรีและนาฏศิลป์ไทย”

ปี พ.ศ.	2558	2559	2560
จำนวนครั้งที่จัด	1	1	1
จำนวนผู้เข้าร่วมงาน	250	400	500

กิจกรรม “กวีปากกาทอง”

ปี พ.ศ.	2558	2559	2560
จำนวนครั้งที่จัด	5	5	5
จำนวนมหาวิทยาลัยที่เข้าประกวด	11	13	15
จำนวนผู้เข้าร่วมงาน	800	1,100	1,500



วรรณกรรมไทย

ในปี 2560 ที่ผ่านมา ธนาคารได้สานต่อโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” เป็นปีที่ 3 เพื่อส่งเสริมและจูงใจให้เยาวชนไทยในระดับอุดมศึกษาได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะ และสืบสานการประพันธ์บทกวีกรอง ซึ่งเป็นมรดกทางศิลปะและวัฒนธรรมของไทย อีกแขนงหนึ่ง โดยจัดกิจกรรมเสวนาให้กวีที่มีชื่อเสียง นำโดย นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ ศิลปินแห่งชาติ สาขาวรรณศิลป์ พร้อมด้วย อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอักษรศาสตร์และวรรณศิลป์ ออกไปถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การประพันธ์บทกวีกรองให้แก่เยาวชนในทั้ง 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ พร้อมทั้งเชิญชวนเยาวชนให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ เจ้าของผลงานที่คณะกรรมการพิจารณาแล้วว่าดีที่สุดในแต่ละภูมิภาคจะได้รับปากกาการสลักชื่อโครงการเป็นรางวัลประกาศเกียรติคุณ โครงการนี้มีเยาวชนเข้าร่วมแล้วกว่า 3,000 คน โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดกิจกรรมใน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ เช่นเดียวกับสองปีก่อนหน้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุน บริษัท สำนักพิมพ์ประพันธ์สาส์น จำกัด จัดโครงการ “รางวัลขมขนาด” ซึ่งเป็นรางวัลวรรณกรรมที่จัดขึ้นต่อเนื่องมาเป็นครั้งที่ 6 เพื่อยกย่องนักเขียนสตรีไทยที่มีผลงานการประพันธ์ประเภทนวนิยาย (Non-fiction) ดีเด่น และแปลผลงานที่ได้รับรางวัลเป็นภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอผลงานของนักเขียนไทยสู่ตลาดโลก และโครงการ “อ่าน เขียน เรียนรู้ สู่งานวิจัยวรรณกรรม” เพื่อป้อนแก่นักเขียนและนักวิจารณ์รุ่นใหม่ โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงระดับปริญญาตรี ส่งบทสรุปย่อของหนังสือที่กำหนด เพื่อค้นหาเจ้าของผลงานที่ดีที่สุด 40 คน เข้าร่วมกิจกรรมค่ายพัฒนานักเขียนและนักวิจารณ์ด้วยการอบรมแบบเข้มข้น ซึ่งการดำเนินโครงการเป็นปีที่ 3 ในปี 2560 มีเยาวชนส่งผลงานเข้าร่วมกิจกรรมกว่า 143 คน

ธนาคารยังได้จัดทำรายการ “ลักษณะไทย” ในรูปแบบสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ออกอากาศ เพื่อนำเสนอสาระความรู้จากหนังสือลักษณะไทยทั้ง 4 เล่ม ได้แก่ พระพุทธปฏิมา ภูมิหลัง ศิลปะการแสดง และวัฒนธรรมพื้นบ้าน ที่รวบรวมภูมิปัญญาไทยไว้อย่างสมบูรณ์ที่สุด เพื่อสืบสานและอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมไทยให้ดำรงอยู่สืบต่อไป

หมวดที่ 4 กิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์และการกุศล

คลองพิพัตน์

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ ดำเนินโครงการ “เทิด ด้วย ทำ ฟันฟูคลองพิพัตน์” เพื่อฟื้นฟูคลองพิพัตน์สีลม ซึ่งเป็นคลองระบายน้ำสายสำคัญที่ไหลผ่านชุมชนพิพัตน์ และตลาดสินค้าอุปโภคบริโภคในซอยสีลม 5 หรือที่รู้จักทั่วไปว่า “ตลาดละลายทรัพย์” ซึ่งอยู่ใกล้กับอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยได้รับความร่วมมือจากอาสาสมัครชุมชนพิพัตน์ ผู้ประกอบการร้านค้า รวมทั้งสำนักงานเขตบางรัก สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร กองพันทหารม้าที่ 3 รักษาพระองค์ฯ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โรงแรมสีลมสีริน และพนักงานธนาคาร ช่วยกันขุดลอกคลอง โดยในปี 2560 ธนาคารดำเนินโครงการต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการน้ำเสียจากการประกอบอาหารแก่ผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่ อีกทั้งยังแนะนำวิธีการประดิษฐ์ถังดักไขมันด้วยตนเอง ตลอดจนวิธีการใช้งานและดูแลรักษาที่เหมาะสม ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้พักอาศัยในชุมชนเข้ารับฟังและแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก



