ธนาคารกรุงเทพ

รายงานความยั่งยืน ปี 2561
รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี 2561
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สร้างสิ่งที่มีคุณค่า

+ สารบัญ

4 สารจากประธานกรรมการ
ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

8 เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

16 สรุปการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2561

17 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

18 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

22 การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

1

+ การใส่ใจดูแลสังคม

30 การพัฒนาชุมชนและสังคม

35 การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

2

+ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

44 การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร

48 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
และความลับของลูกค้า

54 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3

+ การเสริมสร้างศักยภาพของห่วงโซ่คุณค่า

60 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

64 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

4

+ การดูแลและการพัฒนาพนักงาน

70 การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร

73 การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน

5

+ การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

80 การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

85 การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

90 การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

95 การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

98 รางวัลและความภาคภูมิใจ

99 สถิติผลการดำเนินงาน

112 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคาร
ที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ
เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ
มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย
คงไว้ซึ่งความเป็นสากล
ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำ
แห่งภูมิภาคเอเชีย

+ ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน
ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน และด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ด้านการเงิน

- ให้ผลประกอบการทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ

ด้านการตลาดและลูกค้า

- เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ
- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานและสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

- ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

+ คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง
เป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกันรักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกกรณี
คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า” ตามแนวทาง
“เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้

1. **ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า**
2. **ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ**
3. **ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณและเป็นมืออาชีพ**
4. **มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน**
5. **ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน**

สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

จากซ้ายไปขวา : เดชา ตุลานันท์, ปิติ สิทธิอำนวย, ชาติศิริ โสภณพนิช

แม้ว่าในปีที่ผ่านมา ธนาคารกรุงเทพต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญอีกครั้งหนึ่งที่สืบเนื่องมาจากการจากไปของท่านอดีตประธานกรรมการ นายชาตรี โสภณพนิช ที่นำความเศร้าโศกอาดูรอย่างใหญ่หลวงมาสู่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทุกคนต่อการสูญเสียผู้นำองค์กร ผู้เป็นที่เคารพรักอย่างสูง แต่ภารกิจเพื่อการดำรงบทบาทของความเป็นธนาคารชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนและทวีปเอเชีย และธนาคารไทยที่มีเครือข่ายครอบคลุมเขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ยังคงได้รับการสืบสานต่อเนื่องภายใต้การนำของคณะผู้บริหารในปัจจุบัน ด้วยเจตนารมณ์ที่มุ่งสร้างความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนตามแนวทางที่ท่านอดีตประธานกรรมการวางรากฐานไว้ให้

ธนาคารกรุงเทพในฐานะจุดเชื่อมโยงทางการเงิน ซึ่งได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า ผู้ลงทุน หน่วยงานภาครัฐ และสังคมทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ ยังคงยึดมั่นในวิสัยทัศน์และแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาความยั่งยืน ด้วยการสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ให้มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีศักยภาพที่จะส่งต่อความเข้มแข็งให้แก่สังคมรอบข้าง ควบคู่ไปกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังปฏิบัติตามมาตรฐานการกำกับดูแลในระดับสูง เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย

ภายใต้วิสัยทัศน์สู่การเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของภูมิภาคอาเซียนและทวีปเอเชีย ธนาคารกรุงเทพยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยหลัก 3 ประการที่กำลังสร้างความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกภูมิภาคทั่วโลก ได้แก่ การหลอมรวมกันทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค (Regionalization) การที่เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นปัจจัยสำคัญทั้งในธุรกิจและการดำเนินชีวิต (Digitalization) และการเติบโตขึ้นเป็นสังคมเมืองของพื้นที่ต่าง ๆ (Urbanization)

ธนาคารดำเนินการตามเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้นในหลากหลายรูปแบบ เช่น การสนับสนุนลูกค้าในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ผ่านเครือข่ายของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ การสร้างประโยชน์จากความเชี่ยวชาญของธนาคารในการสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าที่เป็นบริษัทระหว่างประเทศ การพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อให้ธนาคารพร้อมสนับสนุนลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต และการร่วมมือกับพันธมิตรทั้งในภาคธุรกิจต่าง ๆ และผู้พัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในสังคมที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหนึ่งในปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญ

ธนาคารกรุงเทพยึดมั่นในวิสัยทัศน์ และแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาความยั่งยืน ด้วยการสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ให้มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้

ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการวางพื้นฐานของการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ โดยการศึกษาทิศทางการพัฒนาที่เกิดขึ้นในภาคธุรกิจการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ มาตรฐานการกำกับดูแลซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค เป้าหมายสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติที่เรียกว่า Sustainability Development Goal หรือ SDG ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี ธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2560-2562 เพื่อกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร ให้สามารถก้าวขึ้นสู่การยอมรับในระดับนานาชาติต่อไป นอกจากนั้น ธนาคารได้รับการประกาศให้อยู่ในรายชื่อของ “หุ้นยั่งยืน” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3

ในรายงานฉบับนี้ ธนาคารได้รายงานถึงผลของการดำเนินการเพื่อพัฒนาความยั่งยืน โดยเริ่มจากการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนในมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายนอกและภายในของธนาคาร และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ออกมาเป็นแนวทางความยั่งยืน 5 ด้าน และประเด็นที่ต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษจำนวน 12 ประเด็น โดยกำหนดเป็น “ความมุ่งมั่น” ของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถติดตาม ตรวจประเมิน และวัดผลของกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การพัฒนาความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงหลักเกณฑ์มาตรฐานในระดับสากล เช่น Dow Jones Sustainability Index (DJSI) และกรอบการรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นต้น

ธนาคารเชื่อมั่นว่า การดำเนินการตามกรอบและหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะสร้างผลกระทบที่ดีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารในการเป็นธนาคารที่ยั่งยืน และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามแนวทางความยั่งยืน 5 ด้าน จะทำให้ธนาคารสามารถขยายผลของความสำเร็จนี้ไปยังสาขาและหน่วยธุรกิจของธนาคารในประเทศต่าง ๆ ได้ทั่วโลกต่อไป

แนวทางสู่ความยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ การใส่ใจดูแลสังคม การพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล การเสริมสร้างศักยภาพของห่วงโซ่คุณค่า การดูแลและการพัฒนาพนักงาน และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โดยภารกิจของธนาคารใน 5 ด้านนี้ครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน 12 ประเด็น ซึ่งนำเสนออยู่ในรายงานฉบับนี้โดยละเอียด

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์และแผนดำเนินการด้านความยั่งยืนโดยในระยะสั้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการทบทวนการดำเนินการด้านการพัฒนาความยั่งยืนและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผ่านมา และวางแผนเพื่อปรับปรุง ต่อยอดและริเริ่มกิจกรรมใหม่ที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับ

แนวทางสู่ความยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ การใส่ใจดูแลสังคม การพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล การเสริมสร้างศักยภาพของห่วงโซ่คุณค่า การดูแล และการพัฒนาพนักงาน และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

ในระยะกลาง ธนาคารได้ริเริ่มกำหนด “ความมุ่งมั่น” โดยวางกรอบของตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการกิจกรรมด้านการพัฒนาความยั่งยืนตามประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารอย่างชัดเจน

ในระยะยาว ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการเป็นธนาคารที่รับผิดชอบและดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนได้ครบในทุกหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานปฏิบัติการ และหน่วยงานสนับสนุน ของธนาคารอย่างครอบคลุม ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์และความมั่นคงของธนาคาร ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ให้เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

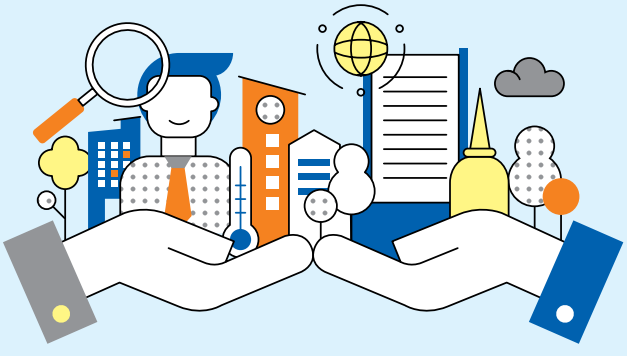
ธนาคารมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งกับผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่สร้างผลกระทบที่ดีต่อการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร เช่น การสนับสนุนกลุ่มเกษตรกรและธุรกิจเอสเอ็มอี ให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน การให้คำปรึกษาและสนับสนุนบริการทางการเงินในโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคและพลังงานที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาลธุรกิจให้แก่ลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ตลอดจนกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของไทย และการสร้างชุมชนและสังคมโดยรวมให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังต้องเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ที่ธนาคารต้องแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างความเข้าใจต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ที่ต้องสัมพันธ์กับการทำงานร่วมกันของหลาย ๆ หน่วยงานภายในธนาคาร ซึ่งธนาคารมีแนวทางที่จะนำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร ให้ความรู้ และการอบรมพนักงานและผู้บริหารทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักในความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาความยั่งยืนตามเจตนารมณ์ของธนาคารได้อย่างทั่วถึงและเป็นเอกภาพ

ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่า ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่กล่าวไว้ในรายงานฉบับนี้ จะทำให้ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้อ่านและผู้ที่สนใจต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ และความมั่นคงของธนาคาร ได้รับทราบถึงเจตนารมณ์ ทิศทาง และผลการดำเนินงานในทุกมิติ ครอบคลุมทั้งด้านผลประกอบการทางธุรกิจและการพัฒนาความยั่งยืน

ในท้ายที่สุดนี้ ธนาคารตระหนักเป็นอย่างดีว่าประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายด้านในระหว่างการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและประชากรมีรายได้สูง การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและด้านพลังงาน และการพัฒนาอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มสูง ตามกรอบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดังกล่าว รวมทั้งเพื่อสนับสนุนเป้าหมายเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ ธนาคารกรุงเทพได้กำหนดแนวทางเพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนที่สอดประสานมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ โดยมีแนวทางด้านความยั่งยืน 5 ด้าน เป็นเสมือนเข็มทิศนำทางที่ชัดเจน

คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของธนาคาร ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ให้ความเชื่อมั่นต่อธนาคารในทุกด้านตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารกรุงเทพยังคงมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่อยู่บนพื้นฐานของธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้ทุกภาคส่วนของประเทศเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มั่นคงและยั่งยืน



ปิติ สิทธิอำนวย
ประธานกรรมการ

เดชา ตุลานันท์
ประธานกรรมการบริหาร

ชาติศิริ โสภณพนิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

+ เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

ประวัติโดยย่อ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ซึ่งก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 มีสถานะเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี 2518 ซึ่งเป็นปีแรกที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปิดดำเนินการ โดยธนาคารเป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกของตลาด ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ภายใต้สัญลักษณ์ “บัวหลวง” โดยยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาตลอด

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าธุรกิจ อาทิ บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจทั้งในสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ บริการสำหรับร้านค้ารับบัตรเครดิต บริการรับชำระเงิน บริการเรียกเก็บเงิน บริการโอนเงิน บริการให้สินเชื่อโครงการและสินเชื่อหมุนเวียนเพื่อธุรกิจ บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับธุรกิจ บริการเพื่อรักษาสภาพคล่อง บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน และบริการให้คำแนะนำด้านการลงทุนสำหรับผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจในประเทศที่เป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นต้น

ธนาคารให้บริการสินเชื่อสำหรับธุรกิจและอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ โครงการสาธารณูปโภคและการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง การเกษตรและเหมืองแร่ และอื่น ๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักสำหรับลูกค้าบุคคล อาทิ ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม เช่น บัญชีเงินฝากพื้นฐาน บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล บริการโอนเงินและชำระเงิน บริการธนาคารดิจิทัล บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องอัตโนมัติ ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน เช่น กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนระยะยาว เป็นต้น บริการเพื่อความมั่นคงของครอบครัว เช่น การประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ และการประกันวินาศภัย เป็นต้น บริการสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

กลุ่มลูกค้า

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่านช่องทางที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ตั้งแต่การให้บริการผ่านเครือข่ายสาขา บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และบริการธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ธนาคารแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่

เป็นบริษัทขนาดใหญ่และบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ในหลากหลายอุตสาหกรรม โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมของธนาคารเป็นผู้ดูแล

ลูกค้าธุรกิจรายกลาง

เป็นบริษัทขนาดกลางที่ต้องการพัฒนาธุรกิจให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมหรือการเปลี่ยนผ่านการบริหารงานไปสู่ทายาทรุ่นต่อไป

ลูกค้าธุรกิจรายปลีก

เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ที่ต้องการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ โดยธนาคารสนับสนุนการแบ่งปันความรู้อันเป็นประโยชน์ เพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ และนำเสนอโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า

ลูกค้าบุคคล

เป็นกลุ่มผู้บริโภคทั่วไปที่ต้องการใช้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารดิจิทัล รวมถึงผู้ที่สนใจรับคำปรึกษาด้านการเงินและผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน

ลูกค้าธุรกิจในต่างประเทศ

เป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ซึ่งดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ และต้องการขยายธุรกิจไปในประเทศต่าง ๆ ที่ธนาคารมีเครือข่ายสาขาตั้งอยู่ รวมทั้งในประเทศไทย

ลูกค้าการเงินธนกิจ

เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่ต้องการระดมทุนด้วยการออกตราสารหนี้ เพื่อนำไปลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ หรือเพื่อการเข้าซื้อและควบรวมกิจการ และลูกค้าที่ต้องการบริการบริหารการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงและรับผลประโยชน์จากอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

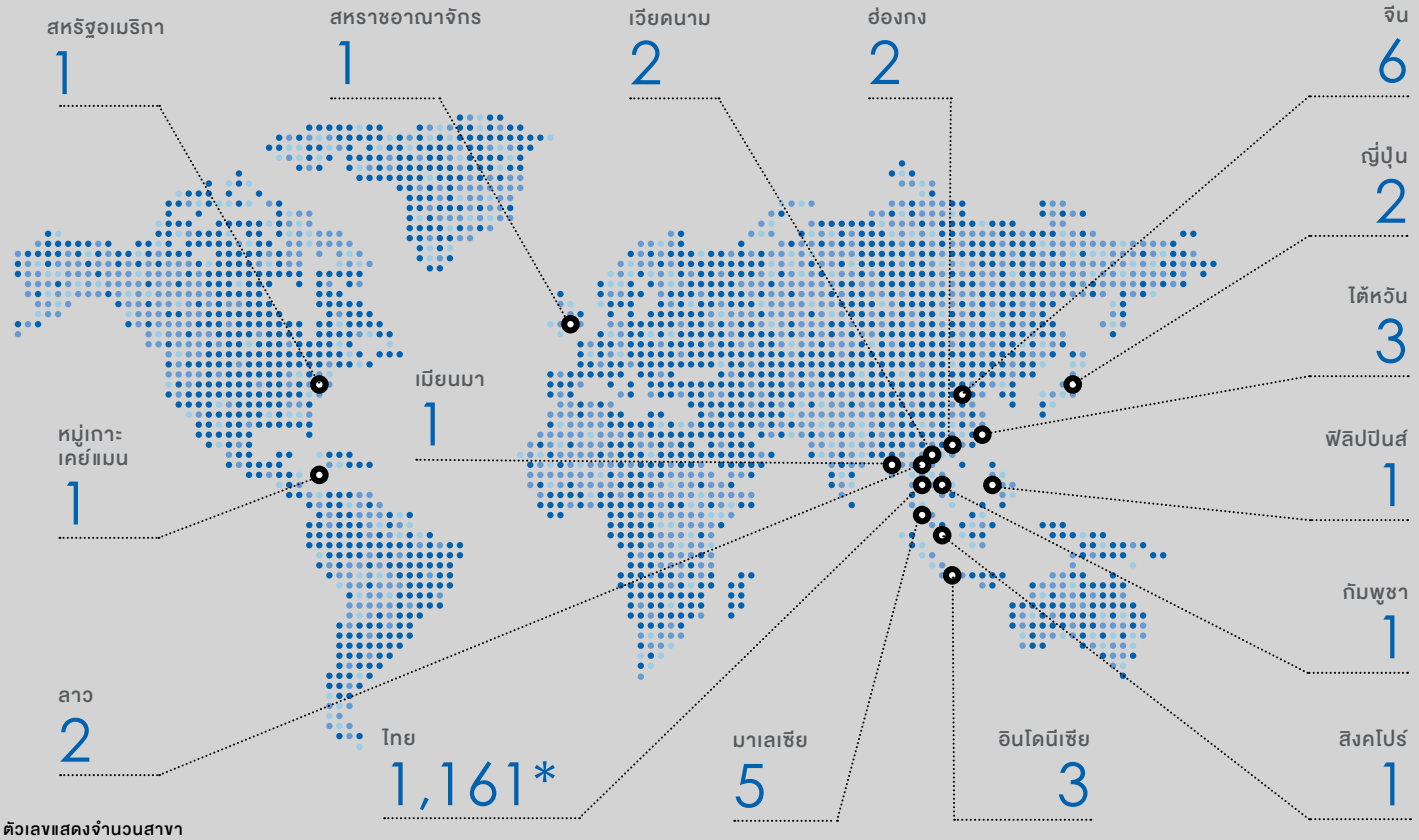
เครือข่ายสาขาในประเทศ 1,161 แห่ง

สาขา
นครหลวง
411 แห่ง

สาขา
ต่างจังหวัด
750 แห่ง

เครือข่ายสาขา
ต่างประเทศ
32 แห่ง

ครอบคลุม
15 เขตเศรษฐกิจสำคัญ

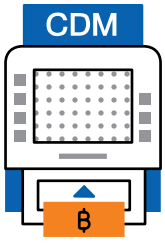


ตัวเลขแสดงจำนวนสาขา

** ไม่รวมเครื่องบริการอัตโนมัติ*

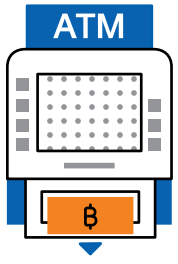
จำนวนบัญชีเงินฝาก

17+ ล้านบัญชี



จำนวนเครื่องรับฝากเงินสด

1,296 เครื่อง



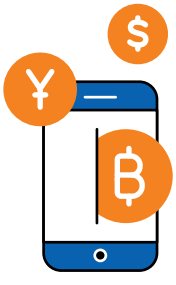
จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม

9,389 เครื่อง

จำนวนผู้ใช้งานบัญชีดิจิทัล

บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง และ
บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง

6.6+ ล้านราย



ร้านค้ารับชำระ BeSure QR
Basic Solution

0.58+ ล้านราย

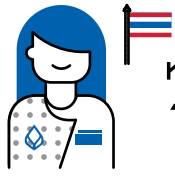
จำนวนพนักงาน

ประเทศไทย

23,054 คน

ชาย

7,674 คน



หญิง

15,380 คน

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

งบการเงินรวม

หน่วย : ล้านบาท

	2558	2559	2560	2561
สินทรัพย์	2,835,852	2,944,230	3,076,310	3,116,750
เงินให้สินเชื่อ*	1,868,903	1,941,093	2,003,989	2,083,160
เงินรับฝาก	2,090,965	2,178,141	2,310,743	2,326,470
หนี้สิน	2,473,821	2,564,985	2,674,303	2,703,591
รายได้รวม	157,044	152,747	160,253	170,653
กำไรสุทธิ**	34,181	31,815	33,009	35,330

* หักรายได้รอตัดบัญชี **ส่วนที่เป็นของธนาคาร

หมายเหตุ : งบการเงินรวมประกอบด้วย งบการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยซึ่งประกอบด้วย บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด บางกอกแบงค์ เบอร์ฮาด บริษัท บริหารสินทรัพย์ทวี จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด และบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด

บริษัทย่อยของธนาคารเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้งหมด ยกเว้น บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด จดทะเบียนเป็นบริษัทในหมู่เกาะเคย์แมน บางกอกแบงค์ เบอร์ฮาด จดทะเบียนเป็นบริษัทในประเทศมาเลเซีย และธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นบริษัทในสาธารณรัฐประชาชนจีน ส่วนบริษัทร่วมเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้งหมด

นอกจากนี้ งบการเงินรวม ยังได้รวมถึง บีบีแอล โนมินี (เท็มพาตัน) เบอร์ฮาด ซึ่ง บางกอกแบงค์ เบอร์ฮาด ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100 และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บางกอก แคปปิตอล จำกัด ซึ่งบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินกิจการโดยยึดหลักจริยธรรม ธรรมาภิบาลที่ดี และหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อร่วมสร้างสรรค์คุณค่าแก่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยตลอดปีที่ผ่านมาได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและมีบทบาทในการผลักดันในองค์กร หน่วยงาน และสมาคมต่าง ๆ ดังนี้

องค์กร	บทบาท
สมาคมธนาคารไทย	นายชาติศิริ โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นที่ปรึกษาในคณะกรรมการสมาคมธนาคารไทย
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	นายชาติศิริ โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน ในคณะกรรมการบริหารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นกรรมการในคณะกรรมการสถาบันเศรษฐกิจอนาคตและธรรมาภิบาลอินเทอร์เน็ต
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	นายชาติศิริ โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นกรรมการในคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	นายจรัมพร โชติกเสถียร กรรมการบริหาร เป็นกรรมการในคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

องค์กร	บทบาท
มูลนิธิศึกษาพัฒน์	นายจรัมพร โชติกเสถียร กรรมการบริหาร เป็นกรรมการในคณะกรรมการมูลนิธิศึกษาพัฒน์
คณะกรรมการอำนวยการสถาบันบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยมหิดล	นายทวีลาภ ฤทธาภิรมย์ กรรมการผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร	นายกิตติ โฆษะวิสุทธิ์ รองผู้จัดการอาวุโส สายเทคโนโลยี เป็นประธานกรรมการ
คณะกรรมการเตรียมการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ	นายกิตติ โฆษะวิสุทธิ์ รองผู้จัดการอาวุโส สายเทคโนโลยี เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

การประสานความร่วมมือกับองค์กรภาคีเครือข่ายต่าง ๆ

ธนาคารสร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับองค์กรภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม ชมรมธุรกิจ สภาหอการค้า และสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยในปี 2561 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนและเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับสมาคม ชมรม สถาบันและสภาหอการค้าต่าง ๆ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 32 ล้านบาท ซึ่งมีองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้

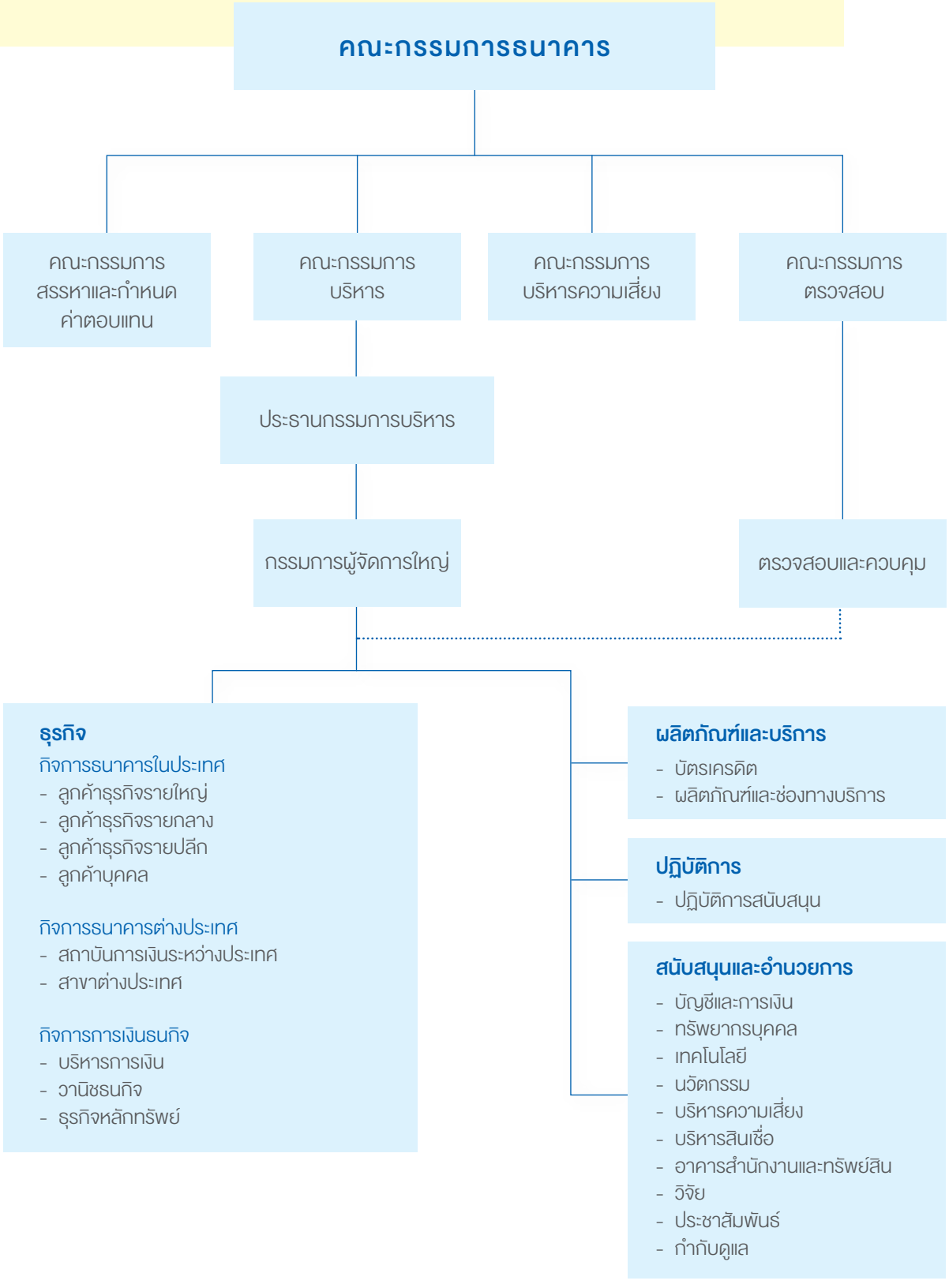
องค์กร	จำนวนเงินสนับสนุน (ล้านบาท)	สัดส่วนเงินสนับสนุน (ร้อยละ)
สมาคมธนาคารไทย	17.94	56.06
สถาบันการเงินระหว่างประเทศ (Institute of International Finance: IIF)	6.55	20.46
หอการค้าไทย	5.02	15.70

การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดต่อเรื่องของการกำกับดูแลกิจการและการรักษาจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งเป็นหลักยึดที่ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของการเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ และของภูมิภาคตามวิสัยทัศน์ที่ธนาคารได้กำหนดไว้

ธนาคารได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการ และกำหนดหลักปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การดำเนินกิจการของธนาคารเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของธนาคาร และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ธนาคารได้สื่อความให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้นได้รับทราบนโยบายกำกับดูแลกิจการและหลักปฏิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ภายในธนาคาร และได้เผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้เสียและสาธารณชนทั่วไปได้รับทราบผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร

โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเริ่มต้นจาก **คณะกรรมการธนาคาร** ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบสูงสุด คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อให้ธนาคารมีผลประกอบการที่ดี สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนภายใต้สภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการและผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ของคณะกรรมการธนาคารเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ ซึ่งส่งผลให้ธนาคารเจริญเติบโตเคียงคู่กับประเทศไทยมาโดยตลอด

คณะกรรมการธนาคาร มีการพิจารณา ปรึกษาหารือ และตัดสินใจเกี่ยวกับประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่น่าสนใจในการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการธนาคาร หากมีกรณีพิจารณานโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เลขานุการบริษัทจะจัดเป็นวาระ เสนอต่อที่ประชุมเป็นเรื่อง ๆ ไป

คณะกรรมการชุดย่อย ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งรายงานการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการชุดย่อยที่คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งขึ้น ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการจัดการ

คณะกรรมการบริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งรวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตามกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ปฏิบัติหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร พิจารณาและเสนอชื่อกรรมการต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยคณะต่าง ๆ และพิจารณาเสนอชื่อบุคคลต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร

คณะกรรมการตรวจสอบ ปฏิบัติหน้าที่ช่วยแบ่งเบาภารกิจของคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับการสอบทานรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการพิจารณาคัดเลือกและการประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร

คณะกรรมการจัดการ ปฏิบัติหน้าที่ดูแลให้การดำเนินกิจการให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการกำหนดแนวนโยบายเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารพิจารณา และการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ

ดูรายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2561 ในหัวข้อรายงานการกำกับดูแลกิจการ

สรุปการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2561

มิติเศรษฐกิจ

รายได้รวม
170,653 ล้านบาท

กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของธนาคาร
35,330 ล้านบาท

ร้อยละ 39

จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานบริการ บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง มากกว่า 6.6 ล้านราย

9.33 คะแนน

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในสาขาของธนาคาร (จาก 10 คะแนน)

7.21 คะแนน

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในภาพรวมของการใช้บริการธนาคาร (จาก 10 คะแนน)

มิติสังคม

406.3 ล้านบาท

สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและการพัฒนาความยั่งยืน

904 หลักสูตร

จัดการอบรมภายในให้กับพนักงาน

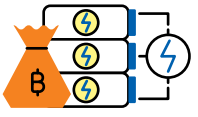
Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC)

ได้รับการรับรองต่ออายุสมาชิก โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ISO/IEC 27001: 2013

มาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

มิติสิ่งแวดล้อม



ร้อยละ 46 ของมูลค่าสินเชื่อธุรกิจพลังงาน

ธนาคารให้สินเชื่อโครงการพลังงานทดแทน

4,758 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

รับซื้อคาร์บอนเครดิตร้อยละ 20 ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินการ

- ขอบเขตที่ 1 จำนวน 12,189 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ขอบเขตที่ 2 จำนวน 68,093 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ขอบเขตที่ 3 จำนวน 1,473 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

45,207 ลูกบาศก์เมตร

ปริมาณน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่คิดเป็น ร้อยละ 7 ของปริมาณน้ำใช้ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

+ เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

วิธีการจัดทำรายงาน

ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืน ปี 2561 โดยเปลี่ยนชื่อรายงานจาก “รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม” ซึ่งใช้อย่างต่อเนื่องมาจนถึงปี 2560 มาเป็น “รายงานความยั่งยืน” เพื่อให้สามารถรายงานผลการดำเนินการด้านการพัฒนาความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับมาตรฐานกรอบการรายงานและเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลขององค์กรกำกับดูแลด้านการพัฒนาความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย ดัชนีชี้วัดความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Index (DJSI) และมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนสากล Global Reporting Initiative (GRI) ให้มากขึ้น

เนื้อหาและข้อมูลที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ได้รับการรวบรวมและคัดกรองจากหน่วยงานต่าง ๆ ในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและกิจกรรมตามโครงสร้างของรายงานที่กำหนดไว้ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ในเบื้องต้น คณะทำงานได้จัดเตรียมร่างเพื่อให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร และผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ รับผิดชอบฝ่ายผู้จัดการใหญ่และฝ่ายการประชาสัมพันธ์ เป็นผู้พิจารณาความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา และนำเสนอต่อ คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้ความเห็นชอบในการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารและสาธารณชนทั่วไป

ในรายงานฉบับนี้ ธนาคารได้คัดเลือกกิจกรรมที่มีความสำคัญในเชิงการสร้างผลกระทบต่อความยั่งยืนในทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่เป็นประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลของ GRI ในระดับ Core Option และแบบเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มธุรกิจให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosure) ฉบับ G4 โดยเป็นการรายงานกิจกรรมและการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2561 ซึ่งมีเนื้อหาต่อเนื่องมาจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2560 ที่ได้เผยแพร่ไปเมื่อวันที่ 21 เดือนมีนาคม 2561

ขอบเขตของรายงาน

รายงานฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและภายในของธนาคารเห็นพ้องกันว่าเป็นประเด็นที่จะสร้างผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีขอบเขตของรายงานครอบคลุมการดำเนินการของธนาคารในประเทศไทย ซึ่งมีสัดส่วนของรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 94.2 ของการดำเนินธุรกิจทั้งหมดของธนาคาร ทั้งนี้ในกรณีของรายงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศ กิจการของบริษัทร่วมและบริษัทย่อย หรือรายงานในส่วนที่นอกเหนือจากขอบข่ายของการรายงานดังกล่าวจะมีหมายเหตุแสดงไว้ในรายงานส่วนนั้น ๆ

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับหลักการรายงาน 4 ประการตามมาตรฐานของ GRI ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย การให้ความสำคัญกับบริบทของมิติด้านความยั่งยืน ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน และความสมบูรณ์ของเนื้อหาการรายงาน เพื่อให้เนื้อหาต่าง ๆ ในรายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่
เลขานุการบริษัท
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
หรือบัวหลวงโฟน 1333 หรือ (66) 0-2230-2888

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

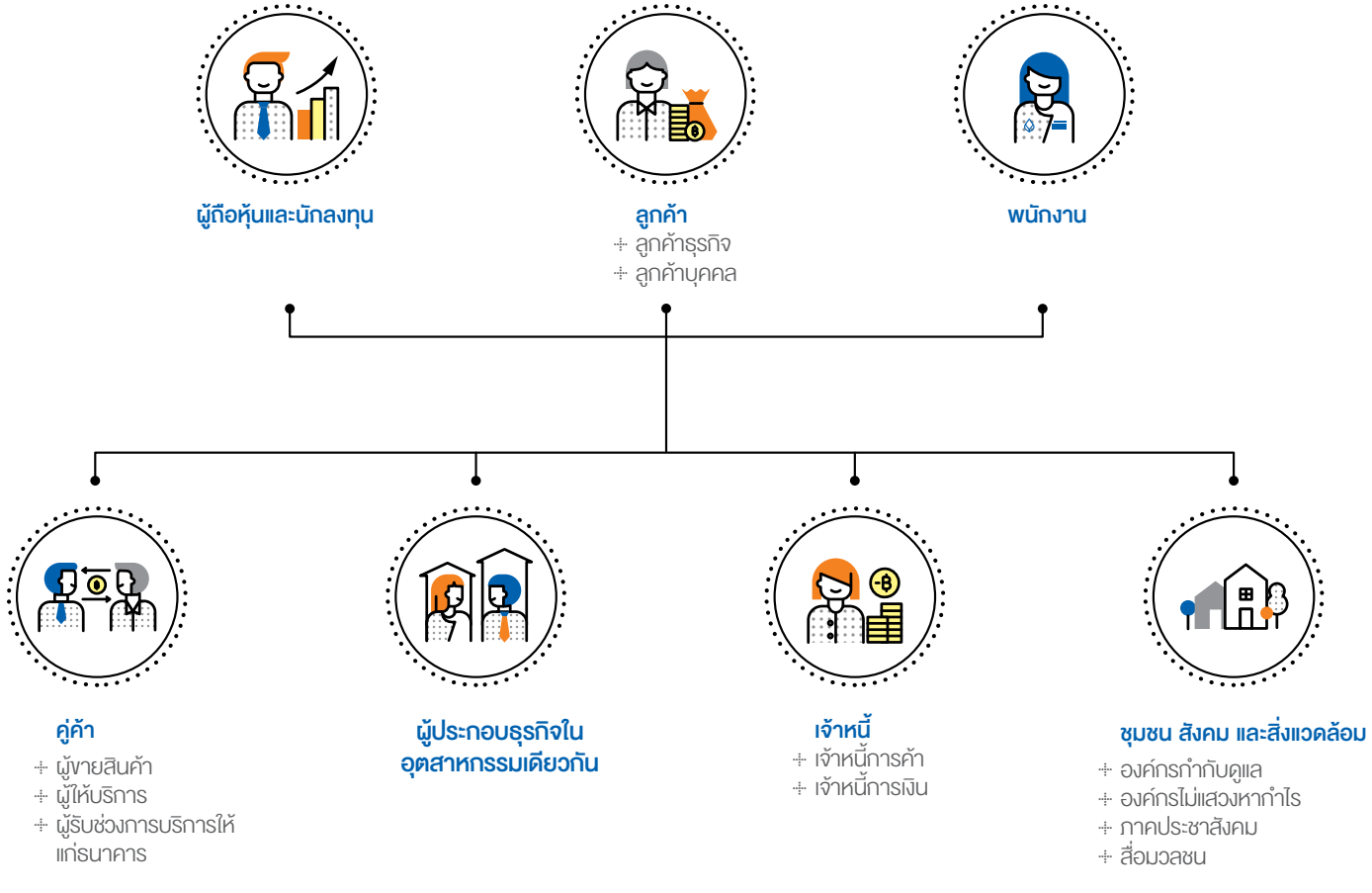
การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้ธนาคารเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกำหนดกิจกรรมที่สามารถตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้ตรงความต้องการ ธนาคารได้ระบุแนวทางการปฏิบัติต่อมีผู้มีส่วนได้เสียไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร (https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Corporate-Social-Responsibility/Corporate-Governance-Policy) ที่ได้เผยแพร่มาตรฐานการให้บริการที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารเชื่อมั่นว่าจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างและกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง โดยพิจารณาจากระดับความสัมพันธ์และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จากระดับความสัมพันธ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์และเงื่อนไขบางส่วนจากมาตรฐาน Stakeholders Engagement Standard AA 1000SES ที่เหมาะสมกับบริบทการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกับธนาคารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธนาคารแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ *ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า* ซึ่งรวมถึงลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล *คู่ค้า* ซึ่งรวมถึง ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการ และผู้รับช่วงการบริการให้แก่ธนาคาร *เจ้าหนี้* ซึ่งรวมถึง เจ้าหนี้การค้า และเจ้าหนี้การเงิน *ผู้ประกอบธุรกิจร่วมในอุตสาหกรรมเดียวกัน* และ *ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม* ซึ่งรวมถึงองค์กรกำกับดูแล องค์กรไม่แสวงหากำไร ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน เป็นต้น

ในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ทบทวนวิธีการเข้าถึง ช่องทางการสื่อสาร ความถี่ของการสื่อสาร และสรุปผลความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และแนวทางการตอบสนองของธนาคารต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม มีผลสรุปได้ดังนี้



ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 1 ครั้งต่อปี และอาจมีการเรียกประชุมผู้ถือหุ้นวิสามัญได้ในกรณีพิเศษ
- การเผยแพร่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปี (แบบ 56-2) และรายงานความยั่งยืน ในลักษณะรูปเล่ม สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ www.bangkokbank.com เป็นประจำทุกปี
- การเข้าพบนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ 55 ครั้ง
- การประชุมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ผ่านทางโทรศัพท์ 123 ครั้ง (รวม call หลังประกาศผลประกอบการของธนาคาร)
- การเข้าร่วมประชุมกับนักลงทุน 15 ครั้ง

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- การได้รับผลตอบแทนการลงทุนที่ดีและน่าพอใจตามทิศทางของเศรษฐกิจ โดยมีผลการดำเนินงานเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน
- การดำเนินธุรกิจที่มีธรรมาภิบาล การบริหารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามจรรยาบรรณของธุรกิจ
- การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- ให้ความสำคัญและเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค โดยให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า และการเสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการ และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม
- ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติอย่างเคร่งครัดต่อหลักจริยธรรม และเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึง
- สร้างผลประกอบการที่มีหลักการบริหารที่รอบคอบ มีประสิทธิภาพ และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ทันการณ์
- จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามและนำเสนอผลประกอบการที่สำคัญ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักลงทุนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน
- เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้ลงทุนอย่างทั่วถึง

ลูกค้า

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 1 ครั้งต่อปี
- การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าตลอดทั้งปี
- การจัดอบรม สัมมนาให้ความรู้ และข้อแนะนำทางการเงิน การออมการค้าและการลงทุนตลอดทั้งปี
- การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกตามต้องการของลูกค้าตามตารางการนัดหมายตลอดทั้งปี
- การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอดเวลา

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ
- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
- การมีความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- การทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัยและรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมทั้งให้คำแนะนำและให้ความรู้ทางการเงิน

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าเสมือนเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”
- พัฒนานวัตกรรมและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่โปร่งใส และซื่อตรงให้แก่ลูกค้า
- สร้างสรรค์ช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย สะดวกและเหมาะสมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ฝึกอบรมพนักงานเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ การปกป้องข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

พนักงาน

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

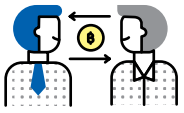
- การจัดปฐมนิเทศให้กับพนักงานจัดรับใหม่ 2 ครั้งต่อเดือน
- การจัดประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบาย ในช่วงต้นเดือนมกราคม ทุกปี
- การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานระดับเจ้าหน้าที่บริหารต่อการดำเนินงานของสายงานทรัพยากรบุคคล ปีละ 1 ครั้ง
- การมอบหมายให้ผู้แทนธนาคารเข้าประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ ตามกำหนดการประชุม ทุกสัปดาห์
- การเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญให้กับพนักงานทุกคน ผ่านวารสารภายใน “ข่าวสารของเรา” ซึ่งจัดพิมพ์เดือนละ 2 ครั้ง
- การเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร กิจกรรม ที่น่าสนใจ เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและทันเวลาผ่าน “BBL CONNECT” ระบบอินทราเน็ตของธนาคาร เครือข่ายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในและประกาศเสียงตามสายทุกวัน
- การจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปีละ 2 ครั้ง

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม
- การได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถอย่างต่อเนื่องเพื่อการวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- การมีสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
- การมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- กำหนดกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน และสิทธิประโยชน์ของพนักงานที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- กำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมเพื่อการดำรงชีวิตที่ดีแก่พนักงาน
- จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในสายงานและในระดับต่าง ๆ
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
- รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานผ่านตัวแทนสหภาพแรงงานทั้ง 2 สหภาพของธนาคาร



คู่ค้า

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

- การจัดการประชุมเพื่อรับฟังข้อเสนอ และชี้แจงวิธีการทำงานร่วมกันทุกครั้งสำหรับคู่ค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่
- การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรกับคู่ค้า ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญของธนาคาร
- การประชุมพบปะหารือกับคู่ค้า เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาสินค้า และเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- การได้รับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมและความเสมอภาคในการดำเนินธุรกิจ
- การได้รับค่าตอบแทนครบตามจำนวนและตรงเวลา

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเสมอภาคเป็นธรรม
- การจัดทำหลักเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้าและกำหนดมาตรการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานร่วมกับคู่ค้าที่โปร่งใสตรวจสอบได้
- การประเมินคู่ค้า ด้านสินค้าบริการ ด้านการดำเนินธุรกิจ ด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้กับคู่ค้า และให้ความสำคัญกับคู่ค้าที่ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการพัฒนาที่ยั่งยืน

เจ้าหนี้

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

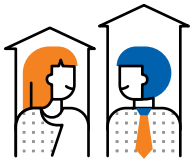
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอด้วยความซื่อสัตย์ และความเสมอภาค
- การสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารผ่านสื่อสารมวลชนและสื่อโฆษณาต่าง ๆ ที่ครอบคลุม
- การรับฟังข้อเสนอแนะและรับเรื่องร้องเรียนผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอดเวลา

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- การได้รับดอกเบี้ยและการชำระคืนเงินต้นตามกำหนด
- ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน
- ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- บริหารสภาพคล่องเพื่อความพร้อมในการชำระคืนเจ้าหนี้ ได้ทันท่วงทีและตรงตามกำหนดเวลา
- การสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และข้อมูลสำคัญที่ถูกต้อง และครบถ้วน



ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

- การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างสมาชิก เป็นประจำทุกเดือน
- การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประกอบด้วย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย โดยธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในชมรมหรือคณะทำงานภายใต้สมาคมธนาคารไทย เช่น ชมรม CSR ชมรมบัตรเครดิต ชมรมผู้บริหารสาขาของธนาคารพาณิชย์ คณะทำงานโครงการ Sustainable Banking เป็นต้น ทำให้เกิดกิจกรรมการมีส่วนร่วมตามกำหนดการประชุมของแต่ละองค์กร

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- การแข่งขันภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติต่อคู่แข่งด้วยความเข้าใจและมีความร่วมมือที่ดีต่อกัน
- ดำเนินธุรกิจของธนาคารภายใต้กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

+ ช่องทางและความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม

- การจัดทำรายการโทรทัศน์ที่สื่อสารให้ความรู้ด้านการเงินและการบริหารธุรกิจให้ประชาชนทั่วไปและภาคธุรกิจที่ต้องการสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นประจำทุกสัปดาห์
- การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการดำรงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมไทย อันเป็นกิจกรรมที่ทำมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อเดือน
- การรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการผ่านบัวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ตลอดเวลา

+ ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

- ได้รับความรู้ทางการเงิน การลงทุน การออม และการบริหารธุรกิจจากธนาคาร
- มีผลิตภัณฑ์ บริการและช่องทางการเงินที่เข้าถึงทางการเงินที่ตรงกับความต้องการของคนในชุมชน
- การพัฒนาเศรษฐกิจให้ชุมชนเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน
- การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบชุมชนและการสนับสนุนกิจการเพื่อสังคมและชุมชน

+ แนวทางการตอบสนองของธนาคาร

- การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อกระแสหลัก และการจัดกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของสังคม
- สนับสนุนกิจการต่าง ๆ ที่อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และเกื้อกูลต่อการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

ทั้งนี้ ธนาคารจัดให้มีการวิเคราะห์ ทบทวน และวางแผนการจัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี

การประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ในการกำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ธนาคารให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์เพื่อหาแนวทางในการจัดทำกิจกรรมที่จะตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่สอดคล้องกันเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วม (Shared Value) สูงสุดและลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อทิศทางการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร

กระบวนการประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร ประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ศึกษาสภาพแวดล้อมด้านการพัฒนาความยั่งยืนที่เกิดขึ้นทั้งในระดับในประเทศและระดับสากล ในระดับสากล ธนาคารได้ศึกษาเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goal: UNSDG) ดัชนีชี้วัดความยั่งยืน ดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) ข้อตกลงโลกของสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) และความริเริ่มโครงการการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อมของสหประชาชาติ (UN Environment Programme Finance Initiative: UNEPFI) สำหรับข้อมูลระดับมหภาคในประเทศ ธนาคารให้ความสำคัญกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 การดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและคณะกรรมการกำกับดูแลหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงข่าวอุตสาหกรรมที่สำคัญในประเทศไทยในช่วงเวลาที่ผ่านมา

   นอกจากนั้น ธนาคารยังได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากรายงานความยั่งยืน และรายงานประจำปีของธนาคารชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศจำนวนกว่า 25 ธนาคาร เพื่อนำมาสรุปรายการที่เป็นประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่น่าสนใจรวมทั้งสิ้น 92 ประเด็น เพื่อใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร

   ธนาคารมีคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธนาคาร ภายใต้ความรับผิดชอบดูแลของผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายผู้จัดการใหญ่ พิจารณาทบทวนและกลั่นกรองประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปรัชญาการดำเนินธุรกิจกับธนาคารให้เหลือเพียง 18 ประเด็น เพื่อนำประเด็นดังกล่าวทั้งหมดไปจัดสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกกลุ่มของธนาคารในขั้นตอนต่อไป

2. สำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในแง่ของความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) และโอกาสความเป็นไปได้ในการเกิดผลกระทบ (Likelihood) จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม และ ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยใช้แบบสอบถามกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 ตัวอย่าง

3. สำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารของผู้มีส่วนได้เสียภายใน เช่น เจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารจำนวน 13 ท่าน ผ่านวิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล และพนักงานทั่วไปจำนวน 50 ตัวอย่าง ครอบคลุมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาและสำนักธุรกิจทั่วประเทศ พนักงานในสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่เป็นกรรมการสหภาพแรงงานของธนาคาร ผ่านการสำรวจความคิดเห็นด้วยการใช้แบบสอบถามและการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

4. ประมวลและจัดลำดับตารางความสัมพันธ์ของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Matrix) โดยเรียงลำดับตามคะแนนความสำคัญจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกและกลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้เสียภายใน ทำให้ได้ประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารเบื้องต้นรวมทั้งสิ้น 18 ประเด็น

5. นำผลการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์ของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ประเมินได้เสนอต่อคณะกรรมการจัดการของธนาคารเพื่อเห็นชอบและอนุมัติให้นำมาใช้เป็นแนวทางกำหนดกิจกรรมด้านการพัฒนาความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้ตรงความต้องการ

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

กระบวนการกำหนดและคัดเลือกประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารยึดถือหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยเลือกใช้วิธีการเข้าถึงและการได้มาซึ่งข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อระดมความคิดเห็น และการสืบค้นข้อมูลจากรายงานประจำปีหรือรายงานความยั่งยืนของธุรกิจที่เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