อย่าให้ใครว่าไทย...ฟุ้งเฟ้อ

ธนาคารสนับสนุน “เครือข่ายอนาคตไทย” ซึ่งประกอบด้วยองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม นำโดยมูลนิธิมั่นพัฒนา ขับเคลื่อนโครงการชื่อ “อย่าให้ใครว่าไทย...ฟุ้งเฟ้อ” โดยจัดกิจกรรมรณรงค์ผ่านเว็บไซต์ภายในธนาคาร BBL Connect เชิญชวนเพื่อนพนักงาน ดาวนโหลดแอปพลิเคชัน “คิดดี..มีตั้งค์” และแบ่งปันวิธีการทำ ออม และใช้เงิน ที่เหมาะสมกับตนเอง โดยพนักงานที่ทำตามกติกาทั้งสองอย่างครบแล้วจะได้รับ “ปฏิทินคิดดี..มีตั้งค์” ซึ่งนอกจากมีวันเดือนและปีเช่นเดียวกับปฏิทินทั่วไปแล้ว ยังมีข้อความที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ออมเงินในแต่ละวันด้วยเหตุผลที่ทั้งน่าคิดและสนุกสนาน โดยมีช่องให้สอดธนบัตรหรือเหรียญเก็บไว้ในปฏิทินของแต่ละเดือนได้เช่นเดียวกับการออมด้วยการหยอดกระปุก

กล่องควบคุมวาล์วเปิดปิดน้ำ

ด้วยเซ็นเซอร์ความชื้น

ธนาคารสนับสนุน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center – NECTEC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวทช.) ในการพัฒนา “ระบบกล่องควบคุมวาล์วเปิด-ปิดน้ำ ด้วย Sensor วัดความชื้น” สำหรับเกษตรกร ภายใต้ “โครงการบัวหลวงให้น้ำเพื่อการเกษตรด้วย Irrigation Valve” ในระยะนำร่อง สนับสนุนเกษตรกรกลุ่มวิสาหกิจชุมชนการเพาะเห็ดในพื้นที่ต่าง ๆ อาทิ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเพาะเห็ดหูหนู บ้านเชิงสะพาน จ.ราชบุรี ชุมชนบ้านหนองบงเห็ดหอม จ.เลย และ ชุมชนเพาะเห็ดนางฟ้าภูฟ้า จ.น่าน เป็นต้น

อุปกรณ์ดังกล่าวช่วยให้เกษตรกรสามารถกำหนดสภาวะที่เหมาะสมสำหรับการให้น้ำในแปลงปลูกพืชผลอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีราคาถูก ใช้งานง่าย ประหยัดพลังงาน และใช้ได้ในทุกสภาพอากาศ โดย NECTEC มีเป้าหมายที่จะขยายผลการใช้งานไปยังเกษตรกรทั่วประเทศ ก่อนที่จะขยายต่อไปสู่การอนุญาตให้ภาคเอกชนรับถ่ายทอดสิทธิเทคโนโลยีในการผลิต (Technology Licensing) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมการเกษตรในประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกต่อไป

คาราวานสำราญใจ

รายการโทรทัศน์ “คาราวานสำราญใจ...เที่ยวไปในชุมชน” เป็นรายการส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจในชุมชน ที่นำเสนอเรื่องราวที่เป็นเสน่ห์ของชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่แปลกใหม่และสวยงาม วิธีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้านที่น่าเรียนรู้ รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการของชุมชนที่มีเอกลักษณ์ และควรรักษาการส่งเสริม สอดคล้องกับนโยบายโครงการ “สานพลังประชารัฐ” ของรัฐบาล

ธนาคารในฐานะผู้สนับสนุนและมีส่วนร่วมในขั้นตอนการผลิต มีความมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับชุมชน ผ่านรูปแบบรายการที่สนุกสนาน ยกกระตือรือร้นท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยรายการ “คาราวานสำราญใจ...เที่ยวไปในชุมชน” ออกอากาศทางช่อง 3HD หมายเลข 33 ทุกวันเสาร์ เวลา 7.20-7.50 น.

สุขใจทุกครั้งที่ใช้ ทุกการใช้จ่าย...คือได้บุญ

ในปี 2560 ธนาคารออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ “บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบบิท ศิริราช ธนาคารกรุงเทพ” บัตรเครดิตแบบ “All in One” รวมคุณสมบัติของบัตรเครดิตวีซ่า และบัตรแรบบิทไว้ในใบเดียวกัน ถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยเหลือสังคมร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐขนาดใหญ่ที่ต้องรองรับความต้องการด้านการรักษาพยาบาลของประชาชนทั่วประเทศ โดยธนาคารร่วมสมทบเงินบริจาคจากค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรที่ธนาคารเรียกเก็บได้ในแต่ละปี รวมถึงบริจาคเพิ่มเติมอีกร้อยละ 0.2 ของทุก ๆ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร เพื่อมอบให้คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ภายใต้แนวคิด “สุขใจทุกครั้งที่ใช้ ทุกการใช้จ่าย...คือได้บุญ”

หมวดที่ 5 การพัฒนาเยาวชนของชาติ

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของ “เยาวชน” ที่เป็นอนาคตของชาติ ธนาคารได้สนับสนุนการศึกษาของเยาวชนมาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในท้องถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ การมอบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้โรงเรียนที่ขาดแคลน ตลอดจนจัดหา “อาสาสมัครครูผู้สอน” ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ การดำเนินธุรกิจให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษา ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น “โครงการฝึกฝนทักษะการดำเนินธุรกิจ” (JA Company Program) ร่วมกับมูลนิธิเจเนียร์อะชีฟเมนต์ ประเทศไทย

บัวหลวงเพื่อ KidBright

เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งสู่การเป็น Digital Thailand ธนาคารได้ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ดำเนินโครงการ “บัวหลวงเพื่อ KidBright” ในการผลิตชุดวงจรอิเล็กทรอนิกส์ “KidBright Board” ที่สามารถแสดงผลเป็นภาพและเสียง ตามชุดคำสั่ง (Programming) ที่ได้รับจากสมาร์ตโฟนในระบบแอนดรอยด์ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อมอบให้แก่โรงเรียนที่ร่วมโครงการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้เยาวชนสำหรับการศึกษาต่อในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และในปี 2560 ได้จัดกิจกรรมประกวดการประยุกต์ใช้ชุดวงจรอิเล็กทรอนิกส์ในหัวข้อ “ตามรอยพ่อ แบบพอเพียง ด้วย KidBright” โดยเยาวชนจากโรงเรียนราชินี ได้รับรางวัลที่ 1 ด้วยโครงงาน “เก็บหอมรอมริบ (กระปุกออมสินอัตโนมัติ)” โรงเรียนชิตใจชื่น ได้รับรางวัลที่ 2 ด้วยโครงงาน “ระบบควบคุมพ่นหมอกในโรงเรือนเพาะเห็ดนางฟ้า” และโรงเรียนราชินี ได้รับรางวัลที่ 3 ด้วยโครงงาน “เซ็นเซอร์แยกขยะ”

โครงการ ธนาคารคู่บ้านคู่เมือง

ธนาคารดำเนินโครงการฝึกอบรมพิเศษ “ธนาคารคู่บ้านคู่เมือง” (Student Internship Program – SIP) เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักสูตรปกติในสถานศึกษาในด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร และความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา ซึ่งจะช่วยเตรียมความพร้อมให้แก่เยาวชนเพื่อเข้าทำงานหรือดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยในปี 2560 ซึ่งเป็นปีที่ 35 ของโครงการ มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ 289 คน รวมนักศึกษาที่ผ่านการอบรมแล้ว 69 รุ่น เป็นจำนวนมากกว่า 6,000 คน โดยมีผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้และประสบการณ์โดยตรงแก่เยาวชนเหล่านี้