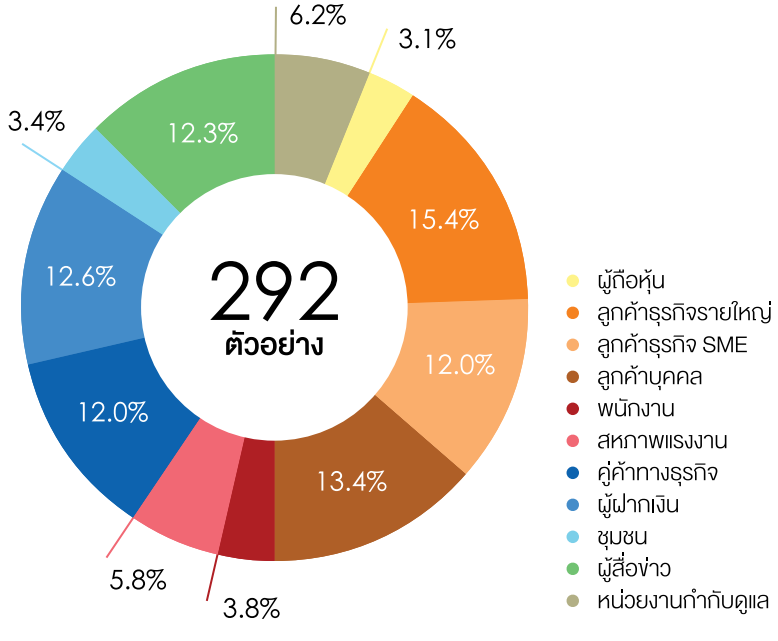
การใช้แบบสอบถาม ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 ตัวอย่าง เพื่อให้มีระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 90 และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ประกอบด้วย กลุ่มนักลงทุนสถาบันและผู้ถือหุ้น กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ กลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี กลุ่มลูกค้าบุคคล พนักงานประจำสาขาหรือสำนักธุรกิจต่าง ๆ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและต่างจังหวัดทั่วประเทศ พนักงานที่เป็นกรรมการในสหภาพแรงงานทั้ง 2 สหภาพของธนาคาร ผู้ขาย ผู้รับเหมา และผู้ให้บริการ ผู้สื่อข่าวและสื่อสารมวลชน ประชาชนที่อาศัยอยู่รอบบริเวณสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร ข้าราชการ พนักงานตลาดหลักทรัพย์และพนักงานในองค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงิน

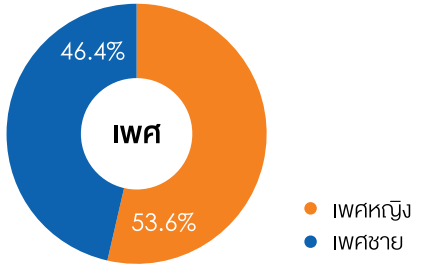
การสัมภาษณ์ พนักงานระดับบริหารของธนาคาร จำนวน 13 ท่าน ซึ่งดูแลความรับผิดชอบหน่วยงานต่าง ๆ ครอบคลุมกรรมการธนาคาร รองผู้จัดการใหญ่ รองผู้จัดการอาวุโส และ รองผู้จัดการ

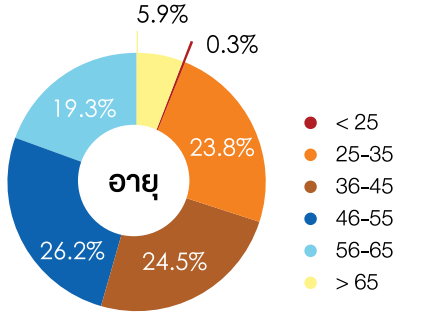
การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อระดมสมองสำหรับพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารพระราม 3 และจากหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 50 ตัวอย่าง

ความคาดหวังที่สำคัญซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้แสดงออกในกิจกรรมการมีส่วนร่วมครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอีต้องการได้รับความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ การบริหารการเงิน และความเคลื่อนไหวของธุรกิจจากธนาคาร กลุ่มพนักงานต้องการค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ทำให้เกิดความมั่นคงในครอบครัวและการได้รับทักษะและความรู้ในการทำงานเพิ่มเติม กลุ่มลูกค้าบุคคลต้องการให้ธนาคารสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมีความมั่นคง ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐและผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินต้องการให้ธนาคารเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สถาบันการเงินทั่วไปในด้านความยั่งยืน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ร่วมกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน







สำหรับคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการให้ธนาคารทำ ได้แก่ การรักษาจริยธรรมธุรกิจและความเป็นมืออาชีพในการทำธุรกิจ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าธนาคารคำนึงถึงการพัฒนาความยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยมุ่งลดผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม การจัดสถานที่ให้บริการที่สะดวกให้กับลูกค้า และถูกสุขลักษณะให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานธนาคาร และการบริจาคเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้นำผลมาจากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์และประมวลผลในการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารดังได้กล่าวมาแล้ว

ธนาคารได้จัดทำการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนครั้งแรกในปี 2560 และในปี 2561 ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคาร ได้รับการทบทวนจากคณะกรรมการจัดการอีกครั้งหนึ่งเพื่อปรับปรุงให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีการควบรวมประเด็นที่สามารถใช้แนวทางเดียวกันในการดำเนินการได้ จาก 18 ประเด็น เหลือเพียง 12 ประเด็นในปี 2561 ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ

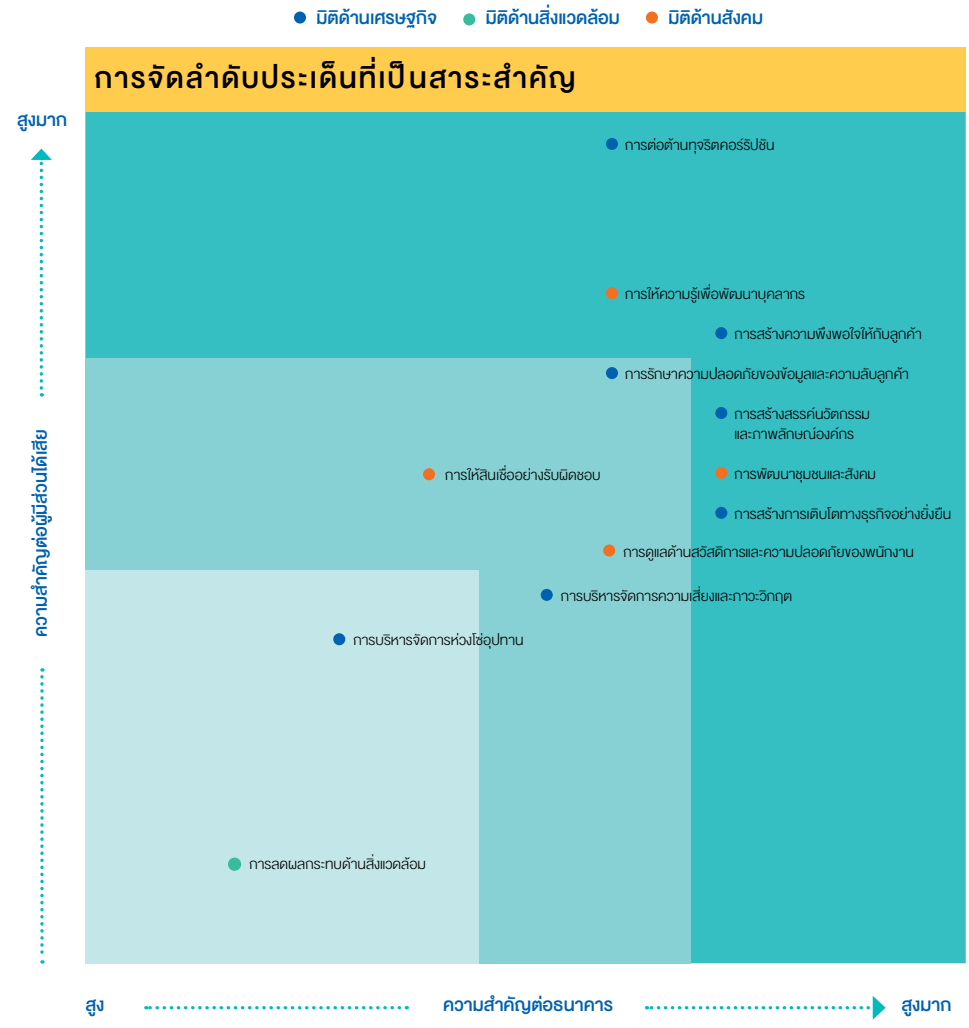
1.) การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2.) การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร
3.) การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
4.) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า
5.) การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
6.) การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
7.) การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้านสิ่งแวดล้อม

1.) การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม

1.) การพัฒนาชุมชนและสังคม
2.) การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
3.) การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน
4.) การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ



ธนาคารได้นำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน 12 ประเด็น มาจัดรวมเป็นกลุ่มกิจกรรมหลักที่สะท้อนเจตนารมณ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังนี้

แนวทาง	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ	
			ภายในธนาคาร	ภายนอกธนาคาร
การใส่ใจดูแลสังคม	+ การพัฒนาชุมชนและสังคม	G4 FS14	●	●
	+ การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	GRI 302-1 GRI 303-1 GRI 303-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 306-2	●	
การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	+ การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร	GRI 203-1 GRI 203-2	●	●
	+ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า	GRI 418-1	●	●
	+ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	GRI 102-43	●	●
การเสริมสร้างศักยภาพของห่วงโซ่คุณค่า	+ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	GRI 203-2 G4-FS8	●	
	+ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	●	●
การดูแลและพัฒนาพนักงาน	+ การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร	GRI 404-1	●	
	+ การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน	GRI 401-1 GRI 401-3 GRI 403-2	●	
การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 205-3	●	●
	การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 102-31	●	
	การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน	GRI 201-1	●	●

5 แนวทาง การดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1 การใส่ใจดูแลสังคม

- การพัฒนาชุมชนและสังคม
- การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

2 การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล

- การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า
- การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3 การเสริมสร้างศักยภาพของห่วงโซ่คุณค่า

- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

4 การดูแลและการพัฒนาพนักงาน

- การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร
- การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน

5 การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

+ การใส่ใจดูแลสังคม

ทำงานร่วมกับชุมชนและสังคมอย่างใกล้ชิดเพื่อความยั่งยืน
ของสังคมและสิ่งแวดล้อม

+ การพัฒนาชุมชนและสังคม

มุ่งสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนและการเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงบริการทางการเงินของชุมชนและสังคมเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับสังคมได้อย่างยั่งยืน

+ การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้การดำเนินธุรกิจโดยรวมของธนาคารไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศของโลก

+ การพัฒนาชุมชนและสังคม

ความมุ่งมั่น

การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างสังคม และธนาคาร
(Shared Value)

ผลการดำเนินงานปี 2561

1

การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดี
ของชุมชนและสังคม

2

การสนับสนุน
การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ
ของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

3

การสร้างความเข้มแข็ง
ให้กับเกษตรกรไทย

4

การพัฒนาศักยภาพ
วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

5

การสนับสนุน
การเข้าถึงบริการทางการเงิน

6

การพัฒนาเยาวชน
การส่งเสริมและอนุรักษ์
ศิลปวัฒนธรรมไทย

ความสำคัญ

ประเทศไทยกำลังเผชิญความท้าทายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต เช่น ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในด้านโอกาสทางการศึกษา การเข้าถึงบริการทางการเงิน ที่อยู่อาศัย รวมถึงบริการด้านสุขภาพ ธนาคารเชื่อมั่นว่าชุมชนและสังคมที่เข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้จะเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่เอื้ออำนวยให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน และจะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารมีความยั่งยืนตามไปด้วย ธนาคารจึงให้ความสำคัญและต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและการบรรเทาเพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ ผ่านการดำเนินงานของธนาคารและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารได้กำหนดกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมที่คำนึงถึงประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒธรรมไทย และการสร้างคุณค่าร่วมระหว่างสังคมและธนาคาร ทั้งนี้ ขอบเขตของการรายงานในประเด็นสาระสำคัญนี้ ครอบคลุมกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมที่ธนาคารดำเนินการในประเทศเท่านั้น

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งระบุหลักการและกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคาร พร้อมทั้งได้สื่อสารนโยบายให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างเหมาะสม โดยธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการวางแผนกิจกรรมเพื่อสังคมประจำปี และขออนุมัติจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน ในขณะที่หน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารสามารถออกแบบและดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบ โดยอาจดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในธนาคารหรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคารได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการจะเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลและติดตามการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของโครงการนั้น ๆ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาสังคมและส่งเสริมธุรกิจขึ้นเพื่อพิจารณาคัดเลือกโครงการด้านสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารจะให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานภายนอก โดยเกณฑ์การคัดเลือกจะคำนึงถึงคุณค่าของโครงการที่จะเกิดขึ้นกับชุมชน สังคม และธนาคารเป็นหลัก

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

+ เทิด ด้วย ทำ ฟื้นฟูคลองพิพัฒน์

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ ดำเนินโครงการ “เทิด ด้วย ทำ ฟื้นฟูคลองพิพัฒน์” อย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2558 เพื่อฟื้นฟูปัญหาน้ำเน่าเสียของคลองระบายน้ำที่ไหลผ่านชุมชนและตลาดที่อยู่ด้านหลังอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยได้รับความร่วมมือจากผู้อยู่อาศัยในชุมชนพิพัฒน์ ผู้ประกอบการร้านค้า รวมทั้งสำนักงานเขตบางรัก สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร กองพันทหารม้าที่ 3 รักษาพระองค์ฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โรงแรมสีลมสีรีน และพนักงานธนาคาร ช่วยกันขุดลอกตะกอนเลน ประดิษฐ์และติดตั้งถังดักไขมันเพื่อบำบัดน้ำทิ้งก่อนระบายลงคลอง ติดตั้งถังหมักน้ำจุลินทรีย์ชีวภาพ และประดิษฐ์แพพืชน้ำ เพื่อช่วยบำบัดน้ำเสีย โดยมีเป้าหมายเพื่อความเป็นอยู่และสุขอนามัยที่ดีขึ้นของทุกคนในชุมชน

+ คาราวานสำราญใจ

ธนาคารสนับสนุนรายการโทรทัศน์ “คาราวานสำราญใจ...เที่ยวไปในชุมชน” ซึ่งเป็นรายการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจในชุมชนอย่างยั่งยืน เพื่อการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น รายการได้คัดสรรชุมชนจากทั่วประเทศที่มีความน่าสนใจในด้านต่าง ๆ เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม วิถีชีวิต ตลอดจนสินค้าและบริการมานำเสนออย่างสนุกสนานและแฝงสาระ อีกทั้งได้เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำแก่ชุมชน เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนให้มีความน่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยรายการออกอากาศทุกวันเสาร์ เวลา 7.20 - 7.50 น. ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3HD หมายเลข 33

การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

+ โครงการบัตรร่วมศิริราช ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ให้บริการบัตรร่วม 2 ประเภท คือ บัตรบีเฟิสต์ สมาร์ท ทีพีเอ็น แรบบิท ศิริราช “บัตรที่ใช่ของคนใจดี” ซึ่งเป็นบัตรเดบิตที่นอกจากจะให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงการประกันอุบัติเหตุแก่ผู้ถือบัตรแล้ว ผู้ถือบัตรยังมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาลศิริราช โดยธนาคารจะบริจาค 100 บาทต่อการออกบัตรใหม่ทุกใบ และ 50 บาทจากค่าธรรมเนียมรายปี (ยกเว้นปีแรก) รวมถึงบริจาคร้อยละ 0.2 ของยอดใช้จ่ายผ่านบัตรให้แก่โรงพยาบาลศิริราชเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยด้อยโอกาสของโรงพยาบาล และบัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม แรบบิท ศิริราช ธนาคารกรุงเทพ “สุขใจทุกครั้งที่ใช้ ทุกการใช้จ่าย...คือได้บุญ” ซึ่งให้สิทธิประโยชน์หลากหลายแก่ผู้ถือบัตร รวมทั้งสิทธิการตรวจสุขภาพฟรี 1 ครั้ง เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรตั้งแต่ 300,000 บาทต่อปี (นับตั้งแต่เดือนที่ออกบัตร) ธนาคารบริจาคเงินร้อยละ 0.2 ของยอดใช้จ่ายผ่านบัตร และในกรณีที่ผู้ถือบัตรแลกคะแนนสะสมเป็นเงินบริจาค (1,000 คะแนน เท่ากับ 100 บาท) ธนาคารจะสมทบเพิ่มเติมอีก 100 บาท สำหรับทุก 1,000 คะแนน ในช่วง 4 ปีที่ดำเนินโครงการ ธนาคารได้ออกบัตรทั้งสองประเภทรวมกันแล้วกว่า 1 ล้านใบ และได้บริจาคเงินแก่โรงพยาบาลศิริราชเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยด้อยโอกาสของโรงพยาบาลไปแล้วรวมทั้งสิ้นกว่า 160 ล้านบาท

+ การสนับสนุนหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เพื่อประชาชน

ธนาคารสนับสนุนค่าใช้จ่ายแก่มูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่ ในการออกหน่วยบริการทางการแพทย์เพื่อรักษาโรคทั่วไปและให้บริการทางทันตกรรมแก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสโดยไม่คิดค่าบริการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 โดยในปี 2561 ธนาคารสนับสนุนมูลนิธิฯ ในการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่รวม 4 ครั้ง ที่ อ.ขาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร อ.ขลุง จ.จันทบุรี อ.บัวเชด จ.สุรินทร์ และเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีประชาชนเข้ารับการรักษาทางการแพทย์และทางทันตกรรมรวม 4 ครั้ง รวมทั้งสิ้นประมาณ 5,000 คน ผู้จัดการและพนักงานของสาขาธนาคารในพื้นที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างพร้อมเพรียง โดยนำน้ำดื่มไปให้บริการและทำหน้าที่อาสาสมัครคอยดูแลและแนะนำผู้รับบริการ เพื่อแบ่งเบาภาระของแพทย์และพยาบาล อีกทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในพื้นที่ด้วย

การสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกรไทย

+ โครงการเกษตรก้าวหน้า

เกษตรกรมีความสำคัญในฐานะเป็นผู้สร้างความมั่นคงด้านอาหารให้แก่ประเทศ แต่กลับเป็นกลุ่มที่มักประสบปัญหาด้านรายได้และหนี้สิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อครอบครัวและชุมชน การพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันของภาคเกษตร ตลอดจนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารกรุงเทพได้ดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2542 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรสามารถแข่งขันได้ ธนาคารได้สนับสนุนเกษตรกรอย่างเป็นขั้นตอน เริ่มจากการสนับสนุนด้านความรู้ให้แก่เกษตรกรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้า ตลอดจนการสนับสนุนให้เกษตรกรร่วมมือกันเป็นเครือข่ายเพื่อแสวงหาความรู้และสร้างโอกาสร่วมกัน โดยในปี 2561 ธนาคารได้จัดกิจกรรมหลากหลายภายใต้โครงการเกษตรก้าวหน้า อาทิ

- **งานสัมมนา การจัดการที่ดีตามวิถีเกษตรก้าวหน้า**

ธนาคารจัดการสัมมนาภายใต้แนวคิด “วิถีเกษตรก้าวหน้า” เพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถปรับตัวได้ทันกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใส่ใจเรื่องคุณภาพสินค้าและสุขภาพมากขึ้น โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จมาถ่ายทอดความรู้ในการจัดการด้านการผลิต การตลาด และการสร้างมูลค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่การผลิตแก่เกษตรกร เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณและเวลา ซึ่งจะช่วยให้เกษตรกรขายผลผลิตได้ราคาที่สูงขึ้น ธนาคารได้รับเกียรติจาก นายกฤษฎา บุญราช รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มาเปิดงานและกล่าวปาฐกถาพิเศษ ในหัวข้อ “เกษตรไทย 4.0” โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 500 คน

- **งานวันเกษตรก้าวหน้าปี 2561**

ธนาคารได้จัดงาน “วันเกษตรก้าวหน้า” บริเวณลานด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ในช่วงเดือนธันวาคม เป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2549 โดยธนาคารสนับสนุนให้เกษตรกรนำผลผลิตที่มีคุณภาพได้มาตรฐานมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเกษตรกรกับผู้ซื้อเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ในอนาคต และเป็นการเพิ่มช่องทางการตลาดให้กับเกษตรกรด้วย โดยที่ผ่านมาได้มีเกษตรกรที่มาร่วมงานหลายรายกลายเป็นคู่ค้าและสามารถพัฒนาต่อยอดธุรกิจร่วมกันได้

งานวันเกษตรก้าวหน้าปี 2561 มีเกษตรกรเข้าร่วมออกร้านค้าจำนวน 72 ราย และมียอดขายสินค้ารวมกว่า 4.4 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารได้นำบริการชำระเงินผ่าน QR Code มาอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าภายในงาน ซึ่งได้ผลตอบรับเป็นอย่างดีจากทั้งเกษตรกรที่ออกร้านและลูกค้า เพื่อเชิดชูเกียรติและให้กำลังใจแก่เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ ธนาคารได้มอบ “รางวัลเกษตรก้าวหน้า พ.ศ. 2561” ให้แก่เกษตรกร 2 ราย ซึ่งมีผลงานในการสร้างสรรค์พันธุ์พืชใหม่จนประสบความสำเร็จ ได้แก่ นายเอกณัฏฐ์ คูเจริญชัยมานที กรรมการผู้จัดการ บริษัท พราวด์ออร์คิด จำกัด ผู้พัฒนาพันธุ์กล้วยไม้ สายพันธุ์สุรีย์ และ ดร.ทวีศักดิ์ ภู่หลา กรรมการผู้จัดการ บริษัท สวีทซีดส์ จำกัด ผู้พัฒนาพันธุ์ข้าวโพด ‘ราชินีทับทิมสยาม’ (Siam Ruby Queen) ข้าวโพดหวานแดงซูเปอร์สวีทพันธุ์แรกของโลก

การพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เอสเอ็มอี)

+ โครงการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน (FX) ของเอสเอ็มอี

ความผันผวนของค่าเงินเป็นความเสี่ยงที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจค้าขายระหว่างประเทศ แต่ยังมีเอสเอ็มอีไทยจำนวนมากที่ขาดความตระหนักรู้และความเข้าใจในการรับมือกับความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ธนาคารจึงร่วมมือกับภาครัฐและสถาบันการเงินอื่น ๆ ในการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เอสเอ็มอีเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้เอสเอ็มอีสามารถประมาณการรายได้หรือต้นทุนที่เกิดขึ้น นำไปสู่การบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้เข้าร่วมจัดอบรมให้แก่เอสเอ็มอีใน 4 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ สงขลา ชลบุรี และนครราชสีมา โดยมีเอสเอ็มอีเข้าร่วมรวมทั้งสิ้น 801 บริษัท นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้บริการสิทธิในการซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ (FX Option) แก่เอสเอ็มอีที่เข้ารับการอบรมและมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข โดยรัฐบาลเป็นผู้สนับสนุนค่าธรรมเนียมการใช้บริการ

+ การจัดอบรมหลักสูตรเอสเอ็มอีกับบัญชีเดียวให้แก่เอสเอ็มอี

ธนาคารได้จัดการอบรมหลักสูตรเอสเอ็มอีกับบัญชีเดียวเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีใช้งบการเงินที่แสดงต่อกรมสรรพากรประกอบการขอสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเอสเอ็มอีสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้เพิ่มขึ้นและได้รับสินเชื่ออย่างเหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของธุรกิจ นอกจากนี้ยังทำให้หน่วยงานภาครัฐมีข้อมูลที่สะท้อนภาพธุรกิจที่แท้จริงและสามารถออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือหรือส่งเสริมได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น การจัดอบรมนี้ช่วยให้ลูกค้าเอสเอ็มอีมีความเข้าใจว่าการจัดทำงบการเงินให้โปร่งใสเป็นประโยชน์มากต่อการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยให้ลูกค้าเอสเอ็มอีเกิดความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการบัญชีเดียวของภาครัฐเพื่อให้สามารถปรับตัวและรับมือกับผลกระทบจากมาตรการดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้จัดอบรมลูกค้าเอสเอ็มอีรวมทั้งสิ้น 1,117 รายในจังหวัดชลบุรี เชียงใหม่ สงขลา นครราชสีมา ระนอง และกรุงเทพมหานคร

+ การสนับสนุนอื่น ๆ

ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมหลากหลายรูปแบบเพื่อสนับสนุนเอสเอ็มอี เช่น การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ การศึกษาดูงานกิจการที่เป็นตัวอย่างของแนวการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) การจับคู่เจรจาธุรกิจกับผู้ประกอบการในต่างประเทศ การประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงงานวิจัยและเทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ด้วยการสร้างนวัตกรรม การจัดงาน “บัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์” ที่บริเวณลานหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อให้สมาชิกของชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีนำสินค้ามาจำหน่ายในงาน และการสร้างสรรค์สื่อความรู้ต่าง ๆ เช่น รายการคู่คิดธุรกิจ SME ซึ่งหยิบยกประเด็นที่น่าสนใจมาวิเคราะห์และพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้าน เช่น การลงทุน การเงิน การตลาด การตลาดออนไลน์ และการลงทุนในต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เอสเอ็มอี และรายการ Secrets of Victory ซึ่งนำเสนอเบื้องหลังความสำเร็จของเอสเอ็มอีและเป็นพื้นที่สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ทั้งสองรายการสามารถรับชมได้ทั้งทางโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และยูทูบ) ของเครือ Smart SME

การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงิน

+ บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือผู้ที่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป

ธนาคารได้แสดงเจตนารมณ์ของการดำเนินธุรกิจธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ร่วมกับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทยอีก 14 แห่ง โดยได้เปิดให้บริการ “บัญชีเงินฝากพื้นฐาน” ภายใต้แนวคิดการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและทั่วถึง บัญชีเงินฝากพื้นฐานมีเงื่อนไขพิเศษ คือ การไม่กำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเปิดและคงบัญชีเงินฝากไว้ นอกจากนี้ ผู้เปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐานสามารถใช้บริการฝาก ถอน โอน ผ่านบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชี โดยได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ซึ่งเงื่อนไขพิเศษเหล่านี้นอกจากจะช่วยลดต้นทุนของการเข้าถึงบริการแล้วยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงินด้วย ธนาคารได้เริ่มให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานแก่ผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 โดยได้เปิดบัญชีให้แก่กลุ่มเป้าหมายไปแล้วจำนวน 16,951 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

การพัฒนาเยาวชน

+ โครงการสอนหลักสูตร Junior Achievement Company Program

ธนาคารให้ความสำคัญกับเยาวชน ซึ่งถือเป็นอนาคตของชาติ ด้วยการแบ่งปันองค์ความรู้ เพื่อสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ที่มีความสามารถเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจไทยในอนาคต ธนาคารได้ร่วมมือกับมูลนิธิจูเนียร์อะชีฟเม้นท์ ประเทศไทย เพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาไทย “Junior Achievement Company Program” (JA Company Program) ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานในการประกอบธุรกิจสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หลักสูตรนี้มีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่การจัดตั้งบริษัท การระดมทุนโดยการขายหุ้น การวางแผนธุรกิจ การปฏิบัติตามแผนธุรกิจให้สำเร็จ การผลิตสินค้าเพื่อนำมาขายจริง และการชำระบัญชีเพื่อปิดกิจการ ซึ่งช่วยให้นักเรียนได้รับประสบการณ์การทำธุรกิจที่เน้นการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในการนี้ธนาคารได้เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานทำหน้าที่ “ครูอาสาสมัคร” ในการนำความรู้และประสบการณ์การทำงานมาถ่ายทอดแก่นักเรียนในโครงการ

ในปี 2561 มีโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 30 โรง แบ่งเป็นโรงเรียนในกรุงเทพมหานคร 11 โรง และต่างจังหวัด 19 โรง มีนักเรียนเข้าร่วมโครงการรวมทั้งสิ้น 858 คน นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมการแข่งขันการออกบูธขายสินค้า โดยมีโรงเรียนเข้าร่วมแข่งขัน 14 โรง สามารถระดมทุนก่อตั้งธุรกิจได้รวมเป็นเงิน 225,500 บาท สร้างยอดขายได้ 312,264 บาท และผลกำไรสุทธิรวมทั้งสิ้น 136,481 บาท ซึ่งกำไรสุทธิทั้งหมดถูกนำไปใช้เพื่อการทำกิจกรรมเพื่อสังคม พนักงานที่ไปปฏิบัติหน้าที่ครูอาสาสมัครในเวลาปฏิบัติงานของธนาคารมีจำนวน 16 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสาในเวลางานรวม 336 ชั่วโมง

การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน จัดการประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา ภายใต้ชื่อโครงการ “ประลองเพลง ประเลงมโหรี” ตามแนวพระราชดำริ ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2529 เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนที่สนใจดนตรีไทยได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการบรรเลงมโหรีอย่างถูกต้องตามแบบแผนที่ได้รับการสืบทอดมาจากโบราณาจารย์ โดยกิจกรรมนี้มีจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมประกวดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2561 มีจำนวน 80 โรง และเยาวชนที่ได้รางวัลยังได้รับโอกาสให้ไปแสดงความสามารถด้านดนตรีและนาฏศิลป์ไทยแก่โรงเรียนใน 3 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช กาญจนบุรี และกรุงเทพมหานคร

การสนับสนุนโครงการ JA Company Program

ประเภท	จำนวน (บาท)
เงินสนับสนุนโครงการ	1,577,000
มูลค่าของชั่วโมงจิตอาสา*	135,930
มูลค่าสิ่งของที่ใช้ในการดำเนินโครงการ	102,000
รวม	1,814,930

หมายเหตุ : * มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อชั่วโมงของพนักงานที่ร่วมโครงการ

ธนาคารได้จัดกิจกรรม “สังคีตสราญรมย์” ปีละ 24 ครั้ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้รับชมศิลปวัฒนธรรมไทยที่นับวันจะหาชมได้ยาก และเป็นการเปิดพื้นที่ให้ศิลปินและคณะนาฏศิลป์ไทยได้มีเวทีแสดงความสามารถสู่สาธารณะ กิจกรรมนี้ได้สร้างแรงจูงใจให้เยาวชนที่อาศัยในชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงสถาบันคึกฤทธิ์ ซอยสาทร 1 กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่จัดการแสดง สนใจสมัครเรียนดนตรีและนาฏศิลป์ไทยกับสถาบันคึกฤทธิ์อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

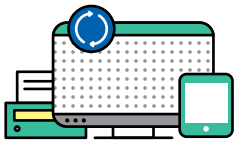
ธนาคารได้จัดโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อเป็นการส่งเสริมและจูงใจให้เยาวชนไทยในระดับอุดมศึกษาได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะ และสืบสานการประพันธ์บทร้อยกรอง ซึ่งเป็นมรดกทางศิลปะและวัฒนธรรมของไทย โดยเชิญกวีที่มีชื่อเสียง นำโดย อาจารย์เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ ศิลปินแห่งชาติสาขาวรรณศิลป์ มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การประพันธ์บทร้อยกรองให้แก่เยาวชนใน 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ พร้อมทั้งเชิญชวนเยาวชนให้ส่งผลงานเข้าประกวด โดยเจ้าของผลงานที่ดีที่สุดของแต่ละภูมิภาคจะได้รับปากกาสลักชื่อโครงการเป็นรางวัลประกาศเกียรติคุณ โครงการนี้มีเยาวชนเข้าร่วมแล้วกว่า 3,000 คน

+ การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ความมุ่งมั่น

การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน

ผลการดำเนินงานปี 2561



1 **การปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน**

2 **การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**

3 **การขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ให้ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ**

ความสำคัญ

ในปัจจุบัน ปัญหาการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ทวีความรุนแรงขึ้นจนถึงระดับที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย การดำเนินชีวิต การผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งหากยังคงเป็นเช่นนี้สืบไป ประเทศชาติ ชุมชน รวมถึงธนาคารคงจะไม่สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมว่าเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสำนึกดีว่าการดำเนินงานของธนาคารอาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการช่วยบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกและการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ธนาคารได้ออกนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอนุรักษ์พลังงาน วางแนวทางการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รณรงค์ให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน และเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ ธนาคารได้จัดให้มีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน เพื่อดูแลและจัดการให้การปฏิบัติงานเป็นตามนโยบายของธนาคาร

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้พัฒนาโครงการเพื่อติดตามปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ กระดาษ และปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงตามแผนอนุรักษ์พลังงานของประเทศซึ่งตั้งเป้าหมายลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 20 - 25 ภายในปี 2573 โดยเริ่มจากการดำเนินการในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่จำนวน 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ก่อนจะขยายการดำเนินงานให้ครอบคลุมทั้งองค์กรทั่วประเทศในระยะต่อไป

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงาน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานขึ้น เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบสถานภาพการใช้พลังงาน รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงานและก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร รายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ ตลอดจนจัดการอบรมหรือกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยธนาคารจัดสรรงบประมาณดำเนินการเป็นประจำปีละไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท นอกเหนือจากคณะทำงานดังกล่าว ธนาคารได้จัดตั้งคณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร และคณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

+ คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- **+ ดำเนินการจัดการด้านพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร**
- **+ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอนุรักษ์พลังงานและแนวปฏิบัติด้านการจัดการพลังงาน รวมทั้งจัดอบรมหรือกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละหน่วยงาน**
- **+ ควบคุมดูแลให้มีการจัดการด้านพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการดังนี้**
  - รวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ตรวจสอบการใช้พลังงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ตรวจสอบผลการดำเนินงานและการจัดการด้านพลังงานของหน่วยงานต่าง ๆ จากรายงานผลการดำเนินงานที่แต่ละหน่วยงานจัดทำขึ้น
- **+ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ**
- **+ ทบทวนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและการจัดการด้านพลังงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการจัดการด้านพลังงานให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ**

+ คณะผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบและประเมินวิธีการจัดการด้านพลังงานภายในองค์กร

+ คณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำและตรวจสอบรายงานการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ

นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารได้ออกนโยบายอนุรักษ์พลังงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรในการส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งเปิดเผยนโยบายดังกล่าวแก่สาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร โดยหัวใจสำคัญของนโยบาย คือ การกำหนดให้การปฏิบัติตามแนวทางการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนในธนาคาร ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ ธนาคารได้ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

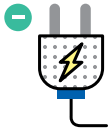
ธนาคารมีกระบวนการติดตาม ทบทวน และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการด้านอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านพลังงานมีความเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจและสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ธนาคารมีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบด้านพลังงานเพื่อทำหน้าที่ดูแลระบบการจัดการพลังงาน รายงานผลการปฏิบัติตามระบบการจัดการพลังงานต่อผู้บริหาร รวมถึงทบทวนการจัดการและจัดทำแนวทางปรับปรุงระบบการจัดการพลังงานเป็นประจำทุกปี ธนาคารได้จัดให้องค์กรทวนสอบอิสระภายนอก (Third Party Verification Body) ทำการทวนสอบข้อมูลการจัดการก๊าซเรือนกระจกหรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารมีข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานของธนาคารทำหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนที่กำหนดขึ้น หากพบว่าผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คณะทำงานจะวิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอแนะแนวทางแก้ไขต่อไป

เป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร (ปี 2561 - 2563)

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร เพื่อแสดงเจตนารมณ์ถึงความมุ่งมั่นในการมีส่วนช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน โดยเลือกใช้ข้อมูลปี 2559 เป็นปีฐาน เนื่องจากเป็นปีแรกที่มีการขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลครอบคลุมการดำเนินงานในกลุ่มสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี อย่างไรก็ตามในปี 2561 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมขอบเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์และการดำเนินงานขององค์กร อันจะนำไปสู่การวางแผนบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารมีแผนที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยนปีฐานให้สอดคล้องกับขอบเขตการรายงานข้อมูล เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายในระยะต่อไป

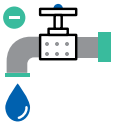
+ เป้าหมายปี 2563

1 ลดปริมาณการใช้ทรัพยากร*



ลดการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 5

ลดการใช้กระดาษลงร้อยละ 5



ลดการใช้น้ำลงร้อยละ 10

2 ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินการ*

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 ลงร้อยละ 5

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ประเภทที่ 3 ลงร้อยละ 10

หมายเหตุ: * เทียบกับปีฐาน 2559

การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

แม้ว่าธนาคารอยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งไม่ได้สร้างผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีนัยสำคัญ แต่ธนาคารให้ความสำคัญและมีการดำเนินการที่ชัดเจนในด้านการดูแลและจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน โดยในปี 2561 ธนาคารมีการดำเนินการที่สำคัญดังนี้

การปรับปรุงอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

- การเปลี่ยนไปใช้หลอดไฟ LED ธนาคารปรับปรุงอาคารสำนักงานและสาขา โดยการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้ารวมถึงป้ายทางหนีไฟและไฟฉุกเฉินจากแบบฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดไฟแบบ LED เพื่อให้ประหยัดพลังงาน โดยในปี 2561 ธนาคารได้ดำเนินโครงการปรับปรุงอาคารสาขาดังกล่าวไปทั้งสิ้น 17 สาขา แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 12 สาขา และสาขาในต่างจังหวัด 5 สาขา
- การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นประเภท VRV (Variable Refrigerant Volume) หรือ ระบบ VRF (Variable Refrigerant Flow) ในสาขาหรือศูนย์ปฏิบัติการที่มีการใช้งานต่างช่วงเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประหยัดพลังงาน เนื่องจากเครื่องปรับอากาศประเภทดังกล่าวใช้เทคโนโลยีที่ควบคุมการจ่ายปริมาณสารทำความเย็นแบบอัตโนมัติ ทำให้สามารถควบคุมอุณหภูมิภายในห้องได้อย่างแม่นยำ และประหยัดค่าไฟฟ้าได้ประมาณร้อยละ 20 - 30 เมื่อเทียบกับระบบปรับอากาศประเภทอื่น
- การปรับปรุงระบบท่อจ่ายน้ำประปา (Main Riser Cold Water System) ของอาคารพระราม 3 โดยเปลี่ยนระบบท่อจ่ายน้ำประปาทั้งหมดเป็นท่อพีพีอาร์ (Polypropylene Random Copolymer Pipe: PPR) ซึ่งมีคุณสมบัติแข็งแรงทนทานตามมาตรฐานอุตสาหกรรม DIN8077/8078 ของประเทศเยอรมนี เพื่อป้องกันปัญหาน้ำรั่วอันเนื่องมาจากท่อจ่ายน้ำประปาชำรุดเป็นสนิมและผุกร่อน

การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- ฉลากเขียว ฉลากประหยัดพลังงานเบอร์ 5 และฉลากคาร์บอน ธนาคารพิจารณาเลือกใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรองมาตรฐานสากล เช่น ผงหมึกพิมพ์สำหรับใช้กับเครื่องมัลติฟังก์ชัน (Multifunction) ที่มีใบรับรองมาตรฐานสากล ISO14001 และฉลากเขียว (Green Label) ที่แสดงถึงความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น หลอดไฟ LED และ สีอาคารแบบ Low-VOC (Volatile Organic Compound)
- ฉลากคูลโหมด (Cool Mode) ธนาคารได้ออกแบบและตัดเย็บชุดเครื่องแบบใหม่ของพนักงานหญิง ที่ได้รับการรับรองฉลากคูลโหมด เครื่องแบบใหม่ดังกล่าวมีคุณสมบัติพิเศษที่ช่วยระบายความร้อน ให้ความรู้สึกเย็นสบายเมื่อสวมใส่ ทำความสะอาดง่าย สามารถลดการใช้พลังงานจากเครื่องปรับอากาศ และลดการใช้น้ำในการซักล้างทำความสะอาด
- การออกแบบหรือปรับปรุงอาคารของธนาคาร เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานประสิทธิภาพพลังงานของอาคารโดยกระทรวงพลังงาน หรือ Building Energy Code (BEC) เช่น การเลือกสีของวัสดุอย่างเหมาะสม การใช้วัสดุทดแทนและวัสดุรีไซเคิล เป็นต้น
- การใช้รถยนต์เทคโนโลยีระบบไฮบริด (Hybrid) รถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์ระบบไฮบริดมีอัตราการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ต่ำกว่ารถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์ทั่วไป ปัจจุบันธนาคารมีการนำรถยนต์ระบบไฮบริดมาใช้ช่วยลดมลพิษพร้อมกับประหยัดค่าน้ำมัน

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยการลดจำนวนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ทำงานเฉพาะด้าน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องพิมพ์เอกสาร และนำอุปกรณ์แบบมัลติฟังก์ชันมาใช้งานแทน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยประหยัดค่าไฟฟ้าและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์

การจัดการขยะและของเสีย

ธนาคารได้ดำเนินการจัดการขยะและของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารโดยยึดมั่นในหลักการ 3R (Reduce, Reuse and Recycle) เช่น โครงการรีไซเคิลกระดาษ โครงการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์แบบถูกวิธีอย่างครบวงจรตามมาตรฐานสากล และโครงการนำน้ำทิ้งจากระบบบำบัดน้ำเสียกลับมาใช้ใหม่ที่อาคารพระราม 3

+ การจัดการขยะ

ธนาคารกำหนดให้มีการจัดการขยะแยกตามประเภทขยะ ดังนี้

- **ขยะไม่อันตราย หรือขยะทั่วไป** เช่น กระดาษชำระ ซองกระดาษ ถุงพลาสติกหรือบรรจุภัณฑ์ที่บรรจุอาหารของพนักงาน ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมาจัดเก็บขนย้าย และนำไปกำจัดด้วยวิธีฝังกลบอย่างถูกหลักการ ในส่วนของขยะประเภทกระดาษที่ใช้ในสำนักงาน ธนาคารได้รณรงค์เรื่องการลดการใช้กระดาษ (Reduce) โดยในแต่ละหน่วยงานจะมีการคัดแยกเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) มีการกำหนดรหัสผ่านในการสั่งพิมพ์เอกสารที่เครื่องพิมพ์หรือเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อลดการพิมพ์งาน

ทิ้งไว้และไม่มีผู้รับ และมีการรวบรวมกระดาษที่ไม่ใช้แล้วเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (Recycle) นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินโครงการ Paperless เพื่อรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้กระดาษในการทำงาน โดยให้นำส่งหนังสือ แจ้งข่าวสาร และนำเสนอเอกสารประกอบการประชุมหรือรายงานการประชุมผ่านช่องทางหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ

- **ขยะอันตราย** เช่น หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาจัดเก็บเพื่อนำไปกำจัดตามวิธีการที่เหมาะสม รวมถึงขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) หรือผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่หมดอายุการใช้งาน ธนาคารจะทำการกำจัดอย่างเหมาะสมด้วยวิธีการรีไซเคิลและสกัดแร่ธาตุที่มีคุณค่าออกมาใช้ใหม่ โดยอาศัยบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล

+ การจัดการน้ำเสีย

ในทุกอาคารสำนักงานของธนาคารมีการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ อาคารพระราม 3 ยังได้มีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพจากระบบบำบัดน้ำเสียกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคารอีกด้วย

การสร้างความตระหนักรู้

ธนาคารได้จัดโครงการ “บัวหลวงรักษ์พลังงาน” ปี 2561 โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้ในหัวข้อ “ระบบการจัดการพลังงานในอาคารตามกฎหมายที่ควรรู้และเป็นประโยชน์” และ “การอนุรักษ์พลังงาน ช่วยคุณประหยัด ชาติได้ประโยชน์” เพื่อเสริมสร้างความรู้และความตระหนักเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานกว่า 500 คน รวมถึงมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้และปฏิทกิจกรรมเสริมสร้างความรู้และแนะนำแนวทางการอนุรักษ์พลังงาน โดยความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐ เช่น กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน การไฟฟ้านครหลวง และการประปานครหลวง

การพัฒนาด้านการจัดเก็บข้อมูล

การวางแผนการจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม ในปี 2561 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำ และการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมสาขาทั่วประเทศ จากเดิมที่มีการจัดเก็บเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี (ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าที่จัดเก็บไม่นับรวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคารและห้างสรรพสินค้า) นอกจากนี้ ธนาคารได้เริ่มจัดเก็บข้อมูลการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ เพื่อให้ครอบคลุมประเภทการใช้พลังงานของธนาคารมากยิ่งขึ้น

สำหรับการจัดเก็บข้อมูลและประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ธนาคารได้เริ่มดำเนินการเป็นครั้งแรกในปี 2557 โดยกำหนดขอบเขตในการประเมินไว้เพียง 1 อาคาร คือ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม จนกระทั่งปี 2559 ธนาคารได้ขยายขอบเขตของการประเมินเพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ดังนั้น การตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2561 จึงเลือกใช้ข้อมูลของปี 2559 เป็นปีฐาน เพื่อให้เหมาะสมตามลักษณะการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม ในปี 2561 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการจัดเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ยกเว้นสาขาที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าหรืออาคารเช่า เพื่อให้การรายงานข้อมูลครอบคลุมการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการกำหนดเป้าหมายในระยะต่อไปจะดำเนินการปรับเปลี่ยนปีฐาน เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องตามขอบเขตการรายงานข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป

การประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินการของธนาคารเป็นไปตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (ตุลาคม 2559) ซึ่งเทียบเท่ามาตรฐาน ISO14064-1 สำหรับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) อ้างอิงจาก คณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006) และค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นประจำทุกปีโดยผู้ทวนสอบที่ได้ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ระดับการรับรองแบบจำกัด (Limited Level of Assurance) และกำหนดระดับความมีสาระสำคัญ (Materiality) ที่ร้อยละ 5 โดยธนาคารได้ดำเนินการขอขึ้นทะเบียนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเป็นประจำทุกปี

การเข้าร่วมโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจ

ธนาคารได้เข้าร่วม “โครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจ ปีที่ 5” ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศไทย ธนาคารได้เข้าร่วมการชดเชยคาร์บอนจำนวน 4,758 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจัดซื้อจากบริษัทที่ขึ้นทะเบียนโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) ปริมาณการชดเชยคาร์บอนดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 20 ของปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารในปี 2560 (นับเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร)

ข้อมูลสำคัญด้านการใช้พลังงาน

+ **ปริมาณการใช้พลังงาน** รวมทั้งสิ้น 562,889 กิกะจูล [1] ประกอบด้วย

116,978 เมกะวัตต์ ชั่วโมง [2]

- ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า คิดเป็นพลังงาน 421,121 กิกะจูล (ร้อยละ 75.8)

24,965 ลิตร

- ปริมาณน้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง และเครื่องสูบน้ำดับเพลิง คิดเป็นพลังงาน 909 กิกะจูล (ร้อยละ 0.2)

126,598 ลิตร [3]

- ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะคิดเป็นพลังงาน 4,611 กิกะจูล (ร้อยละ 0.8)

4,328,083 ลิตร [3]

- ปริมาณการใช้น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ คิดเป็นพลังงาน 136,248 กิกะจูล (ร้อยละ 24.2)

หมายเหตุ: [1] การคำนวณอ้างอิงตารางค่าแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) ของกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
[2] อ้างอิงมาตรวัดของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
[3] อ้างอิงฐานข้อมูลของระบบน้ำมันของธนาคาร

+ ปริมาณการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

เท่ากับ 313,214 กิโลเมตร

+ ปริมาณการใช้น้ำ

ธนาคารมีปริมาณการใช้น้ำรวมทั้งสิ้น 640,738 ลูกบาศก์เมตร [4]

หมายเหตุ: [4] อ้างอิงมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค

+ ปริมาณการนำน้ำทิ้งมาใช้ใหม่

ธนาคารมีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพจากระบบบำบัดน้ำเสียมารีไซเคิลใช้รดต้นไม้และสนามหญ้ารอบอาคารพระราม 3 จำนวน 45,207 ลูกบาศก์เมตร [5] คิดเป็นร้อยละ 7 ของปริมาณน้ำใช้ทั้งหมดของธนาคาร

หมายเหตุ: [5] คำนวณจากปริมาณน้ำใช้ทั้งหมดของอาคารพระราม 3 หักลบด้วยปริมาณน้ำที่ใช้ในระบบระบายความร้อนของระบบปรับอากาศ

+ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผลประกอบด้วย คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ซัลเฟอร์เฮกซาฟลูออไรด์ (SF_6) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง การใช้ยานพาหนะในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประเมินจากปริมาณการสั่งซื้อ รวมถึงปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (septic tank) ที่ประเมินจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคารอ้างอิงมาตรวัดของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 ที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล คือ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำ อ้างอิงมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค และการใช้กระดาษของธนาคารประเมินจากปริมาณการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์

หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	2559 [6]	2561 [7]	2561 [8]
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1	3,712	3,427	12,189
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2	21,720	19,061	68,093
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3	597	573	1,473

หมายเหตุ:
[6] ข้อมูลปีฐานโดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร
[7] ขอบเขตการรายงานข้อมูลครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร
[8] ขอบเขตการรายงานข้อมูลครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศยกเว้นสาขาที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าหรืออาคารเช่า

+ ปริมาณขยะ

• ขยะที่ไม่เป็นอันตราย

• ขยะทั่วไปนำให้หน่วยงานรัฐเพื่อฝังกลบอย่างปลอดภัย มีปริมาณ 1,053 ลูกบาศก์เมตร [9]

• ขยะประเภทกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ดของธนาคารถูกกำจัดโดยเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานกำจัดขยะ มีปริมาณ 510 ตัน [10]