JA Company

หลักสูตร “Junior Achievement Company Program” (JA Company Program) เป็นหลักสูตรสร้างความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่ดำเนินการได้ผลสำเร็จมาแล้วในหลายประเทศ โดยในประเทศไทย ธนาคารได้ร่วมมือกับ มูลนิธิเจเนียร์อะชีฟเมนต์ ประเทศไทย ซึ่งเป็นสาขาขององค์กรไม่แสวงหากำไรจากประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้เป็นภาษาไทย ซึ่งนักเรียนจะได้รับความรู้จากการทดลองทำธุรกิจจริง โดยการนำผลิตภัณฑ์ที่นักเรียนสร้างสรรค์ขึ้นมาจำหน่ายในงานนิทรรศการ ณ ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ซึ่งมีโรงเรียนที่ได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรในปีนี้เป็นจำนวน 25 แห่ง มีโรงเรียนที่สมัครเข้าร่วมแข่งขันนำผลิตภัณฑ์มาจำหน่ายในงานนิทรรศการ จำนวน 15 แห่ง นักเรียนสามารถระดมทุนก่อตั้งธุรกิจได้รวม 187,500 บาท สร้างยอดขายรวม 259,054 บาท และมีกำไรสุทธิรวม 52,505 บาท ทั้งนี้ นักเรียนได้ใช้กำไรสุทธิทั้งหมดเพื่อตอบแทนสังคม หลักสูตรนี้ทำให้นักเรียนได้ประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันภายใต้กฎเกณฑ์ความเป็นธรรม และเห็นความสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ

ตลอด 4 ปีของโครงการนี้ มีโรงเรียนที่ได้เข้าร่วมโครงการแล้วรวม 85 แห่ง มีนักเรียนที่ผ่านโครงการทั้งสิ้น 2,323 คน ธนาคารได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานที่สนใจเข้าร่วมเป็นครูอาสาสมัคร ให้กับโรงเรียนต่าง ๆ มีครูอาสาสมัคร ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคาร เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 59 คน โดยธนาคารอนุญาตให้ใช้เวลาทำงานในการเข้าร่วมโครงการนี้ คิดเป็นชั่วโมงทำงานของครูอาสาสมัครรวม 320 ชั่วโมง

หมวดที่ 6 การให้ความรู้และพัฒนาเครือข่ายลูกค้าเอสเอ็มอี

ธนาคาร จับมือ “ธรรมศาสตร์”

หนุน “สตาร์ทอัพไทย”

ด้วยเล็งเห็นว่าธุรกิจสตาร์ทอัพจะทวีความสำคัญมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในอนาคต โดยธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินโครงการ “สนับสนุนการเติบโตและพัฒนาธุรกิจสตาร์ทอัพ” เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและเสริมศักยภาพผู้ประกอบการสตาร์ทอัพและผู้ประกอบการเอสเอ็มอีให้สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

โครงการนี้เป็นการประสานความร่วมมือและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำการศึกษาวិเคราะห์ รวมถึงวางกรอบการพัฒนาในเบื้องต้นและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพที่ได้รับคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ ส่วนธนาคารจะช่วยวางกลยุทธ์ จัดทำแผนดำเนินงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาด้านวางแผนการบริหารการเงิน และเชื่อมโยงกับตลาด ตลอดจนจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม โดยมีเป้าหมายสุดท้ายที่จะช่วยกันพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของเอกชนรายกลางและรายเล็กในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเทคโนโลยี กฎหมาย การตลาด การเงิน ระบบบัญชี และการจัดการอย่างเป็นระบบ

ธนาคาร ร่วมกับสมาคมเครื่องทำความเย็น

จัดกิจกรรม “จับคู่ธุรกิจ” ในเมียนมา

ศูนย์ข้อมูลธุรกิจไทยในเมียนมา กระทรวงอุตสาหกรรม คาดการณ์ว่ามูลค่าของตลาดอาหารแปรรูปและอาหารแช่แข็งในประเทศเมียนมา ระหว่างปี 2557 – 2561 จะเติบโตร้อยละ 15 ต่อปี จึงเป็นโอกาสของธุรกิจเครื่องทำความเย็นของไทยที่จะเข้าไปขยายตลาดและหาพันธมิตรคู่ค้า ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับสมาคมเครื่องทำความเย็นไทย จัดกิจกรรมจับคู่ธุรกิจขยายฐานธุรกิจกลุ่มเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น ระหว่างผู้ประกอบการของไทยและเมียนมา โดยมีผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องทำความเย็นเข้าร่วมทั้งหมด 29 ราย เป็นบริษัทไทย 15 ราย และบริษัทรวมทั้งสมาคมธุรกิจของเมียนมา 14 ราย และสมาคมเครื่องทำความเย็นไทยมีแผนจะจัดกิจกรรมนี้ที่ประเทศกัมพูชาในโอกาสต่อไป



“Go Online...Go Global”

ธนาคาร ร่วมกับ “Amazon.com” เว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ระดับโลกและใหญ่ที่สุดของประเทศสหรัฐอเมริกา จัดงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการภายใต้หัวข้อ “Go Online...Go Global” สำหรับลูกค้าของสาขาและสำนักธุรกิจที่สนใจเปิดตลาดการขายสินค้าช่องทางออนไลน์ในสหรัฐอเมริกา บนเว็บไซต์ Amazon.com โดยได้จัดในกรุงเทพฯ 1 ครั้ง และต่างจังหวัด 3 ครั้ง ได้แก่ นครปฐม เชียงใหม่ และสงขลา การจัดงานสัมมนาทุกครั้งได้รับความสนใจจากบริษัทผู้ประกอบการ ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายสินค้า เข้าร่วมงานกว่า 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่ขายดีบนเว็บไซต์ Amazon.com อาทิ สินค้ากลุ่มเสื้อผ้าและหัตถกรรม ผลไม้แปรรูป ผลิตภัณฑ์กลุ่มสปา สินค้าเครื่องใช้และของตกแต่งบ้านที่ทำจากไม้ ซึ่งนอกจากลูกค้าจะได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์แล้ว ยังมีบริการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคารสำหรับกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซ เช่น บริการรับเงินโอนจากประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นเงินจากการขายสินค้าบนเว็บไซต์ Amazon.com เข้าบัญชีที่เปิดไว้กับธนาคารกรุงเทพ บริการเปิดบัญชี สมัครงบตรีเพสต์สมาร์ท บริการบัวหลวง เอ็มแบงกิ้ง บริการบัตรเครดิตและบริการสินเชื่อธุรกิจ

Startup Thailand 2017

ธนาคาร ร่วมสนับสนุนจัดงาน “Startup Thailand 2017” ซึ่งจัดขึ้น โดยความร่วมมือของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภายใต้ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และหน่วยงานจาก ภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนเพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาและ ส่งเสริมศักยภาพวิสาหกิจเริ่มต้น หรือ สตาร์ทอัพให้เป็น “นักรบทาง เศรษฐกิจใหม่” (New Economic Warrior: NEW) อีกทั้งส่งเสริม สภาพแวดล้อม (Ecosystem) ที่ถือเป็นปัจจัยหลักในการเจริญเติบโต ของสตาร์ทอัพ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความตื่นตัวและการสนับสนุน สตาร์ทอัพ อย่างทั่วถึงทั่วประเทศ รวมถึงการเป็นการเปิดโอกาสให้ คนรุ่นใหม่ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ในการดำเนินธุรกิจตามนโยบาย การขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ “Thailand 4.0” ของ รัฐบาลเพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy)” ทั้งนี้ ได้จัด กิจกรรมรวม 5 ครั้ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค โดยเน้นเนื้อหาหลัก ของงานสอดคล้องกับจุดเด่นของแต่ละพื้นที่ ภายใต้แนวคิด “Startup Thailand, Scale up Asia”

อนาคตเกษตรกรไทยจากมุมมอง

ของเกษตรกรก้าวหน้า

ธนาคารริเริ่ม โครงการเกษตรกรก้าวหน้าขึ้นในปี 2544 เพื่อเสริมสร้าง ความแข็งแกร่งแก่เกษตรกรในด้านต่าง ๆ อาทิ การบริหารการเงิน เทคโนโลยี นวัตกรรม และการสร้างเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการผลิต ให้สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก

โดยในปี 2560 ธนาคารได้จัดประชุมในหัวข้อ “อนาคตเกษตรกรไทย จากมุมมองของเกษตรกรก้าวหน้า” เชื่อว่าช่วยให้เกษตรกรเตรียม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงระดับโลก จากหลายปัจจัย ทั้งด้านดินฟ้า อากาศ ผู้บริโภค รวมถึงด้านวิทยาการต่าง ๆ การจัดประชุมในครั้งนี้ เป็นโอกาสดีที่พันธมิตรเครือข่ายเกษตรกรก้าวหน้าได้พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งแนวคิดที่ได้จะเป็นตัวอย่างที่ดีต่อ เกษตรกร ในการต่อยอดและยกระดับเกษตรกรไทยให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงนี้ภาครัฐบาล มีโครงการประชารัฐภาคเกษตร ที่ช่วยดูแลด้านการตลาด นับเป็นเรื่องดีที่จะส่งผลต่อเกษตรกรก้าวหน้า ให้พัฒนายิ่งขึ้น

นำลูกค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชน

ร่วมงาน “ตลาดคลองผดุงกรุงเกษม”