• ขยะที่เป็นอันตราย

• อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แล้วหรือเสื่อมสภาพถูกกำจัดโดยเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของบริษัทกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลเพื่อมีปริมาณ 98.13 ตัน [11]

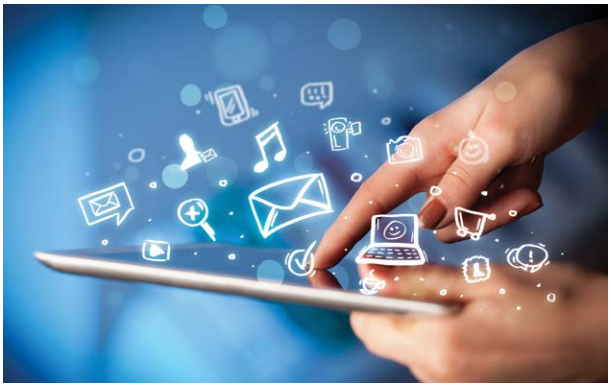
หมายเหตุ:
[9] อ้างอิงตามการเหมาจ่ายค่าธรรมเนียมการกำจัดขยะของสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา ครอบคลุมอาคารกลุ่มสำนักงานใหญ่ 5 อา
[10] อ้างอิงตามปริมาณกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ดของธนาคารทั่วประเทศที่นำส่งไปยังโรงงานต้มเยื่อกระดาษเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล
[11] อ้างอิงตามปริมาณอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แล้ว/เสื่อมสภาพของธนาคารทั่วประเทศที่นำส่งไปยังบริษัทกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

มุ่งสร้างนวัตกรรม เตรียมรับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

+ การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัย
เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อธุรกิจและภาพลักษณ์ของธนาคาร



+ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า

ความปลอดภัยของข้อมูล เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความเชื่อมั่น
ให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการ

+ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

นำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าพึงพอใจผ่านผลิตภัณฑ์
และการบริการที่เป็นเลิศ

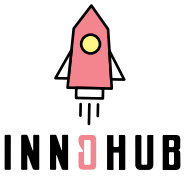
+ การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร

ความมุ่งมั่น

การพัฒนาศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรม
และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์
และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ
เพื่อส่งเสริมและพัฒนาสตาร์ทอัพ
กลุ่มเทคโนโลยีการเงิน

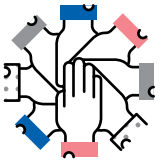
ผลการดำเนินงานปี 2561

1
การจัดตั้งฝ่าย
นวัตกรรมของธนาคาร



2
การดำเนินโครงการ
Bangkok Bank InnoHub
Season 2

3
การสนับสนุน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ในการจัดงาน Hackathon
เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษา
แสดงความคิดสร้างสรรค์
เชิงนวัตกรรม



4
การเป็นหนึ่ง
ในพันธมิตรผู้ก่อตั้งบริษัท
อินโนสเปซ (ประเทศไทย)
ซึ่งเป็นความร่วมมือ
ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน
และองค์กรชั้นนำจาก
ต่างประเทศ เพื่อเป็น
ศูนย์กลางในการส่งเสริม
และพัฒนาสตาร์ทอัพ
ไทยและนานาชาติ
อย่างครบวงจร

ความสำคัญ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้ธนาคารสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีขึ้น นำมาซึ่งโอกาสใหม่ทางธุรกิจ แต่ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ธนาคารต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เปิดกว้างและเข้มข้นมากขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกอุตสาหกรรมธนาคาร การฉกฉวยโอกาสและสร้างภูมิคุ้มกันต่อความท้าทายจำเป็นต้องอาศัยการรู้เท่าทันและการปรับตัวต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันในภาคการเงินการธนาคาร ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยเน้นการคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค ธนาคารมุ่งมั่นคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายซึ่งออกแบบให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยมุ่งหวังความมั่นคงทางการเงินของลูกค้าควบคู่ไปกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคารในระยะยาว นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานและการวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถให้แก่องค์กรและสร้างความประทับใจให้ลูกค้าภายใต้ปรัชญา “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมอยู่เคียงข้างลูกค้าในทุกการเปลี่ยนแปลง

แนวทางการบริหารจัดการ

ในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการดำเนินธุรกิจ ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธนาคารได้จัดตั้งทีม InnoHub ซึ่งอยู่ภายใต้ฝ่ายผู้จัดการใหญ่ เพื่อศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่และจัดทำโครงการด้านนวัตกรรม เช่น โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator และในปี 2561 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนจากทีม InnoHub โดยจัดตั้งเป็นฝ่ายนวัตกรรมขึ้น (Innovation Department) เพื่อสนับสนุนและผลักดันการดำเนินงานด้านนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกธนาคาร และเป็นศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านนวัตกรรมของธนาคาร (Innovation Center of Excellence) โดยทำหน้าที่วิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีการเงินและเทคโนโลยีดิจิทัล ริเริ่มพัฒนาโมเดลทางธุรกิจใหม่สำหรับธนาคาร สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในรูปแบบต่าง ๆ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธนาคารมุ่งหวังให้ศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านนวัตกรรมเป็นแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ส่งเสริมการเรียนรู้ คิดค้น และพัฒนานวัตกรรม ผ่านการทดลองทำจริงโดยใช้กระบวนการทางนวัตกรรมสมัยใหม่ในสภาวะที่สามารถผิดพลาดเพื่อเรียนรู้ได้ และเป็นกลไกขับเคลื่อนกิจกรรมด้านนวัตกรรมเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยธุรกิจและหน่วยสนับสนุนของธนาคาร บริษัทในเครือ พันธมิตร ลูกค้า ตลอดจนสังคมไทย

การดำเนินงานด้านนวัตกรรมของธนาคารจะมุ่งเน้นไปใน 2 ทิศทางหลัก คือ

- เพิ่มศักยภาพการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการปัจจุบันโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและมอบประสบการณ์การใช้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
- ช่วยขยายช่องทางการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

ฝ่ายนวัตกรรมได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้

- การศึกษาและติดตามความเคลื่อนไหวด้านเทคโนโลยี พัฒนาโซลูชันทางเทคโนโลยีให้แก่หน่วยธุรกิจของธนาคาร และให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ต่าง ๆ กับหน่วยงานภายนอก เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัย และหน่วยงานด้านนวัตกรรมของภาครัฐ
- การติดตามสถานการณ์ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อมองหาโอกาสและภัยคุกคามของธนาคารตั้งแต่อยู่ในระยะแรกเริ่ม พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- การผลักดันให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่
- การให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารและประสานงานในการจัดทำโครงการด้านนวัตกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator

- การสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายนวัตกรรม เช่น งานด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา งานด้านกฎหมาย งานธุรการ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีทันสมัยอาจยังมีความไม่สะดวกหรือมีปัญหาในการใช้บริการ หรืออาจเกิดผลข้างเคียงที่ไม่คาดคิดมาก่อนทั้งต่อตัวลูกค้าหรือบุคคลอื่น ในการนี้ ธนาคารมีการทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวในวงจำกัด และเข้าร่วม Regulatory Sandbox กับธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมีการติดตามผลการทดสอบและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมีความปลอดภัย สะดวกต่อการใช้และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างแท้จริง

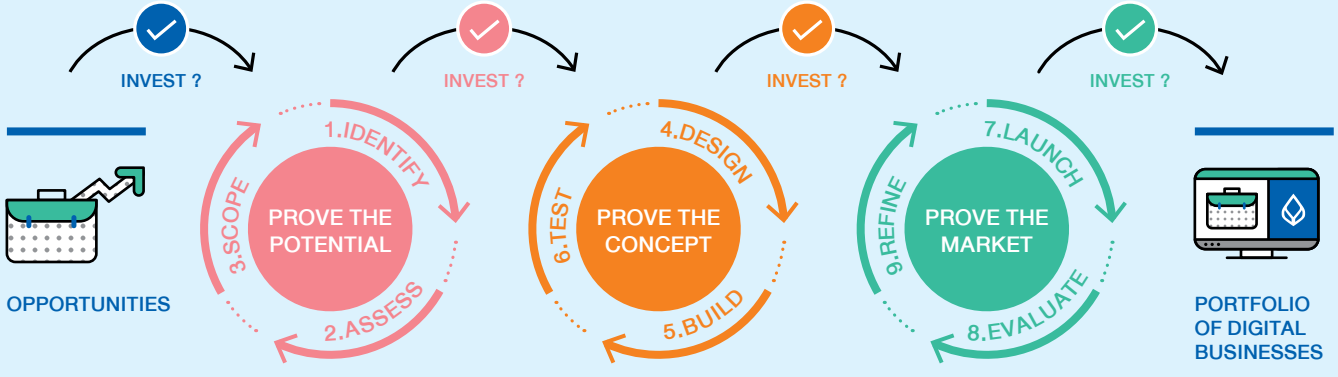
กิจกรรมที่สำคัญ

+ โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator

ในปี 2560 โครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator Season 1 ได้ทำการคัดเลือก อบรม และพัฒนาผู้ประกอบการสตาร์ทอัพกลุ่มฟินเทคระดับโลกเป็นระยะเวลา 12 สัปดาห์ สำเร็จเสร็จสิ้นลงด้วยดี มีบริษัทสตาร์ทอัพสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 119 บริษัท จาก 32 ประเทศทั่วโลก โดยมีเพียง 8 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ และในบรรดาผู้เข้าร่วมโครงการ มี 5 บริษัทที่ได้ทำโครงการทดสอบด้านเทคโนโลยีและด้านธุรกิจ (Proof of Concept) โดย FundRadars (บริษัท สยามสแควร์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด) ซึ่งเป็น 1 ใน 8 ผู้เข้าร่วมโครงการ ที่ได้ผ่านการคัดเลือกให้ร่วมงานกับ บลจ.บัวหลวง FundRadars เป็นผู้พัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือ “BF Application” ซึ่งช่วยให้นักลงทุนกองทุนรวมสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการลงทุนได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ BF Application ได้เปิดตัวไปแล้วในเดือนพฤศจิกายน ปี 2560

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator Season 2 เมื่อปลายปี 2561 และเสร็จสิ้นในช่วงต้นปี 2562 โครงการนี้มีผู้สมัครจำนวน 128 บริษัท จาก 28 ประเทศทั่วโลก ธนาคารให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี 5 กลุ่ม โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคาร ดังนี้

- Creating Unique Customer Experience
  เทคโนโลยีที่เปิดประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า เช่น การใช้ AI Chatbot มาตอบคำถาม หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม เป็นต้น
- Digitalization and Automation
  เทคโนโลยีเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัล และระบบอัตโนมัติ เรียบง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น การนำ AI มาทำ Process Automation เพื่อลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน
- Future SME Solution
  โซลูชันเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ให้บริหารจัดการธุรกิจได้อย่างคล่องตัวและเติบโตได้อย่างรวดเร็ว เช่น การชำระเงิน การบริหารบัญชีออนไลน์ เครื่องมือบริหารจัดการธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์สินเชื่อด้วย AI เป็นต้น
- Innovative Payment
  เทคโนโลยีการชำระเงินรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การใช้ระบบจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ความใกล้ชิดคลุกคลีกับเทคโนโลยี (Proximity Technology) รวมไปถึงการจ่ายเงินข้ามพรมแดน (Cross Border Payment) เป็นต้น
- Discovering Cutting Edge Technology
  เทคโนโลยีล้ำสมัย เพราะนวัตกรรมทุกวันนี้เกิดใหม่ได้ทุกเมื่อ ในรูปแบบที่หลากหลายที่อาจไม่ได้คาดคิด



+ โครงการปรับปรุงเว็บไซต์ของธนาคาร

ในสังคมยุคดิจิทัล เทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสารมีบทบาทอย่างมากต่อพฤติกรรมของคนในสังคม ผู้คนและข้อมูลข่าวสารสามารถเชื่อมโยงกันได้ทุกที่ ทุกเวลา สะดวกรวดเร็ว และแทบไม่มีขีดจำกัด ธนาคารได้ปรับปรุงเว็บไซต์ www.bangkokbank.com ให้มีความทันสมัย สวยงาม ใช้งานง่าย และรวดเร็ว ภายใต้แนวคิด Speed and Simplicity ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาผลิตภัณฑ์และข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น และสามารถแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ทุกรูปแบบ ทั้งบนคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าของธนาคาร

การปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ของธนาคาร รวมไปถึงการปรับรูปแบบ กราฟฟิก และเนื้อหา เพื่อให้ทันสมัย ดึงดูด กระชับ เข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย การพัฒนาฟังก์ชันเดิมและเพิ่มฟังก์ชันใหม่เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า เช่น การดูรายละเอียดและการเปรียบเทียบข้อมูลของบัตรเครดิตและบัตรเดบิต การเลือกกองทุนรวมที่เหมาะสมกับลูกค้า การเปลี่ยนระบบจัดการเนื้อหาให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น การเพิ่มขีดความสามารถของการเก็บข้อมูลสถิติการใช้บริการเว็บไซต์เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น และการเปิดช่องทางการเชื่อมต่อ (API - Application Programming Interface) เพื่อให้ผู้สนใจสามารถดึงข้อมูลการเงินที่เป็นสาธารณะ (เช่น อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ฯลฯ) จากเว็บไซต์ ไปใช้ประโยชน์ได้

+ โครงการ National Digital Identification (NDID)

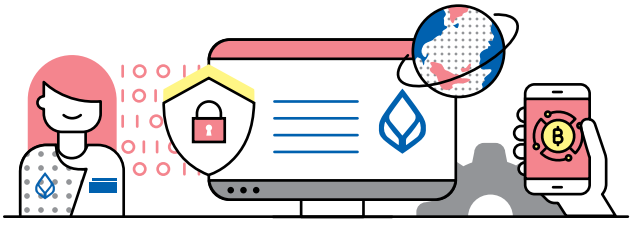
ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดการแอบอ้างหรือฉ้อโกงได้ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ธนาคารจึงต้องมีกระบวนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่รวดเร็วและเชื่อถือได้ ธนาคารได้ทดสอบนำเทคโนโลยี Facial Recognition มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับกระบวนการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าสำหรับธุรกรรมที่ทำผ่านสาขา ซึ่งคาดว่าจะสามารถนำมาใช้งานได้จริงในปี 2562

+ เครื่องฝากถอนอัตโนมัติ

ธนาคารได้พัฒนาเครื่องฝากถอนอัตโนมัติให้สามารถรองรับการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ และการเติมเงินที่รองรับทั้งธนบัตรและเหรียญ เพื่อให้ลูกค้าทำรายการชำระค่าบริการ และเติมเงินได้ด้วยตนเองในตู้เดียวกันอย่างง่ายดายและสะดวกรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลารอคิวใช้บริการที่สาขา และได้รับประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการดังกล่าว

+ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า

ความมุ่งมั่น

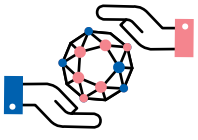


การเป็นธนาคารที่มีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และมีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร

ผลการดำเนินงานปี 2561

1

จัดทำการทดสอบการถูกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Phishing Drill) โดยส่ง Phishing Mail ให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความตระหนักและเตรียมรับมือกับการถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต



2

ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (Thailand Banking Sector CERT: TB-CERT)

ความสำคัญ

ในยุคดิจิทัล ข้อมูลมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจธนาคารเป็นอย่างมาก นอกจากการนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์แนวโน้มทางเศรษฐกิจ และใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรแล้ว ยังสามารถนำมาวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจและทำนายพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งและเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้าได้ แต่ในขณะเดียวกันก็ถือเป็นความเสี่ยงสำคัญในการดำเนินธุรกิจหากเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์และเกิดความไม่ปลอดภัยกับข้อมูล ดังนั้น การปกป้องข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการเติบโตทางธุรกิจของธนาคาร

การปกป้องข้อมูลไม่ได้จำกัดเพียงแค่ไม่ให้ข้อมูลสูญหายจนไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกเปลี่ยนแปลง ถูกโจรกรรม หรือถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด อันจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร การสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้า รวมถึงอาจมีผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลและธนาคารอาจมีความผิดทางกฎหมายด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูลจึงเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากมาโดยตลอด

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปกป้องข้อมูลไม่ให้เกิดความสูญหาย รั่วไหล และถูกเปลี่ยนแปลง รวมถึงป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลด้วยการกำหนดสิทธิของผู้ใช้ตามประเภทของข้อมูล การป้องกันความลับของข้อมูลด้วยการเข้ารหัสข้อมูล การดักจับมัลแวร์หรือซอฟท์แวร์ที่พยายามจะเข้ามาขโมยข้อมูลในองค์กร และการเฝ้าระวังการโจมตีทางไซเบอร์ที่จะทำให้บริการหยุดชะงักและข้อมูลเสียหาย นอกจากนี้ธนาคารมีการพัฒนาระดับความรู้ ความสามารถ และความตระหนักรู้ถึงภัยต่าง ๆ ทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะเฝ้าระวังสถานการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ รวมถึงป้องกันการถูกลวงข้อมูลเพื่อใช้ในการเข้าถึงระบบของธนาคารและทรัพย์สินส่วนบุคคล

โครงสร้างการบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูล

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความปลอดภัยข้อมูล เพื่อป้องกัน บรรเทาความรุนแรง และเยียวยาผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น ธนาคารมีการกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์ โดยให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ดูแลและติดตามความเสี่ยงของธนาคารในภาพรวม รวมทั้งกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ธนาคารมีหน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลและความเสี่ยงทางไซเบอร์ ดูแลด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และทำการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่อาจมีผลกระทบกับข้อมูลที่ธนาคารเก็บรักษาไว้เป็นประจำทุกปี รวมถึงกำหนดแผนการอบรมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูล และกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีทักษะในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการรับมือกับความเสี่ยงทางไซเบอร์

การปฏิบัติงานของหน่วยงานการจัดการความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลจากหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี โดยผลการประเมินและคำแนะนำที่ได้รับจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์

ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล นอกจากเทคโนโลยีจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้ว จำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการรับมือและตอบสนองต่อการโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารมีนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์เป็นกรอบการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001 : 2013

การสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูลเป็นกิจกรรมสำคัญที่สร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์กร หน่วยงานที่ให้บริการกับธนาคาร และลูกค้า ธนาคารได้สื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเน้นย้ำในเรื่องของการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของธนาคาร

ในการเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลและความเสี่ยงทางไซเบอร์ให้แก่พนักงาน ธนาคารได้สื่อสารข้อมูลสาระความรู้ในรูปแบบของบทความสั้น อินโฟกราฟฟิก วีดิทัศน์ และการจัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลผ่านทางเว็บไซต์ภายในของธนาคารเป็นระยะ ๆ ธนาคารได้กำหนดข้อควรปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ซึ่งมีการสื่อสารให้พนักงานใหม่ทุกคนรับทราบและเข้าใจก่อนเริ่มปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการแจ้งให้ทราบผ่านป้ายประกาศภายในอาคารของธนาคาร โดยเฉพาะบริเวณที่พนักงานสามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

สาระสำคัญของนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์

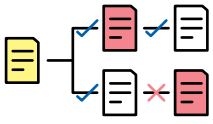
1

การบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security and Cybersecurity Risk Management) โดยการระบุความเสี่ยง การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง การลดความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและรายงานผลความเสี่ยง

2

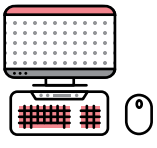
การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Asset Management) ซึ่งเป็นกรอบของการบริหารจัดการตั้งแต่เริ่มจนถึงการยกเลิกการใช้งานฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์ และข้อมูล

3



การจัดการการเข้าถึง (Access Control) ซึ่งรวมถึงการกำหนดรูปแบบวิธีการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน สิทธิของผู้ใช้งาน และบทบาทความรับผิดชอบ

4

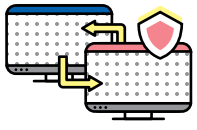


การบริหารจัดการความปลอดภัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical and Environmental Security) ซึ่งเป็นการกำหนดการจัดการทางกายภาพของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ความปลอดภัยกับทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5

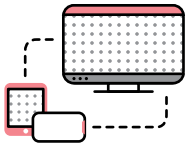
ความมั่นคงปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน (Operation Security) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางกรอบการปฏิบัติงานให้มีการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น การเฝ้าระวังภัยคุกคาม การรายงาน การควบคุมการเปลี่ยนแปลง การตรวจหาช่องโหว่และจัดการช่องโหว่ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

6



ความมั่นคงปลอดภัยด้านการสื่อสาร (Communication Security) เกี่ยวข้องกับการควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายและข้อมูลที่สื่อสารให้มีการรับส่งข้อมูลอย่างปลอดภัย

7

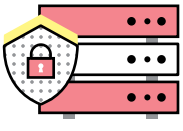


การควบคุมการเข้าถึงทางไกลและอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device and Remote Access) เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลและระบบงานจากภายนอก โดยอุปกรณ์ที่มีการควบคุมความปลอดภัย

8

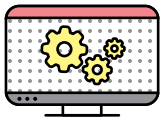
การจัดการบุคคลที่สาม (Third Party Management) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการกับบริษัทหรือบุคคลที่สามที่ทำงานร่วมกับธนาคารในการพัฒนาหรือดูแลให้ระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัย

9



การพัฒนาระบบงานและการดูแลระบบงาน (System Acquisition, Development and Maintenance) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหาออกแบบ พัฒนา และเปลี่ยนแปลง ให้ระบบมีความมั่นคงปลอดภัย

10



การจัดการเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย (Incident Response and Management) ซึ่งเกี่ยวกับการกำหนดกรอบการปฏิบัติงานในการจัดการเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย

11

ความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสำหรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ซึ่งเกี่ยวกับการวางแผนและเตรียมความพร้อมอยู่เสมอในการรับมือภัยไซเบอร์ หรือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล

12

การอบรมและสร้างความตระหนัก (Information Security and Cybersecurity Training) ซึ่งเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมการอบรมและการสร้างความตระหนักรู้ต่อภัยไซเบอร์ให้บุคลากร

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

การเฝ้าระวังและการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยทางไซเบอร์จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกธนาคารเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและเตรียมพร้อมรับมือได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ธนาคารมีบทบาทในศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (Thailand Banking Sector CERT: TB-CERT) ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างความร่วมมือภายในภาคการธนาคารของไทยในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ นอกจากนั้นธนาคารยังมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (Thailand Computer Emergency Response Team: ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงินการแบ่งปัน และวิเคราะห์ข้อมูล (Financial Sector Information Sharing and Analysis Center: FS-ISAC) ซึ่งเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามด้านความปลอดภัยระบบสารสนเทศระดับสากลเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์และเตรียมการรับมือภัยทางไซเบอร์

การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ธนาคารปฏิบัติตามมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญและได้ลงทุนในเทคโนโลยีด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่มีมาตรฐานและทันสมัย รวมทั้งมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์หลายแหล่งเพื่อรับข้อมูลเกี่ยวกับภัยไซเบอร์จากที่ต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์ ตรวจจับพฤติกรรมการโจมตีและเตรียมการรับมือ นอกจากนี้ บริการออนไลน์ทุกบริการของธนาคารจะต้องได้รับการตรวจสอบความปลอดภัยทั้งก่อนเริ่มให้บริการและหลังจากให้บริการแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการจะมีความปลอดภัยอยู่เสมอ

สำหรับปี 2561 ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จำนวน 15 กรณี ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการรั่วไหลของข้อมูลของลูกค้า เนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และไม่พบว่ามีการละเมิดข้อมูลดังกล่าว

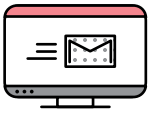
ข้อควรปฏิบัติ 10 ประการ ในการรักษาความปลอดภัยข้อมูล สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.
จัดเก็บและทำลายเอกสารสำคัญอย่างปลอดภัย

2.
ปฏิบัติตามกฎเข้าใช้ห้องมั่นคงและศูนย์ข้อมูลอย่างเคร่งครัด

3.
ติดบัตรพนักงานตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคาร

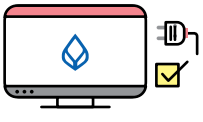
4.
ตั้งรหัสผ่านให้เดายากและไม่บอกให้ผู้อื่นรู้

5. 
ไม่ส่งอีเมลที่ไม่เหมาะสม

6.
ปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ

7.
ล็อคหน้าจอคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่ลุกจากโต๊ะ

8.
ไม่ติดตั้งซอฟท์แวร์โดยไม่ได้รับอนุญาต

9. 
ขออนุมัติทุกครั้งก่อนนำคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับระบบของธนาคาร

10.
หากพบเหตุการณ์ผิดปกติด้านความปลอดภัยโปรดแจ้ง Service Desk

การได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยข้อมูลระดับสากล

ในปี 2561 ธนาคารได้การรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยได้รับการรับรองในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายระบบบาทเนต (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ซึ่งเป็นระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงิน และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System; ICAS) ซึ่งเป็นระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้เช็คตัวจริง การได้รับรองมาตรฐานดังกล่าวสะท้อนถึงคุณภาพของการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของธนาคาร และเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของธนาคาร ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศในระบบงานอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจและป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียกับลูกค้า

การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste Management) เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อมูลอย่างปลอดภัยตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล ซึ่งรวมถึงการทำลายข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีข้อมูลเหลืออยู่ในสื่อบันทึกข้อมูลใด ๆ ที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว ธนาคารได้นำแนวปฏิบัติในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐาน DOD 5220.22M ของกระทรวงกลาโหม สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับสูง มาใช้ตั้งแต่ปี 2558 ภายใต้แนวปฏิบัติดังกล่าว สื่อบันทึกข้อมูล เช่น ฮาร์ดดิสก์ จะถูกทำลายจนละเอียดเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่บันทึกเก็บไว้จะไม่สามารถรั่วไหลได้ต่อไป โดยวัสดุที่ถูกทำลายแล้วจะถูกนำไปเข้ากระบวนการรีไซเคิลเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป และถือเป็นการช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติด้วย

กิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ในปี 2561 ธนาคารได้จัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและภัยทางไซเบอร์ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านวิธีการและช่องทางหลากหลาย ในอนาคตธนาคารมีแผนที่จะขยายขอบเขตการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจไปยังกลุ่มลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถสร้างภูมิคุ้มกันตนเองได้ กิจกรรมสำคัญ มีดังนี้

+ การสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness Building)

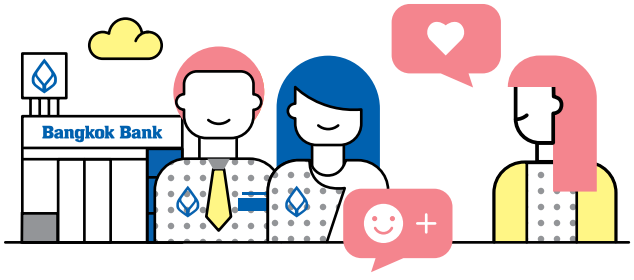
ธนาคารมีการสื่อสารข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ผ่านเว็บไซต์ภายในของธนาคารในรูปแบบอินโฟกราฟฟิกซึ่งง่ายต่อการเข้าใจ โดยหัวข้อที่สื่อสารเน้นประเด็นปัญหาที่พบในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารเกิดการรู้เท่าทันและสามารถป้องกันหรือรับมือได้อย่างเหมาะสม เช่น “อีเมลปลอดภัย ป้องกันได้เพียงไม่กี่คลิก” และ “จัดประเภทข้อมูลก่อนใช้ ปลอดภัยอย่างมือโปร” นอกจากนี้ ธนาคารได้สื่อสารสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ให้แก่พนักงานใหม่ทุกคนในวันปฐมนิเทศ โดยในปี 2561 มีพนักงานใหม่ที่ได้เข้าร่วมรับฟังจำนวน 1,116 คน

+ Internal Cyber Drill

ธนาคารได้เข้าร่วมฝึกซ้อมแผนรับมือภัยทางไซเบอร์กับศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (Thailand Banking Sector CERT: TB-CERT) มาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และได้นำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาแผนรับมือภัยทางไซเบอร์และปรับใช้ทดสอบภายในธนาคาร โดยปี 2561 ธนาคารทำการทดสอบประสิทธิภาพของแผนรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ภายในธนาคาร และจัดให้มีการฝึกซ้อมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจัดทำแบบทดสอบการโจมตีทางไซเบอร์ ผ่านการสร้างสถานการณ์จำลองในรูปแบบ Phishing Drill ธนาคารได้จัดส่ง Phishing Mail ให้แก่พนักงานทั่วประเทศเพื่อลวงเอาข้อมูล การทดสอบดังกล่าวได้ผลในระดับน่าพอใจ โดยพบกรณีที่พนักงานถูกหลอกลวงร้อยละ 10 ของพนักงานทั้งหมดที่ถูกทดสอบ ซึ่งการทดสอบดังกล่าวได้ส่งผลให้พนักงานมีความตระหนักถึงการรับมือกับภัยทางไซเบอร์มากขึ้น

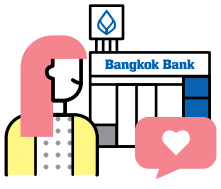
+ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ความมุ่งมั่น



พนักงานทุกคนยึดถือว่าการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นหัวใจของการให้บริการของธนาคาร และมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผลการดำเนินงานปี 2561



1

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer)

= 9.33 คะแนน

2

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (BBL Recommendation Score)

= 7.21 คะแนน

ความสำคัญ

ลูกค้าคือคนสำคัญสำหรับธนาคาร คุณภาพของการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของธนาคาร โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่การแข่งขันระหว่างธนาคารต่าง ๆ มีความเข้มข้นมาก บริการที่ดีกว่า สะดวกรวดเร็วกว่า ตรงต่อความต้องการมากกว่า เป็นกุญแจสำคัญที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง ธนาคารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและสะดวกรวดเร็ว โดยอาศัยการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ และตรงความต้องการแก่ลูกค้า

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการรักษามาตรฐานการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดมาโดยตลอด ธนาคารมีการปรับกลยุทธ์การให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมการบริการลูกค้าแต่ละช่องทางเพื่อให้พนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ และมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ พร้อมทั้งนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นรากฐานความยั่งยืนของธนาคาร

แนวทางการบริหารจัดการ

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านช่องทางดิจิทัล ธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการให้บริการของธนาคาร โดยเน้นการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการให้บริการที่มีคุณภาพและรวดเร็ว เพื่อให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักของลูกค้าตลอดไป

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความประทับใจเมื่อได้รับบริการที่ดีและได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างมาก พนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารและทำงานอย่างมีความสุข จึงจะสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ เกิดเป็นความประทับใจสมคำว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

ความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารมีความมุ่งมั่น ดังนี้

- การมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า (Customer Experience) โดยกำหนดให้ลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้นำด้านการมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางให้บริการ (Development of Product and Distribution Channel) เพื่อตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินของลูกค้าทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม (Segment) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาเครือข่ายช่องทางการให้บริการโดยอาศัยหลายช่องทางประกอบกัน (Omni-Channel Network)

การให้บริการลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างและถ่ายทอดวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ลูกค้า และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและเป็นธรรม ธนาคารได้จัดทำนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งครอบคลุมช่องทางการให้บริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างชัดเจน รวมถึงได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเหมาะสมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวคือ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษา ตลอดจนผู้ได้รับมอบหมายให้กระทำหน้าที่ในนามธนาคาร ซึ่งธนาคารมุ่งหวังให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มีความเข้าใจ ยอมรับ และปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารได้จัดตั้งทีมคุณภาพบริการและทีมวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลขึ้นเพื่อช่วยกันดูแลให้การบริการของพนักงานทั่วประเทศมีคุณภาพมาตรฐาน และหาช่องทางพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความพึงพอใจสูงสุด

+ ทีมคุณภาพบริการ

ในการดูแลให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม ธนาคารได้จัดตั้งทีมคุณภาพบริการขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลการให้บริการของพนักงานสาขาทั่วประเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ โดยมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมและความคาดหวังของลูกค้าที่เป็นปัจจุบัน ทีมคุณภาพบริการยังจัดกิจกรรมเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงานให้แก่พนักงาน จัดกิจกรรมรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของพนักงาน และจัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาภายนอกเพื่อสังเกตการณ์ให้บริการของพนักงานทุกสาขาทั่วประเทศ และนำไปใช้ต่อยอดวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการ นอกจากนี้ทีมคุณภาพบริการยังทำหน้าที่ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า อันจะนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

+ ทีมวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

ทีมวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการประเมินเพื่อหาช่องทางพัฒนาการบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น การประเมินความพึงพอใจ

ดังกล่าวจัดทำเป็นประจำทุกปีเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินสามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับของธนาคารอื่นได้ ทำให้ธนาคารทราบว่าสถานะ จุดอ่อน และจุดแข็งของธนาคารอยู่ที่ใด เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวางกลยุทธ์การให้บริการของธนาคาร

การบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า

การบริหารจัดการด้านความพึงใจของลูกค้าของธนาคารประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ การรับฟังความคิดเห็นและการสำรวจตรวจสอบ การจัดการบริหารข้อร้องเรียน และการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงาน

+ การรับฟังความคิดเห็นและการสำรวจตรวจสอบ

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ช่องทางออนไลน์ บัวหลวงโฟน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร รวมถึงทำการสำรวจในหลากหลายรูปแบบเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) โดยการโทรศัพท์สอบถามเฉลี่ย 70-100 ครั้ง/สาขา/ปี การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการซื้อกองทุน โดยการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าที่ซื้อกองทุนในวันที่ผ่านมาว่าได้รับบริการถูกต้องตามกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลหรือไม่ การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (Customer Recommendation Survey) ซึ่งเป็นการสำรวจทางออนไลน์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร จัดทำปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมลูกค้าทั่วประเทศประมาณ 2,000 คนต่อครั้ง

การรับฟังความคิดเห็นและการสำรวจตรวจสอบดังกล่าวเป็นช่องทางสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารได้รับทราบและเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็น เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ลูกค้า

+ การจัดการบริหารข้อร้องเรียน

ตามแนวปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร ผู้จัดการสาขาต้องติดต่อลูกค้าเพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงต้องนำข้อร้องเรียนที่ได้รับไปวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานในสาขาเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ นอกจากนี้ธนาคารจัดให้มีทีมงานส่วนกลางทำหน้าที่โทรศัพท์หาลูกค้าเพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากได้รับการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าพึงพอใจกับการช่วยเหลือดังกล่าว ทั้งนี้ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางติดต่อสื่อสาร อาทิ เว็บไซต์ธนาคาร บัวหลวงโฟน เป็นต้น

+ การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานและยกระดับมาตรฐานการบริการ

ธนาคารมีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานและยกระดับมาตรฐานการบริการ ผ่านหลากหลายโครงการที่สำคัญ อาทิ

กิจกรรม WoW มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาพนักงานสาขา ในด้านความรอบรู้และเทคนิคการครองใจลูกค้า มีพนักงานเข้าร่วมปีละ 600-700 คน โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำความรู้ไปต่อยอดและขยายผลเพื่อเพิ่มศักยภาพให้พนักงานในสาขาของตนเองได้

การสำรวจและประเมินความรู้พนักงานในเรื่องกองทุนและประกันภัย (Voice of Staff) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานในเรื่องกองทุนและประกันภัย โดยทีมคุณภาพบริการจะจัดส่งคำถามและข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กองทุนและประกันภัยที่กำลังเป็นที่สนใจในขณะนั้น (Hot Issue) ให้พนักงานสาขาได้เตรียมศึกษาไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นทีมงานส่วนกลางจะโทรศัพท์หาพนักงานที่มีใบอนุญาตการขายกองทุนหรือประกันในทุกสาขาทั่วประเทศเพื่อสอบถามข้อมูล หากพนักงานมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทีมงานส่วนกลางจะทำความเข้าใจกับพนักงานทันที เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าต่อไป

การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) ลูกค้าจำลองจะเข้าสังเกตการณ์การให้บริการของพนักงานในทุกสาขา ปีละ 4 ครั้ง ใน 3 ด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ การให้บริการของพนักงาน และการรับโทรศัพท์ของสาขา เพื่อวางนโยบายให้สาขาถือปฏิบัติ โดยในปี 2561 ต่อเนื่องถึงปี 2562 เน้นประเมินเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นกัน

การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

การสำรวจความพึงพอใจและการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในปี 2561 ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ โดยรวมแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารในระดับสูง รวมทั้งมีการแนะนำบอกต่อธนาคารให้กับบุคคลใกล้ชิด

+ ความพึงพอใจของลูกค้า

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในสาขาของธนาคาร (Voice of Customer) ในปี 2561 เท่ากับ 9.33 คะแนน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา

+ การแนะนำบอกต่อของลูกค้า

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารในภาพรวม (BBL Recommendation Score) เท่ากับ 7.21 คะแนน โดยมีผลการสำรวจแยกตามช่องทางการให้บริการ คือ

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในการใช้บริการสาขาของธนาคาร (Branch Recommendation Score) เท่ากับ 7.76 คะแนน

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Recommendation Score) เท่ากับ 8.13 คะแนน โดยเพิ่มขึ้นจาก 8.00 คะแนน ในปี 2560

ด้านการจัดการข้อร้องเรียน

จากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่ร้องเรียนพบว่า โดยรวมแล้วลูกค้าเห็นว่าการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าของธนาคารเป็นที่น่าพอใจ โดยลูกค้าส่วนใหญ่ประทับใจในการจัดการข้อร้องเรียนที่ผู้จัดการสาขาติดต่อกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ภายใน 2 วันทำการ) เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการนำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการที่สาขา เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มีเรื่องร้องเรียนและรองรับความต้องการสำหรับการสอบถามข้อมูลที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในอนาคต ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงระบบของศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยเพิ่มคู่สายโทรศัพท์และเพิ่มจำนวนคู่สายในการให้บริการอัตโนมัติบัวหลวงโฟน 1333 ทั้งในพื้นที่กรุงเทพและต่างจังหวัด รวมทั้งติดตั้งระบบการจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Contact Management Measurement) เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การปรับปรุงระบบบริการทางโทรศัพท์ดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก อีกทั้งลูกค้าต่างจังหวัดที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อกับบัวหลวงโฟนเสียค่าใช้จ่ายถูกลงเหลือครั้งละ 3 บาท ทั้งนี้ ปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการระบบอัตโนมัติบัวหลวงโฟนสำเร็จมีสัดส่วนร้อยละ 87 และลูกค้าที่ใช้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์มีระดับพึงพอใจและพึงพอใจอย่างยิ่งในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 92.5

ด้านการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงาน

ธนาคารได้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ (Voice of Staff) อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 ทีมคุณภาพบริการได้นำเรื่องผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารมาใช้เป็นหัวข้อชวนลูกค้าพูดคุย โดยมีการจัดเตรียมข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ เพื่อใช้สำหรับสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่พนักงานที่ทำหน้าที่เป็นโค้ช พร้อมทั้งส่งข่าวแจ้งกิจกรรมประเมินความรู้ล่วงหน้า 1 สัปดาห์ เพื่อให้พนักงานเตรียมตัวก่อนจะเริ่มการโทรศัพท์ประเมินความรู้ กิจกรรมดังกล่าวดำเนินการครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ ใช้ระยะเวลา 2 เดือน และหลังจากกิจกรรมเสร็จสิ้น ทีมคุณภาพบริการสรุปประเมินผลคะแนนและรายงานผลกิจกรรมต่อผู้บริหารสายงานฯ ผู้จัดการภาค และผู้จัดการสาขาให้รับทราบ และมีการมอบรางวัลให้แก่สาขาที่ได้รับผลคะแนนดีมาก เพื่อเป็นกำลังใจให้แก่พนักงานในสาขานั้นต่อไป

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) ซึ่งมีการกำหนดหัวข้อการประเมินให้เข้ากับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา โดยในปี 2561 มีผลการประเมินเท่ากับร้อยละ 89.72 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 88.63 ในปี 2560

+ การเสริมสร้างศักยภาพของห่วงโซ่คุณค่า

แบ่งปันความรู้ทางการเงินและสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม เกษตรกร และผู้ต้องการโอกาสในสังคม

+ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

สนับสนุนลูกค้าผู้รับบริการทางการเงินของธนาคารให้ตระหนักถึงการบริหารธุรกิจและโครงการด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและเคารพสิทธิมนุษยชน

+ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

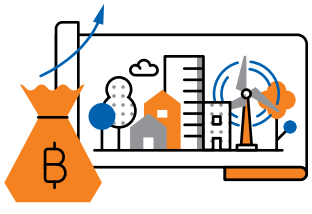
แสดงเจตนารมณ์อย่างแน่วแน่ในการบริหารจัดการตลอดห่วงโซ่อุปทานของธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทางธุรกิจของธนาคารทุกขั้นตอนสนับสนุนแนวคิดการทำธุรกิจที่มีความรับผิดชอบอย่างยั่งยืน

+ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ความมุ่งมั่น

ธนาคารต้องการมีส่วนร่วมในการป้องกัน และบรรเทาปัญหาด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังผ่านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงานปี 2561



ธนาคารมียอดสินเชื่อที่ให้แก่โครงการที่ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเติบโตอย่างต่อเนื่อง และธนาคารกำลังอยู่ระหว่างการปรับปรุงแนวทางการพิจารณาสินเชื่อให้ครอบคลุมประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ความสำคัญ

การพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดผลข้างเคียงมากมายต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การลักลอบตัดไม้ทำลายป่า การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างฟุ่มเฟือย การปล่อยมลพิษ ภาวะโลกร้อน การละเมิดสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานเพื่อแสวงหากำไรสูงสุดของธุรกิจ ตลอดจนความเหลื่อมล้ำทางสังคมและธุรกิจ ปัญหาเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของชุมชน และเป็นข้อจำกัดของการพัฒนาอย่างยั่งยืนตั้งแต่ในระดับชุมชนไปจนถึงระดับประเทศชาติ การป้องกัน แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

ในฐานะแหล่งเงินทุนที่สำคัญของภาคธุรกิจ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากโครงการลงทุนต่าง ๆ และยึดถือเป็นหน้าที่ของธนาคารในการร่วมป้องกันแก้ไขปัญหาผ่านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยป้องกันหรือลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการลงทุนที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อ สร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน และส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังเป็นเสมือนเกราะป้องกันความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและด้านสินเชื่อของธนาคาร รวมทั้งช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับชุมชนด้วย ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การป้องกันมลพิษ และการลดภาวะโลกร้อนผ่านการสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการที่ผลิตหรือใช้พลังงานทดแทนพลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิล เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และโครงการขนส่งมวลชนพลังงานไฟฟ้า

ธนาคารเชื่อมั่นว่าชุมชนที่เข้มแข็งเป็นรากฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน แต่ความเข้มแข็งของชุมชนกำลังถูกลดทอนลงจากปัญหาหนี้สินครัวเรือน และปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของธุรกิจขนาดเล็กซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของชุมชน ในการนี้ ธนาคารได้ดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย (Micro Entrepreneur) เพื่อช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถเข้าถึงเงินทุนได้ในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และได้ร่วมแก้ปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือนผ่านการดำเนินโครงการคลินิกแก้หนี้

แนวทางการบริหารจัดการ

+ นโยบายสินเชื่อที่รับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ตามหลักนโยบายสินเชื่อของธนาคาร (Credit Policy Principle) จัดให้มีมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อทั่วไป (General Underwriting Standard - GUS) เพื่อคัดกรองลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่ไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดให้โครงการที่อาจก่อผลกระทบอย่างรุนแรงต่อชุมชนตามที่ระบุไว้ในประกาศของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต้องผ่านการประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) และ/หรือ การประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (Environmental and Health Impact Assessment: EHIA) ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่ทางการกำหนดไว้ การกระทำผิดทางอาญา การกระทำที่ทำให้เกิดความเสียหายทางการเงิน ธุรกรรมที่ผิดกฎหมายและกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทางการอย่างถูกต้อง สำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่ธนาคารให้การสนับสนุนร่วมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ ธนาคารได้ปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่สากลยอมรับ ทั้งนี้ ธนาคารมีการทบทวนมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อทั่วไปเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด อาทิ การให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจสิ่งทอ ซึ่งเป็นธุรกิจที่อาจสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการจ้างแรงงานจำนวนมาก ดังนั้น ธนาคารจึงกำหนดให้ระบุประเด็นพิจารณาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมจากมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อทั่วไปและข้อกำหนดกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตาม โดยให้มีการพิจารณาเรื่องการผ่านการรับรองมาตรฐานทั้งด้านคุณภาพการผลิต การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดการด้านแรงงาน เช่น มาตรฐานสากลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO และมาตรฐานแรงงาน SA 8000 เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงแนวทางและกระบวนการให้สินเชื่อของธนาคาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับสินเชื่อจากธนาคารจะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน

การดำเนินงานที่สำคัญ

+ การสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

พลังงานทดแทนพลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลมีบทบาทสำคัญในการช่วยบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน และการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานของประเทศ แม้ว่าการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังห่างจากเป้าหมายตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก พ.ศ. 2558 - 2579 ของภาครัฐอีกมาก ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของพลังงานทดแทนและได้ให้การสนับสนุนธุรกิจพลังงานทดแทนมาอย่างต่อเนื่อง โดยตลอดหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารมีสัดส่วนสินเชื่อธุรกิจพลังงานทดแทนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจพลังงานน้ำซึ่งเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14 ของยอดคงค้างสินเชื่อพลังงานในปี 2558 เป็นร้อยละ 22 ในปี 2561

ประเภท	สัดส่วนพอร์ทฟอลิโอสินเชื่อ			
	2558	2559	2560	2561
โรงไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน	34%	42%	49%	46%
พลังงานแสงอาทิตย์	18%	22%	31%	21%
พลังงานน้ำ	14%	18%	16%	22%
พลังงานลม	2%	2%	2%	3%
โรงไฟฟ้าจากพลังงานปิโตรเลียม ได้แก่ น้ำมันดิบ และก๊าซธรรมชาติ	66%	58%	51%	54%

ในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา ธนาคารได้สนับสนุนวงเงินกู้ระยะยาวให้กับโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนไปแล้วทั้งสิ้นกว่า 47,635 ล้านบาท แบ่งเป็นโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 41,435 ล้านบาท และโรงไฟฟ้าพลังงานลม 6,200 ล้านบาท อีกทั้งธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจติดตั้งแผงโซลาร์บนหลังคาโรงงานเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้กับโรงงานในอัตราค่าไฟที่ต่ำกว่าอัตราของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้โรงงานประหยัดค่าไฟแล้วยังช่วยลดการพึ่งพาเชื้อเพลิงฟอสซิลของประเทศด้วย นอกจากนี้ ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนในต่างประเทศผ่านการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้าที่ไปลงทุนในประเทศญี่ปุ่นและเวียดนาม

การสนับสนุนการผลิตและการใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นหนทางหนึ่งที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายด้านพลังงานของประเทศ ธนาคารจึงได้สนับสนุนการผลิตและการใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาอย่างต่อเนื่องผ่านการให้สินเชื่อแก่โครงการหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยพลังงานไฟฟ้าซึ่งยอดสินเชื่อปี 2561 มีการขยายตัวกว่า 7 เท่า จากปี 2558

+ การส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานและการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ ธนาคารได้เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พลังงานมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มโครงการระยะที่ 1 ในปี 2546 จนถึงปัจจุบันโครงการอยู่ในระยะที่ 6 วงเงินสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 12,351 ล้านบาท ซึ่งธนาคารได้ให้สินเชื่อครบตามสัดส่วนที่ธนาคารได้รับการจัดสรรงบประมาณร้อยละ 15 ของวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมด เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนอุปกรณ์และเครื่องจักรในโรงงานเพื่อให้เกิดการประหยัดไฟฟ้า รวมถึงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์

+ การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย (Micro Entrepreneur) มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อของผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง สถาบันการเงินมีข้อมูลอยู่จำกัด และมักขาดหลักประกัน ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้อย่างเพียงพอและต้องพึ่งพิงเงินกู้นอกระบบซึ่งคิดดอกเบี้ยในอัตราสูง ธนาคารได้ดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อยมาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 3 ปี และได้ช่วยให้ผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมากได้รับสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยตลอดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยทั่วประเทศรวมแล้วกว่า 2,000 ราย คิดเป็นวงเงินสินเชื่อรวมกว่า 400 ล้านบาท และช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการรวมแล้วกว่า 20 ล้านบาทต่อปี

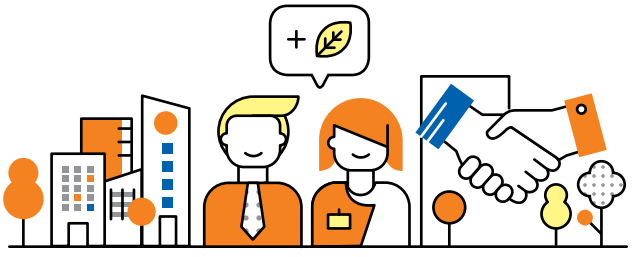
+ การร่วมแก้ปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือน

หนี้ภาคครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงเป็นประเด็นที่หลายภาคส่วนกำลังติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาวได้ โครงการคลินิกแก้หนี้ เป็นโครงการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์จัดทำขึ้น โดยมุ่งหวังที่จะช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของลูกหนี้ที่มีความสุจริตและมีความตั้งใจจริงในการแก้ปัญหา ควบคู่ไปกับช่วยเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้แก่ลูกหนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมดำเนินโครงการคลินิกแก้หนี้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 2 ปี โดยมีลูกหนี้เข้าร่วมโครงการจำนวน 40 และ 28 ราย ในปี 2560 และ 2561 ตามลำดับผู้เข้าร่วมโครงการครอบคลุมลูกหนี้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด และลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้ได้รับการปรับโครงสร้างหนี้ให้มีระยะเวลาการชำระหนี้ที่เหมาะสมและมีอัตราดอกเบี้ยต่ำ โดยลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการต้องให้ความร่วมมือโดยการไม่ก่อหนี้ใหม่เพิ่มและรักษาวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัด

โครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย	ระยะที่ 2	ระยะที่ 3
ปีที่ดำเนินการ	2559 - 2561	2561 - 2563
จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับสินเชื่อ	1,885 ราย	อยู่ในระหว่างดำเนินการ เป้าหมาย 2,000 ราย
วงเงินสินเชื่ออนุมัติ	351 ล้านบาท	อยู่ในระหว่างดำเนินการ เป้าหมาย 400 ล้านบาท

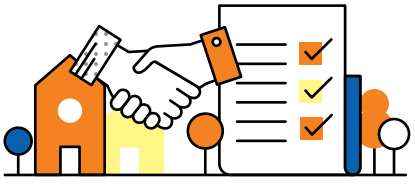
+ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ความมุ่งมั่น



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพและคำนึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และการสร้างการมีส่วนร่วมกับคู่ค้าเพื่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน

ผลการดำเนินงานปี 2561



ธนาคารได้เริ่มจัดทำแบบประเมินคู่ค้ารายใหม่ที่ครอบคลุมถึงการดำเนินการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่ค้า และได้ทำการประเมินกับคู่ค้ารายใหม่ทั้งหมดของธนาคาร โดยคู่ค้ารายใหม่ทุกรายผ่านเกณฑ์การประเมิน

ความสำคัญ

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ดีจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และยังเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความร่วมมือและระบบเครือข่ายในการดูแลป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติได้ตลอดห่วงโซ่อุปทาน การดำเนินธุรกิจของธนาคารจำเป็นต้องอาศัยสินค้า วัสดุ อุปกรณ์ และบริการจากคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอกจำนวนมาก ซึ่งหากปราศจากการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบแล้ว อาจก่อให้เกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้

ในการนี้ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติของคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอกของธนาคาร เพื่อแสดงความคาดหวังให้คู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอกคำนึงถึงความสำคัญของการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและสังคม และเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม ธนาคารให้ความสำคัญกับการคัดเลือกคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอกที่มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพราะเชื่อว่าการทำงานร่วมกับคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอกดังกล่าวสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ในสังคม ตลอดจนเป็นการสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกันระหว่างธนาคาร คู่ค้า และผู้ให้บริการภายนอกของธนาคาร

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารแบ่งประเภทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ **คู่ค้า** ซึ่งเป็นผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ดำเนินการผ่านส่วนจัดซื้อของธนาคาร **ผู้รับจ้าง** ซึ่งให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์ และอาคารของธนาคาร และ**ผู้ให้บริการภายนอก**ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการแทนธนาคารในงานเฉพาะประเภท เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานขนส่งเงินสดและทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง เป็นต้น

สถิติและลักษณะของผู้เกี่ยวข้องในระบบห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร มีดังนี้

ประเภท	รวม	คู่ค้า	ผู้รับจ้าง	ผู้ให้บริการภายนอก
จำนวนบริษัทที่อยู่ในทะเบียนรายชื่อที่ได้รับการอนุมัติ				
• บริษัทในประเทศ	2,883	1,214	1,197	472
• บริษัทต่างประเทศ	303	-	-	303
รวม	**3,186**	**1,214**	**1,197**	**775**
จำนวนบริษัทที่ธนาคารทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างในปี 2561	1,173	151	278	744
จำนวนบริษัทที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปี 2561	41	2	8	31

กระบวนการคัดเลือก

+ คู่ค้าและผู้รับจ้าง

ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการคัดกรองคู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่อย่างเป็นระบบ กระบวนการดังกล่าวเริ่มจากการเชิญคู่ค้าและผู้รับจ้างมาพบปะพูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของการเป็นคู่ค้าและผู้รับจ้างของธนาคาร เปิดโอกาสให้มีการนำเสนอสินค้าหรือบริการและแนะนำธุรกิจ ตลอดจนถึงการสอบถามข้อมูลทั่วไป กระบวนการควบคุมคุณภาพ และปรัชญาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของธุรกิจ และความมั่นคงด้านฐานะการเงินของกิจการ

ในปี 2561 ธนาคารได้กำหนดให้คู่ค้ารายใหม่ทุกรายต้องทำแบบประเมินคู่ค้า (Self–Declaration) ซึ่งนอกจากจะครอบคลุมประเด็นด้านคุณภาพสินค้าและบริการแล้ว ยังครอบคลุมถึงนโยบายและแนวทางการจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่ค้าและผู้รับจ้างด้วย คู่ค้ารายใหม่ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินจะไม่ได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้ขึ้นทะเบียนคู่ค้าของธนาคาร ส่วนรายที่ผ่านเกณฑ์ต้องนำส่งเอกสารและหนังสือรับรองที่เกี่ยวข้องให้กับธนาคารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนคู่ค้าต่อไป ในกรณีของผู้รับจ้างจะมีขั้นตอนเพิ่มเติม คือ ธนาคารจะส่งเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบบริษัท ก่อนจะนำเสนอขออนุมัติขึ้นทะเบียนผู้รับจ้างต่อไป

เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การเสนอราคาผิดพลาด การเสนอคุณสมบัติหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการผิดพลาด ตลอดจนการส่งมอบที่ไม่ตรงตามกำหนดเวลาหรือไม่ได้คุณภาพ ธนาคารกำหนดมาตรการจัดการกรณีที่คู่ค้าทำผิดเงื่อนไขสัญญา โดยระบุหลักเกณฑ์ไว้ในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน ทั้งนี้การดำเนินการตามมาตรการใด ๆ ธนาคารจะแจ้งให้แก่คู่ค้ารับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

นอกจากนี้ ธนาคารได้นำวิธีการประมูลแบบออนไลน์ (e-Auction) มาใช้ตามความเหมาะสมของการจัดซื้อสินค้าแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนให้มีการแข่งขันอย่างเสรีและโปร่งใส โดยคู่ค้าที่เข้าร่วมประมูลสามารถทราบสถานะความคืบหน้าของการประมูลโดยเท่าเทียมกัน

+ ผู้ให้บริการภายนอก

การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนธนาคารในงานบางประเภท (Outsourcing) เป็นวิธีการหนึ่งที่ธนาคารนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้จัดทำนโยบายการใช้บริการ

จากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานทั่วไป (Outsourcing Policy) ซึ่งมีเนื้อหาสาระเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อสร้างความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับเกณฑ์การคัดเลือกและแนวทางการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมถึงขั้นตอนและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง นโยบายดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ธนาคารได้สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและได้จัดทำคู่มือปฏิบัติให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

+ คู่ค้าและผู้รับจ้าง

ธนาคารมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับจ้างในหลายรูปแบบ อาทิ การส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานของธนาคารซึ่งเป็นผู้ใช้บริการคู่ค้าประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของคู่ค้า การสุ่มตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการของคู่ค้าว่าเป็นไปตามข้อตกลง ในกรณีของผู้รับจ้าง ธนาคารมอบหมายพนักงานให้ทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบงานทั้งในระหว่างการดำเนินงานและก่อนส่งมอบงาน ทั้งนี้ หากคู่ค้าและผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ธนาคารจะพิจารณาดำเนินการตามมาตรการที่ระบุไว้ในสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง

+ ผู้ให้บริการภายนอก

ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกต้องทำหน้าที่กำกับดูแล ติดตาม ทบทวน และประเมินผลการให้บริการทุก 6 เดือน รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและนำเสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากบุคคลภายนอกอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ธนาคารจะพิจารณาดำเนินการตามมาตรการที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เช่น การปรับ การว่ากล่าวตักเตือน การยกเลิกสัญญาจ้าง เป็นต้น โดยธนาคารจะแจ้งให้ผู้ให้บริการภายนอกรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

การดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2561 ธนาคารมีคู่ค้าและผู้รับจ้างทั้งสิ้นจำนวน 429 ราย โดยเป็นคู่ค้าในประเทศทั้งหมด และในจำนวนดังกล่าวเป็นคู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ 10 ราย ธนาคารมีผู้ให้บริการภายนอกจำนวน 775 ราย แบ่งเป็นผู้ให้บริการในประเทศจำนวน 472 ราย และผู้ให้บริการต่างประเทศจำนวน 303 ราย โดยในจำนวนผู้ให้บริการภายนอกทั้งหมด มี 31 รายที่เป็นรายใหม่

ผลการประเมินคู่ค้าและผู้รับจ้างรายใหม่ตามหลักเกณฑ์ที่ครอบคลุมถึงประเด็นการจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของธนาคารอย่างยั่งยืน ในปี 2561 มีดังนี้

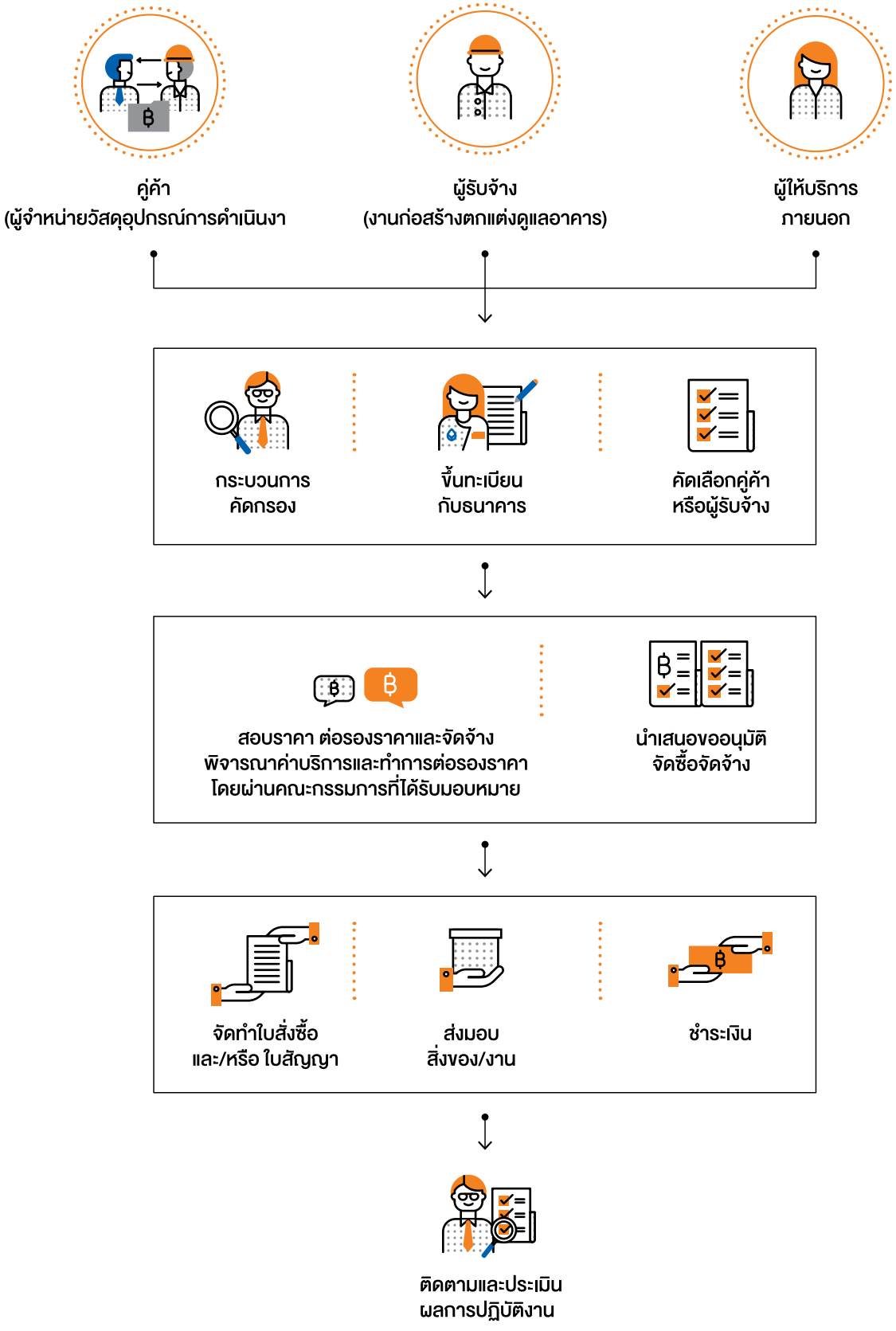
- ส่วนจัดซื้อของธนาคารมีการประเมินเพื่อคัดกรองคู่ค้ารายใหม่จำนวน 2 ราย ซึ่งทั้งหมดผ่านเกณฑ์การประเมิน

- ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สินของธนาคารมีการประเมินเพื่อคัดกรองผู้รับจ้างรายใหม่ทั้งหมด 8 ราย โดยทั้งหมดผ่านเกณฑ์การประเมิน

ธนาคารตระหนักดีว่าการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งรวมถึงสิทธิแรงงานของคู่ค้า ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการภายนอก เป็นประเด็นที่สังคมห่วงใยและขัดต่อแนวคิดของการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าธนาคารไม่เห็นด้วยและไม่ต้องการมีส่วนสนับสนุนกิจกรรมที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ธนาคารจึงได้ดำเนินการเพิ่มข้อความในสัญญาว่าจ้างผู้รับจ้าง ในปี 2561 ดังต่อไปนี้

“ในระหว่างการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ผู้รับจ้างรับรองว่าไม่มีการปฏิบัติในลักษณะที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อบุคคลอื่น ซึ่งรวมถึงต่อพนักงานของผู้รับจ้างเอง และต่อพนักงาน/ลูกค้าของผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างจะปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในการปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด”

ห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร



การดูแลและการพัฒนาพนักงาน

สรรหา พัฒนา และรักษาไว้ ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
ให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
อย่างฉับพลันและรวดเร็ว

+ การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร

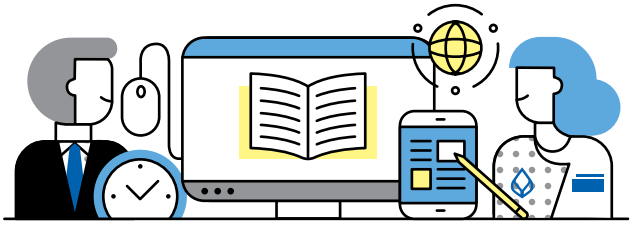
พัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นทรัพยากรสำคัญทั้งในด้านความรู้และทักษะในการทำงานเพื่อสนับสนุนธุรกิจของธนาคารให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

+ การดูแลด้านสวัสดิการ และความปลอดภัยของพนักงาน

จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม บริหารผลตอบแทนอย่างเท่าเทียม มีสวัสดิการที่เพียบพร้อม เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญของธนาคาร

+ การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร

ความมุ่งมั่น

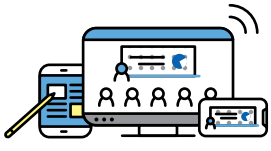


การพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความคิดที่เป็นระบบ มีภาวะผู้นำ และสามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น

ผลการดำเนินงานปี 2561

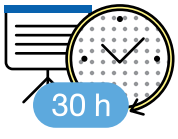
1

การจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง



2

การพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ผ่าน e-Learning เพื่อการเรียนรู้ทุกที่ทุกเวลา



3

เวลาการอบรมเฉลี่ย 30 ชม. ต่อพนักงาน 1 คน

ความสำคัญ

ปัจจุบัน ธนาคารกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การดำเนินธุรกิจของธนาคารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนไป เทคโนโลยีสมัยใหม่ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานของพนักงานตลอดจนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ ความสามารถ และการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในอนาคตเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของธนาคาร โดยอาศัยการพัฒนาและฝึกอบรมแก่พนักงานเป็นประจำทุกหน่วยงาน และทุกตำแหน่งงาน การพัฒนาทักษะเฉพาะที่จำเป็นสำหรับการเป็นธนาคารดิจิทัล โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยี แก่กลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานของธนาคารเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทักษะและความรู้ความสามารถ พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นรากฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคารต่อไป

ธนาคารได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่าพนักงานเป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถขององค์กร และเตรียมพัฒนาทักษะต่าง ๆ สำหรับอนาคต เพื่อเป็นขุมคลังสมอง เอื้อต่อการเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานยังถือเป็นตัวแทนที่สำคัญของธนาคารในการส่งมอบการบริการ และผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

ความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากร

ธนาคารได้ดูแลและติดตามการพัฒนาศักยภาพของพนักงานตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงานกับธนาคารจนเติบโตขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร ธนาคารได้จัดทำหลักสูตรหลากหลายที่เหมาะสมกับพนักงานทุกระดับชั้นและทุกสายงานอาทิ หลักสูตรสำหรับพนักงานเข้าใหม่ (New Comer) หลักสูตรหลักของธนาคาร (Core Course) หลักสูตรเฉพาะสายงาน (Specific Course) หลักสูตรการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership Development Program) และหลักสูตรเฉพาะที่ออกแบบให้สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางของธนาคาร

ในส่วนของเจ้าหน้าที่บริหารนั้น ธนาคารได้จัดให้การเจ้าหน้าที่บริหารดูแลการพัฒนาศักยภาพในระดับบริหาร และมอบหมายให้หน่วยงานบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ดูแล และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในระดับปฏิบัติการ นอกจากนั้น ธนาคารยังมีนโยบายการดูแลพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการก้าวสู่ระดับบริหารในอนาคต ซึ่งหน่วยงานพัฒนาและเตรียมผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลพนักงานกลุ่มดังกล่าว

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้สู่การแข่งขันในยุคดิจิทัล โดยในปี 2561 ธนาคารได้นำระบบการเรียนทางออนไลน์ (e-Learning Platform) ของ Skill Lane เข้ามาเป็นอีกหนึ่งช่องทางการเรียนรู้ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามความสะดวกของแต่ละบุคคล เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้การเรียนรู้สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมทั้งองค์กร นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนให้พนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์เข้าร่วมกลุ่มวิทยากรภายใน เพื่อช่วยถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถและความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานใหม่แล้ว ยังช่วยสร้างการยอมรับและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนและผู้ถ่ายทอดด้วย

ในการจัดอบรมทุกหลักสูตร ธนาคารมีการประเมินคุณภาพหลักสูตรทั้งในด้านการสอนของวิทยากรและด้านเนื้อหา โดยผู้เข้าอบรมสามารถประเมินผ่าน QR Code บนโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สำหรับหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาทักษะความรู้เฉพาะด้านซึ่งมุ่งหมายให้ผู้อบรมนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่จริง เช่น หลักสูตรพิธีการสินเชื่อ หลักสูตรเจ้าหน้าที่อำนวยบริการ จะมีการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมด้วย โดยผู้เข้าอบรมต้องผ่านการทดสอบหลังการอบรมเสียก่อนจึงจะถือว่าได้ผ่านการอบรมหลักสูตรนั้นแล้ว นอกจากนี้ ในปี 2561 ธนาคารได้ปรับปรุงรูปแบบการติดตามผลการนำทักษะความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง โดยหลังจากได้อบรมไปแล้ว 2-3 เดือน บริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรจะจัดส่งแบบประเมิน Online Reflection Form ให้แก่ผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เข้าอบรมเพื่อทำการประเมินผลลัพธ์

ในปี 2561 ธนาคารเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่สามารถให้คำแนะนำและตอบสนองความต้องการด้านการเงินของลูกค้าได้อย่างครบวงจร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการให้คำปรึกษาและแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ซึ่งมีพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมรวมทั้งสิ้นกว่า 2,400 คน

การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

Professional Living through Agile Learning: ช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมกว้างขวาง

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีและทักษะความรู้ใหม่เกิดขึ้นรวดเร็วอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน พนักงานธนาคารจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดการเรียนรู้แบบใหม่ เพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โครงการ Professional Living through Agile Learning มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ Learning Agility ให้แก่พนักงานธนาคาร ผ่านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้วยตนเองบน Digital Learning Platform เพื่อรองรับการแข่งขันในธุรกิจธนาคารที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ธนาคารได้คัดเลือกผู้เข้าอบรมจากทุกสายงานจำนวนทั้งหมด 900 คน มีหลักสูตรให้เลือกเรียนผ่านทาง Digital Learning Platform กว่า 400 หลักสูตร ซึ่งผู้เข้าอบรมเรียนสามารถเรียนซ้ำเพื่อเพิ่มความเข้าใจได้บ่อยครั้งตามความต้องการ และเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในโครงการดังกล่าว ธนาคารได้มอบรางวัลแก่พนักงานที่มีจำนวนชั่วโมงเรียนรวม และจำนวนบทเรียนที่ได้เข้าเรียนมากที่สุด และมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ทบทวนหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นมากที่สุดผ่านการแลกเปลี่ยนทางความคิดและการแบ่งปันความรู้

โครงการต้นแบบที่สร้างผู้นำ (Transformative Leadership)

ความเป็นผู้นำเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจธนาคาร ธนาคารได้จัดโครงการต้นแบบที่สร้างผู้นำ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริหารที่เป็นผู้จัดการหรือหัวหน้าทีมได้ริเริ่มหรือทดลองทำสิ่งใหม่ภายใต้บริบทและทรัพยากรที่ตนเองมี สร้างขวัญกำลังใจ ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โครงการดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนำเสนอโครงการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การแนะนำโดยผู้มีประสบการณ์ (Coaching) การติดตามผลการดำเนินโครงการ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และคำแนะนำจากการดำเนินโครงการ เป็นต้น

กิจกรรม Knowledge Day Forum: Cultivate Innovative Thinking

ธนาคารได้จัดกิจกรรม Knowledge Day Forum: Cultivate Innovative Thinking ให้แก่เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานทุกสายงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แนวคิดการสร้างและประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากผู้เชี่ยวชาญและเจ้าของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรม กระตุ้นให้เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์และกระตือรือร้นในการเสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ กิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นเมื่อวันที่ 13-14 กันยายน 2561 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม มีเจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 1,365 คน โดยธนาคารได้เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมหรือเจ้าของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมาบรรยายให้ความรู้ ควบคู่กับการทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้โดยอาศัยเกม (Gamification)

การจัดอบรมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน Sustainability 101

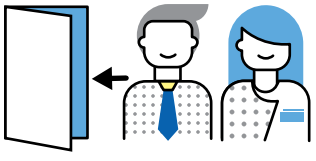
ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานจำนวน 120 คน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และบทบาทของธนาคารในการสร้างเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามกรอบองค์การสหประชาชาติ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเนื้อหาจากการจัดอบรมดังกล่าวมาพัฒนาต่อเป็นหลักสูตร e-Learning เพื่อให้พนักงานธนาคารสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างทั่วถึง

+ การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน

ความมุ่งมั่น

การดูแลพนักงานให้มีสวัสดิการที่เพียงพอ และเหมาะสม มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต และอยู่ร่วมงานกับธนาคารอย่างยาวนาน

ผลการดำเนินงานปี 2561



อัตราการลาออกรวมของพนักงานทั้งธนาคารอยู่ที่

ร้อยละ 7.03

ความสำคัญ

ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและควรได้รับการดูแลอย่างดี ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดกับพนักงานของธนาคารเสมอมา โดยการดูแลเอาใจใส่พนักงานในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความมั่นคงในชีวิต ธนาคารจัดสรรเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตที่ดี รวมถึงดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานทุกคน เพื่อเป็นการตอบแทนที่ได้ทุ่มเทพลังกายพลังใจและพลังความคิดในการทำงานให้กับธนาคาร และเป็นการสร้างความภาคภูมิใจตลอดจนขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานทุ่มเทการปฏิบัติงานและส่งมอบผลงานที่ดีให้กับธนาคาร ตลอดจนเกิดเป็นความรักและความผูกพันให้อยู่ปฏิบัติงานกับธนาคารตลอดไป ในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ข้อมูลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของธนาคารครอบคลุมพนักงานธนาคารทั้งที่เป็นพนักงานและลูกจ้าง