ธนาคารนำกลุ่มเกษตรกร “โครงการเกษตรก้าวหน้า” จัดแสดงและ จำหน่ายสินค้าแก่ประชาชน ในบูธของธนาคาร ที่งาน “Thailand’s Best Local Product สุดยอดสินค้า หลากหลายทั่วไทย หาได้ที่เดียว” ของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ณ ตลาดคลองผดุง กรุงเกษม เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ซึ่งจัดงานครั้งนี้ขึ้น เพื่อสนับสนุนการสร้างพื้นฐานทางธุรกิจให้กับชุมชนและสังคมไทย ช่วยให้เศรษฐกิจไทยพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และ เพิ่มรายได้ให้กับชุมชน สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของธนาคาร ในการสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคาร เป็น 1 ใน 10 บริษัทที่เข้าร่วมงานโดยจัดบูธจำหน่ายและแสดงสินค้า ของกลุ่มเกษตรกรจากโครงการ “เกษตรก้าวหน้า” เพื่อเผยแพร่ ผลิตภัณฑ์และความก้าวหน้าของเกษตรกร ที่มีการรวมกลุ่มสร้าง “เครือข่าย” นำ “นวัตกรรม” มาใช้ จนเกิดเครือข่ายห่วงโซาการผลิต หรือ Supply Chain ที่มีความเข้มแข็ง สามารถยกระดับเกษตรกร ให้มีรายได้และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน รวมถึงผลผลิต ทางการเกษตรที่มีคุณภาพดีและมีมาตรฐานจนก้าวสู่สากลได้

โดยบูธของธนาคารได้จัดแสดงและจำหน่าย “มะคาเดเมียนัท” ภายใต้แบรนด์ “ระสังทอง” ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูป ผลผลิตทางการเกษตรบ้านบ่อเหมืองน้อย อ.นาแห้ว จ.เลย ซึ่งมี คุณนรรทดพร พระศรีนาม เป็นประธานกลุ่ม เริ่มจากการทำงาน ของกลุ่มแม่บ้านจนพัฒนาเป็นวิสาหกิจชุมชนอย่างเต็มตัว และ “น้ำมะนาวพาสเจอร์ไรซ์พร้อมดื่ม” แบรนด์ “มีนาว” ของสหกรณ์ ผู้ปลูกมะนาวบ้านแพ้วดำเนินสะดวก จำกัด

การลงทุนในเทคโนโลยีหุ่นยนต์

และระบบอัตโนมัติ

ธนาคารร่วมกับสถาบันวิทยาการ สวทช. (NSTDA Academy) จัดงานเสวนาในหัวข้อ “การลงทุนในเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบ อัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิตในยุค อุตสาหกรรม 4.0” เป็นส่วนหนึ่งของ “โครงการบ่มเพาะเพื่อ Robotics สู่ Thailand 4.0” ซึ่งธนาคารดำเนินการร่วมกับสำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวทช.) ภายใต้โครงการ “เพื่อนคู่คิด

ธุรกิจนวัตกรรม" ให้แก่ลูกค้าธนาคารสมาชิกชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีและผู้สนใจทั่วไป ภายในงานนอกจากหัวข้อเสวนาที่เป็นประโยชน์แล้วยังมีการออกบูธนิทรรศการแสดงสินค้าและบริการของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมงาน รวมทั้งการสาธิตการทำงานของหุ่นแขนกล ซึ่งได้รับความสนใจจากลูกค้าเข้าเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันอุตสาหกรรมในประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 การนำเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการและเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการผลิตในยุคที่ขาดแคลนแรงงานมีฝีมือ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต สร้างความแตกต่างและเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ ส่งผลให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

จับคู่เปิดตลาดจีน

ธนาคารร่วมกับสภาธุรกิจไทย-จีน และสภาส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (CCPIT) จัดการสัมมนาชื่อ The Chinese Link Forum ครั้งที่ 2 ประจำปี 2560 เรื่อง “แสวงหาโอกาสการค้าและการลงทุนระหว่างจีน-ไทย: จับคู่เปิดตลาดจีน” ซึ่งได้รับความสนใจจากนักธุรกิจทั้งจีนและไทยเข้าร่วมงานกว่า 200 คน ที่ได้รับฟังแนวทางรวมทั้งโอกาสทางการค้าและการลงทุนระหว่างจีน ไทยและภูมิภาค CLMV ตลอดจนการเชื่อมโยงโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ (Eastern Economic Corridor – EEC) กับโครงการภายใต้นโยบาย One Belt One Road ของประเทศจีน และมีการจับคู่ธุรกิจจากนักธุรกิจทั้ง 2 ประเทศ ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมรายการอย่างยิ่ง

ความร่วมมือของทั้ง 2 ประเทศรวมถึงนโยบาย One Belt One Road และ EEC จะช่วยสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้ประเทศไทยได้เป็นอย่างดี โดยความสำคัญของประเทศไทย คือ ความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากร สังคมมีการพัฒนาอย่างมั่นคง มีศักยภาพทางธุรกิจ อีกทั้งด้วยปัจจัยทางภูมิศาสตร์ที่ใกล้กันและความสัมพันธ์อันยาวนานจะสร้างโอกาสและอนาคตที่ยั่งยืนร่วมกัน

หมวดที่ 7 การให้ความรู้ด้านการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป

ให้บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ

สมทบกองทุนประกันสังคม

ธนาคารร่วมกับสำนักงานประกันสังคมพัฒนา “ระบบการให้บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ Direct Debit เพื่อชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสำหรับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และมาตรา 40” เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยตนเองทุกเดือน โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นมา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่เคยเป็นลูกจ้างแล้วลาออก และผู้ประกอบการอาชีพอิสระสามารถเข้าสู่ระบบประกันสังคม ซึ่งเป็นความมั่นคงของชีวิตในอีกรูปแบบหนึ่งได้

การให้ความรู้ทางการเงิน

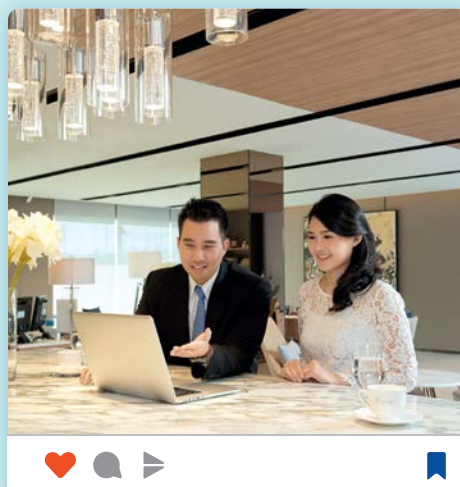
ธนาคารตระหนักว่าความรู้และความเข้าใจในเรื่องการวางแผนทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการสร้างวินัยทางการเงินส่วนบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับความมั่นคงและมั่งคั่งของแต่ละครอบครัว ธนาคารจึงดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้และเพิ่มพูนทักษะดังกล่าวให้แก่ประชาชน

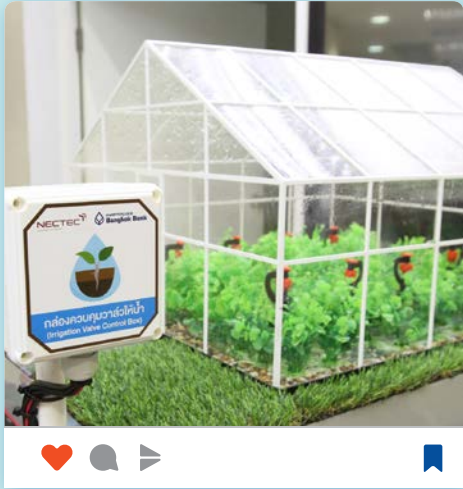
ธนาคารร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ดำเนินโครงการ รู้เก็บ รู้ใช้สบายใจ เป็นปีที่ 2 ในปี 2560 เพื่อให้ความรู้และเสริมสร้างวินัยทางการเงินแก่นักศึกษา โดยการดำเนินโครงการทั้ง 2 ครั้ง มีนักศึกษาจาก 10 มหาวิทยาลัยในจังหวัดนครปฐมกว่า 700 คนเข้าร่วมและนำความรู้ที่ได้รับไปขยายผลผ่าน 44 โครงการโดยมีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 6,000 คน

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินและเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านโครงการอื่น ๆ อีก เช่น JA Company (หน้า 66) เพื่อปลูกฝังความรู้และทักษะทางธุรกิจแก่นักเรียนในระดับมัธยมศึกษา การร่วมสนับสนุนคลินิกแก้หนี้ (หน้า 31) เพื่อช่วยลดปัญหาหนี้ครัวเรือนของประชาชน และการให้บริการส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

พลังสร้างสรรค์ พลังสู่ความสำเร็จ

➤ ธนาคารกรุงเทพเชื่อว่า ชุมชนที่เจริญงอกงามบนรากฐานที่มั่นคงเข้มแข็ง คือปัจจัยแวดล้อมสำคัญที่เอื้ออำนวยต่อความสุขของคนในสังคม โดยรากฐานดังกล่าวประกอบด้วย การที่สมาชิกของชุมชนมีความรู้สึกหวงแหนในชุมชนที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสังคม มีโอกาสในการเข้าถึงปัจจัยทางการเงินอย่างเท่าเทียมและมีความพอเพียงในเชิงเศรษฐกิจ มีมาตรฐานทางจริยธรรมในระดับสูง และร่วมกันดูแลสิ่งแวดล้อมให้ส่งเสริมต่อสุขภาพและสวัสดิภาพของทุกคน ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มภายใต้เจตนารมณ์ของเพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน เพื่อร่วมกันเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์ที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยของเราสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนตลอดไป





ความเชื่อมโยงกับ GRI Standard Disclosure

(CSR = รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมปี 2560, AR = รายงานประจำปี 2560)

GRI Disclosure	ข้อมูลที่น่าเสนอ
102-1	CSR: p.4
102-2	CSR: p.4 - 5
102-3	CSR: p.5
102-4	CSR: p.5
102-5	CSR: p.4
102-6	CSR: p.5
102-7	CSR: p.6 - 7
102-9	CSR: p.8 - 11
102-10	CSR: p.11
102-11	CSR: p.11
102-12	CSR: p.11
102-13	CSR: p.11
102-14	CSR: p.2 - 3
102-15	CSR: p.12 - 13
102-16	CSR: p.14 / AR: p.2
102-17	CSR: p.14
102-18	CSR: p.15
102-19	CSR: p.15
102-20	CSR: p.15
102-21	CSR: p.15
102-22	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-23	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-24	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-25	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-26	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-27	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-28	CSR: p.15 / AR: p.65 - 91
102-30	CSR: p.15
102-31	CSR: p.15
102-32	CSR: p.15
102-33	CSR: p.15
102-35	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-36	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-38	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-39	CSR: p.15 / AR: p.75, 98
102-40	CSR: p.17
102-41	CSR: p.19
102-42	CSR: p.16 - 21 / AR: p.22 - 27
102-43	CSR: p.17 - 21 / AR: p.22 - 27
102-44	CSR: p.17 - 21 / AR: p.22 - 27
102-45	CSR: p.22 / AR: p.106 - 112
102-46	CSR: p.22
102-47	CSR: p.22 - 25
102-48	CSR: p.25
102-49	CSR: p.25
102-50	CSR: p.25
102-51	CSR: p.25
102-52	CSR: p.25

GRI Disclosure	ข้อมูลที่น่าเสนอ
102-53	CSR: p.25
201-1	CSR: p.28
201-2	CSR: p.28, 46
201-3	CSR: p.29
201-4	CSR: p.29
202-1	CSR: p.29
202-2	CSR: p.53
203-1	CSR: p.30
203-2	CSR: p.30 - 31
204-1	CSR: p.11
205-1	CSR: p.31
205-2	CSR: p.31
205-3	CSR: p.31
206-1	CSR: p.31
301-1	CSR: p.34
301-2	CSR: p.34
302-1	CSR: p.35
302-2	CSR: p.36
302-3	CSR: p.36
302-4	CSR: p.37
303-1	CSR: p.38
303-2	CSR: p.38
303-3	CSR: p.38
304-1	CSR: p.38
304-2	CSR: p.38
304-3	CSR: p.38
304-4	CSR: p.38
305-1	CSR: p.39
305-2	CSR: p.40
305-3	CSR: p.40
305-4	CSR: p.40
305-5	CSR: p.41
305-6	CSR: p.41
305-7	CSR: p.41
306-1	CSR: p.41 - 42
306-2	CSR: p.42
306-3	CSR: p.42
306-4	CSR: p.42
306-5	CSR: p.42
307-1	CSR: p.43
308-1	CSR: p.43
308-2	CSR: p.43
401-1	CSR: p.46 - 47
401-2	CSR: p.46 - 48
401-3	CSR: p.48
403-1	CSR: p.49
403-2	CSR: p.49
403-3	CSR: p.49

GRI Disclosure	ข้อมูลที่น่าเสนอ
404-1	CSR: p.50
404-2	CSR: p.51 - 52
404-3	CSR: p.53
405-1	CSR: p.53
405-2	CSR: p.53
406-1	CSR: p.53
407-1	CSR: p.53
408-1	CSR: p.53
409-1	CSR: p.53
410-1	CSR: p.53
411-1	CSR: p.54
412-1	CSR: p.54
413-1	CSR: p.55
413-2	CSR: p.55
414-1	CSR: p.10 - 11
414-2	CSR: p.11
415-1	CSR: p.15
416-1	CSR: p.56
416-2	CSR: p.56
417-1	CSR: p.57
417-2	CSR: p.57
417-3	CSR: p.57
418-1	CSR: p.57
419-1	CSR: p.57



ธนาคารกรุงเทพ

เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500

โทร. (66) 0-2231-4333

บิวหลวงโฟน 1333

www.bangkokbank.com