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารดำเนินการตามนโยบายการบริหารระบบผลตอบแทนพนักงานที่มุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน และสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน โดยมีสายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานพึงได้รับ ธนาคารมีการทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน รวมทั้งมีการจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารกับตลาดแรงงานในภาคธุรกิจธนาคาร (Banking Compensation and Benefit Survey) เป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถ กระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนดึงดูดให้ผู้มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับธนาคาร ธนาคารมีระบบการกำหนดเงินเดือนและโบนัส ที่ชัดเจน เป็นธรรม และไม่ขึ้นกับความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ และศาสนาของพนักงาน โดยการกำหนดเงินเดือนและโบนัสจะพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลประกอบการของธนาคาร

การพึ่งพาตัวเองอย่างยั่งยืนของพนักงานตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลักการที่ธนาคารยึดถือมาโดยตลอด ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นเพื่อให้พนักงานมีเงินออมสำหรับการดำรงชีวิตภายหลังจากเกษียณอายุจากธนาคาร สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับอัตราผลตอบแทนที่ต้องการเมื่อเกษียณอายุและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้งในช่วงเวลาที่กำหนดไว้

ธนาคารมีนโยบายเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานผ่านการจัดเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ให้แก่พนักงานตามความประสงค์และความจำเป็นในการดำรงชีพ ซึ่งครอบคลุมถึงการซื้อที่ดินหรือบ้าน หรือการปลูกสร้างบ้านเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม ดัดแปลง หรือต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเอง การซื้อรถยนต์ ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร การซื้อเครื่องใช้จำเป็นสำหรับการครองชีพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของพนักงาน และการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การจัดสวัสดิการพนักงานอยู่ภายใต้หลักความเท่าเทียม ธนาคารกำหนดสวัสดิการพนักงานไว้อย่างครอบคลุม เหมาะสม และเพียงพอ โดยได้จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการขึ้นเพื่อดูแลสวัสดิการของพนักงานโดยเฉพาะสวัสดิการบางอย่างถูกกำหนดไว้ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น การลาป่วย ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ลาป่วยได้ 30 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม แต่ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยได้สูงสุดถึง 90 วันทำการ นอกจากนี้ ในกรณีการลาเพื่อคลอดบุตรของพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ธนาคารให้สิทธิการลาเพื่อคลอดบุตรในช่วงก่อนและหลังคลอดรวมกันไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็มและไม่จำกัดจำนวนครั้งที่ขอลา สำหรับพนักงานชาย ธนาคารให้สิทธิลาไปเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตรได้ 5 วัน นับแต่วันที่ภรรยาคลอดบุตรแต่ต้องอยู่ภายใน 15 วันแรกนับแต่วันที่ภรรยาคลอดโดยได้รับค่าจ้างเต็ม เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในครอบครัว

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระและความกังวลในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน อาทิ พนักงานที่มีบุตรจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเป็นรายเดือน เดือนละ 600 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก จนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์แก่ทายาทหรือพนักงานในกรณีที่พนักงานเสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากเหตุที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอัตรา 15 เท่าของเงินเดือนเดือนสุดท้าย ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ และในกรณีการเสียชีวิตหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่เนื่องจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน ธนาคารจะจ่ายเงินสงเคราะห์ในอัตรา 30 เท่า ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ โดยบุตรจะยังคงได้รับเงินสงเคราะห์บุตรตามระเบียบเสมือนว่าพนักงานยังคงสภาพความเป็นพนักงานอยู่ นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้เงินบำรุงขวัญสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ สงขลา (อ.จะนะ อ.เทพา อ.นาทวี และ อ.สะบ้าย้อย) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยดังกล่าวอีกด้วย

ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดให้มีโครงการ “เพื่อนช่วยเพื่อน” โดยธนาคารจะหักเงินเดือนจากพนักงานที่เข้าร่วมโครงการคนละ 10 บาท ต่อผู้เสียชีวิต 1 ราย และจัดส่งเงินดังกล่าวให้แก่ทายาทของผู้เข้าร่วมโครงการที่เสียชีวิตเพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน อีกทั้งธนาคารยังได้จัดให้มี “สมาคมฌาปณกิจสงเคราะห์ ธนาคารกรุงเทพ” เพื่อให้สมาชิกช่วยสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกผู้ถึงแก่กรรม

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อขับเคลื่อนการจัดการด้านความปลอดภัยของธนาคาร ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงและการติดตามประเด็นด้านความปลอดภัยภายในอาคารสำนักงานของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงมีการสำรวจความปลอดภัยในพื้นที่ทำงานเพื่อประเมินสิ่งบ่งชี้อันตรายและกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไข ซึ่งธนาคารได้มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขเป็นประจำทุกเดือน

ในปัจจุบันมีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงานในสาขาและอาคารที่มีจำนวนพนักงานรวมกันตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 33 แห่ง คณะกรรมการมีสมาชิกอย่างน้อย 5 คน (ยกเว้นอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารพระราม 3 มีสมาชิก 11 คน) ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ กรรมการผู้แทนระดับผู้บังคับบัญชา และกรรมการผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการ ร่วมเป็นคณะกรรมการมีวาระปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี ทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยภายในสาขาหรืออาคารที่ตนดูแลและรายงานต่อธนาคาร

บริการด้านสุขภาพ

ในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่พนักงาน ธนาคารยึดหลัก 3 ประการ คือ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ โดยมีการดำเนินการดังนี้

- จัดให้มีแพทย์หรือพยาบาลประจำทำการให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงานในวันทำการ โดยพนักงานสามารถใช้บริการได้ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ สีลม ชั้น 4 และอาคารสำนักงานพระราม 3 ชั้น 2
- จัดให้มีบริการการตรวจร่างกายและการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ชนิด 4 สายพันธุ์ ประจำปีแก่พนักงาน ซึ่งเป็นโรคติดต่อที่มีอาการรุนแรงและจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน
- จัดให้มีแพทย์เฉพาะทางมาทำการตรวจรักษาให้แก่พนักงาน เช่น อายุรแพทย์โรคหัวใจ โรคระบบต่อมไร้ท่อ ศัลยกรรมกระดูกและข้อ เป็นต้น
- กรณีที่พนักงานเจ็บป่วยและจำเป็นต้องเข้ารับการรักษากับสถานพยาบาลภายนอกธนาคาร พนักงานสามารถเข้ารับการรักษาได้ โดยธนาคารจะจ่ายเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลและค่าทันตกรรมตามอัตราที่กำหนดไว้
- จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการเพื่อการดูแลรักษาสุขภาพ และจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายและฝึกซ้อมหรือแข่งขันกีฬา
- การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรค โดยในปี 2561 ธนาคารได้จัดให้มีการบรรยายความรู้ด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์ในชีวิตการทำงาน เช่น เรื่อง “ปวด คอ บ่า หลัง จากการใช้งาน ทำอย่างไรดี” โดย ผศ.นพ. วิศาล คันธารัตนกุล ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และเรื่อง “การจัดการความเครียด” โดย พญ. ภัทรวรรณ ขันธ์แก้ว จิตแพทย์ทั่วไป โรงพยาบาลมนารมย์ กรุงเทพมหานคร

การผ่อนปรนกำหนดเวลาเข้าออกงาน

ตลอดปี 2561 ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของการดำเนินธุรกิจในภาคการเงินการธนาคารรวมทั้งการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยเริ่มจากการสรรหากลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถมาร่วมงานกับธนาคาร การพัฒนาทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาซึ่งรวมถึงการทำงานจากที่บ้าน นอกจากนี้ธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตัวเองโดยการศึกษาต่อนอกเวลางาน ซึ่งอาจส่งผลต่อเวลาการเข้าออกงานของพนักงาน ในการนี้ ธนาคารได้กำหนดให้พนักงานสามารถมีเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น โดยสามารถเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้หากได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลางานและเวลาส่วนตัวได้อย่างลงตัวและสมดุลมากขึ้น

การให้สิทธิในการรวมตัวเป็นสหภาพแรงงาน

ธนาคารเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของระบบทวิภาคี รวมทั้งยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีสหภาพแรงงาน 2 สหภาพ ซึ่งล้วนแต่มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะรักษาไว้ซึ่งสิทธิของพนักงาน ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพก่อตั้งในปี 2523 โดยมีสมาชิกเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกรุงเทพก่อตั้งเมื่อปี 2539 โดยมีสมาชิกเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานหรือระดับผู้บังคับบัญชา ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานมาเจรจาหารือกับธนาคารเพื่อป้องกันปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยที่ผ่านมาข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

การดำเนินงานที่สำคัญ

ด้านสวัสดิการ

ธนาคารได้จัดสวัสดิการเงินกู้พิเศษเพิ่มเติมจากสวัสดิการเงินกู้ปกติเพื่อให้ความช่วยเหลือพนักงานในสภาวการณ์ที่จำเป็น

+ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษาบุตรโดยไม่เสียดอกเบี้ย

เพื่อส่งเสริมให้บุตรพนักงานโดยเฉพาะกลุ่มที่รายได้ไม่สูงสามารถได้ศึกษาเล่าเรียนและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของบุตรในช่วงเปิดภาคการศึกษา ธนาคารมีโครงการให้พนักงานสามารถกู้ยืมเงินโดยไม่เสียดอกเบี้ย โดยพนักงานที่มีบุตรอายุไม่น้อยกว่า 2 ปี 6 เดือน และอยู่ระหว่างการศึกษาสามารถกู้เงินไปชำระค่าบำรุงการศึกษาได้ ในปี 2561 มีพนักงานรับสวัสดิการดังกล่าวทั้งสิ้น 621 ราย

+ สวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติหรือภัยทางธรรมชาติโดยไม่เสียดอกเบี้ย

ประเทศไทยมักประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติบ่อยครั้ง ซึ่งอาจมีผลให้ทรัพย์สินของพนักงานได้รับความเสียหาย และเกิดภาระค่าใช้จ่ายขึ้นโดยไม่ได้คาดหมาย ธนาคารจึงจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติหรือภัยทางธรรมชาติโดยไม่เสียดอกเบี้ยให้แก่พนักงานที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้พนักงานกู้เพื่อนำไปซ่อมแซมที่อยู่อาศัยหรือทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย ในปี 2561 มีพนักงานรับสวัสดิการดังกล่าวทั้งสิ้น 15 ราย

+ สวัสดิการเงินกู้เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีหนี้สินกับบุคคลภายนอก

เนื่องจากภาระค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพในปัจจุบันของพนักงานสูงขึ้น พนักงานบางส่วนจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินมาใช้จ่าย จนอาจทำให้เกิดปัญหาหนี้สิน ธนาคารจึงจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีหนี้สินกับบุคคลภายนอก สำหรับพนักงานที่ไม่เคยได้รับเงินกู้เพื่อชำระหนี้สินกับบุคคลภายนอกของธนาคารมาก่อน ในปี 2561 มีพนักงานรับสวัสดิการดังกล่าวทั้งสิ้น 253 ราย

+ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการรักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว

เมื่อครอบครัวของพนักงานเจ็บป่วย ย่อมส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน และส่งผลต่อเนื่องถึงการทำงาน ธนาคารจึงจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้เพื่อการรักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัวของพนักงาน (บิดา มารดา สามี ภรรยา และบุตร) ซึ่งเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านค่ารักษาพยาบาล ในปี 2561 มีพนักงานรับสวัสดิการดังกล่าวทั้งสิ้น 39 ราย

ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

+ การอบรมให้ความรู้

ธนาคารได้ดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและระบบความปลอดภัยของธนาคารให้กับพนักงานใหม่ในวันปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการและกฎความปลอดภัยเบื้องต้นในการทำงาน การจัดซ้อมดับเพลิงและซ้อมอพยพหนีไฟประจำปีให้กับพนักงานของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขา

+ การตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน

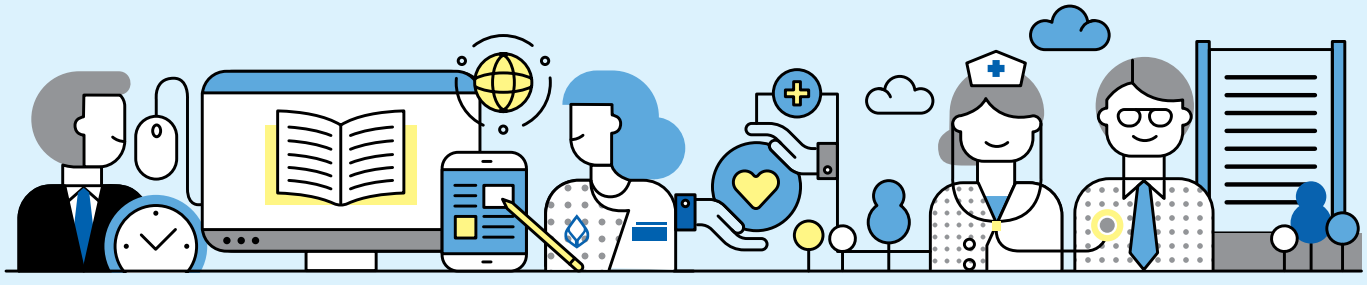
ธนาคารได้ทำการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ระดับเสียง และคุณภาพอากาศภายในอาคาร (Indoor Air Quality) เพื่อตรวจสอบกับเกณฑ์มาตรฐานทั้งในระดับมาตรฐานกฎหมายไทยและมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ เช่น มาตรฐาน Singapore Standard SS 554:2009 ในพื้นที่ที่มีปัญหา ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขโดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน และการเพิ่มอุปกรณ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งได้มีการติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความปลอดภัยและไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน

ผลการดำเนินงานในปี 2561

การดูแลเอาใจใส่พนักงาน การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม การจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมความต้องการด้านต่าง ๆ ของพนักงาน และการดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถรักษาบุคลากรที่มีค่าของธนาคารไว้ได้ โดยในปี 2561 อัตราการลาออกรวมของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 7.03 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ไม่เกินร้อยละ 10) แต่ธนาคารคาดว่าน่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายในปี 2563 เนื่องจากธนาคารได้พัฒนาวิธีการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า และสร้างความยั่งยืนให้แก่ธนาคาร

การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยอันเนื่องจากการทำงานของพนักงานธนาคารเกิดขึ้นน้อยครั้งมาก ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติและการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีของธนาคาร โดยในปี 2561 ไม่พบกรณีที่พนักงานป่วยเป็นโรคหรือเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน และพบพนักงานเพียง 6 คนที่บาดเจ็บจากการทำงาน

รายการ	2558	2559	2560	2561
อัตราการลาออกรวมของพนักงานทั้งธนาคาร	7.69%	7.15%	7.28%	7.03%



การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

ยึดมั่นในจริยธรรมธุรกิจในการดำเนินงานของธนาคารและส่งเสริมลูกค้า
และคู่ค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจให้ตระหนักถึงความสำคัญด้านจริยธรรม
และการพัฒนาความยั่งยืน

+ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ไม่ยอมรับต่อการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบและในทุกสถานการณ์

+ การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

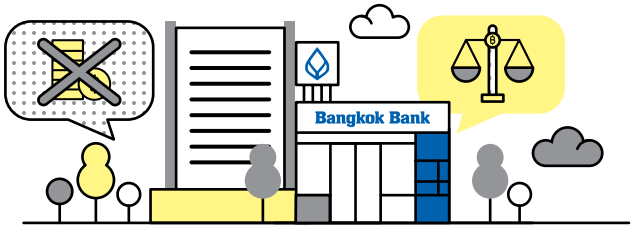
ควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยงในปัจจุบัน และความเสี่ยงในอนาคต เพื่อปกป้องภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความยั่งยืนของธนาคาร

+ การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

นำเสนอความเชี่ยวชาญและทรัพยากรที่ครอบคลุมธนาคารเพื่อสร้างการเติบโตร่วมกันไปกับลูกค้า

+ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ความมุ่งมั่น



การเป็นสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญกับการต่อต้านและป้องกันทุจริตคอร์รัปชัน

ผลการดำเนินงานปี 2561

1

ได้รับการรับรองเป็น Certified Company จากคณะกรรมการโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC)

2

อบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันผ่านช่องทาง e-Learning

ความสำคัญ

การทุจริตคอร์รัปชันเป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นปัจจัยฉุดรั้งการพัฒนาประเทศ ตลอดจนเป็นความเสี่ยงในการดำเนินกิจการของธนาคาร (ดูคำจำกัดความของการทุจริตคอร์รัปชันได้ในเว็บไซต์ของธนาคาร) ดังนั้น ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศจึงกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติเรื่องการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อสร้างความชัดเจนและความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของธนาคารมีความโปร่งใสและเป็นธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอันเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินกิจการและช่วยส่งเสริมให้ธนาคารและสังคมเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

การปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติเรื่องการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันโดยเคร่งครัดจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของธนาคาร ความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย โอกาสทางธุรกิจ และผลประกอบการที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งเป็นการสนับสนุนการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม ตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจที่ธนาคารยึดถือและปฏิบัติมาโดยตลอด นอกจากนี้ การต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันยังเป็นเสมือนเกราะป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร เช่น ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ ความเสี่ยงในการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ความเสี่ยงในการจ่ายค่าปรับหรือเงินชดเชยความเสียหาย เป็นต้น

นโยบายด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งหวังให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารมีความเข้าใจ ตระหนักรู้ ยึดมั่น ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันนี้เป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งสนับสนุนให้บริษัทลูกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารนำนโยบายการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัท ธนาคารได้กำหนดนโยบายดังกล่าวไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และได้เผยแพร่ต่อสาธารณะในเว็บไซต์ ธนาคารได้มีการชี้แจง ทำความเข้าใจ รวมทั้งสื่อสารเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติให้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารและช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ ผู้ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะได้รับการลงโทษตามที่กำหนดไว้

ธนาคารมีนโยบายเรื่องการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

+ ธนาคารห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารกระทำการทุจริตคอร์รัปชัน หรือคอร์รัปชัน
+ ธนาคารส่งเสริมค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต และการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่
+ ธนาคารสนับสนุนการเสริมสร้างให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีความเข้าใจ ตระหนักรู้ และให้ความร่วมมือในการอันใดที่จะเป็นประโยชน์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
+ ธนาคารมุ่งหมายที่จะเป็นองค์กรที่โปร่งใสและปราศจากคอร์รัปชัน รวมทั้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน
+ ธนาคารกำหนดแนวทางในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
+ ธนาคารจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม มีกระบวนการในการลงโทษพนักงานที่ทุจริตคอร์รัปชัน หรือฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยจะดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการพิจารณาและลงโทษทางวินัยพนักงานของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) โดยให้ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด นโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทิศทางและกรอบการดำเนินการของธนาคาร ซึ่งรวมถึงสาขาในต่างประเทศและบริษัทย่อยในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ในการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

แนวทางการบริหารจัดการ

แนวทางการดำเนินการด้านการต่อต้านและป้องกันทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนและการดำเนินการตามนโยบายด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่กำหนดไว้ ธนาคารได้วางแนวทางปฏิบัติด้านต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไว้อย่างชัดเจน และดำเนินการประเมินการปฏิบัติตามแนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี (Compliance Assessment Checklist) นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและสามารถเข้าถึงได้อย่างมั่นใจให้แก่ผู้ที่ต้องการแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือร้องเรียนและตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือร้องเรียนต่อผู้บริหารที่ตนสังกัด หรือผู้รับผิดชอบการกำกับดูแล (Head of Compliance) โดยธนาคารมีนโยบายที่จะเปิดรับข้อมูลอย่างเสมอภาค โปร่งใส เอาใจใส่ ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนอย่างเหมาะสม มีการรักษาความลับ รวมถึงการคุ้มครองผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างการ

สอบสวนและภายหลังการสอบสวน นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำคู่มือการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Code of Conduct) เพื่อให้พนักงานธนาคารสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามนโยบายด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร

การต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันของทุกภาคส่วน ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งและมุ่งหวังให้มีการดำเนินการด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ตลอดจนสังคมและประเทศชาติ ทั้งนี้ ในปี 2561 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองและเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต หรือ Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) ตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

การจัดการความเสี่ยงคอร์รัปชัน

เพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงคอร์รัปชันซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง ในปี 2561ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของการดำเนินธุรกิจ โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การระบุประเด็นความเสี่ยงคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่เฉพาะเจาะจงกับประเด็นความเสี่ยงและเหมาะสม รวมทั้งสอดคล้องกับสภาพการณ์และบริบททางธุรกิจของหน่วยงาน สำหรับทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดยผู้บริหารหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงคอร์รัปชัน ทั้งนี้ ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกจัดเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความเสี่ยงคอร์รัปชันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป โดยจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเป็นระยะ
4. การติดตาม ดูแล และตรวจสอบภายใต้หลัก Three Lines of Defense โดยในชั้นแรก ผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจ (Business Unit Head) และเจ้าหน้าที่กำกับดูแลประจำหน่วยงาน (Business Unit Compliance Officer) ติดตาม ดูแล และตรวจสอบหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ในชั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลและติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงคอร์รัปชัน ในชั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานและรายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

กลไกการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

ธนาคารจัดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่อคณะกรรมการได้โดยตรง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย หรือการฝ่าฝืนจรรยาบรรณและจริยธรรม โดยธนาคารได้กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติในการแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ถูกกลั่นแกล้ง ซึ่งได้เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร

+ การจัดการความเสี่ยงคอร์รัปชัน

1
การระบุประเด็นความเสี่ยงคอร์รัปชัน

2
การประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของผลกระทบ

3
การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยง

4
การติดตาม ดูแล หรือตรวจสอบ

ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อธนาคารเพื่อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ที่
เลขานุการบริษัท หรือ หน่วยงานกำกับดูแล (Compliance)
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
เว็บไซต์ของธนาคาร โดยการกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอร้องเรียนที่
https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us
ทางบัวหลวงโฟน 1333 หรือ (66) 0-2230-2888

การแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสอย่างเสมอภาค โปร่งใส เอาใจใส่ ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการสอบสวนอย่างเหมาะสม มีการรักษาความลับ รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง ถูกลงโทษ หรือเกิดผลทางลบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแสโดยสุจริต ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเบาะแสกรณีผู้แจ้งเป็นบุคคลภายในธนาคารหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส

หน่วยงานกำกับดูแลพิจารณาเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสอย่างรัดกุมและเหมาะสมตามควรแก่กรณี โดยการรวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล ซึ่งหากเป็นกรณีร้ายแรงหรือมีความซับซ้อน อาจเสนอต่อสายตรวจสอบและควบคุมเพื่อดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรืออาจพิจารณาเรื่องโดยคณะกรรมการเฉพาะกิจ ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลสามารถนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองจากคณะกรรมการตรวจสอบได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

+ มาตรการดำเนินการและการรายงานผล

หน่วยงานกำกับดูแลติดตามดูแลเรื่องที่มีการแจ้งเบาะแส หากพบว่ามีมูลความจริง จะนำเสนอมาตรการดำเนินการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาโดยนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสภายใน 1 เดือน นับแต่เรื่องดังกล่าวได้ข้อยุติและดำเนินการเสร็จสิ้น

การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ในปี 2561 ผลการดำเนินการด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันนั้น ไม่ปรากฏว่ามีกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับข้อร้องเรียนของลูกค้า ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนรวม 113 กรณี ธนาคารได้พิจารณาแล้วเสร็จ 93 กรณี แบ่งเป็นการปฏิบัติงานบกพร่องจำนวน 17 กรณี เกี่ยวข้องกับการทุจริตจำนวน 25 กรณี ส่วนที่เหลืออีก 51 กรณี เกิดจากลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคารคลาดเคลื่อน ซึ่งทุกกรณีธนาคารได้ชี้แจงและยุติข้อร้องเรียนกับลูกค้าแล้ว ทั้งนี้ มีกรณีที่ปรากฏเป็นข่าวการทุจริตยักยอกเงินในบัญชีลูกค้าของสาขาในจังหวัดอุตรดิตถ์เมื่อเดือนตุลาคม ปี 2561 ซึ่งธนาคารได้รับผิดชอบชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับลูกค้าเต็มจำนวน และปลดพนักงานที่ประพฤติทุจริตออกจากงานธนาคาร พร้อมทั้งดำเนินคดีตามกฎหมาย

ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตร e-Learning เรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นช่องทางเรียนรู้ใหม่เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก กว้างขวาง และทั่วถึงยิ่งขึ้น อันเป็นรากฐานสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านและการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กร

ในส่วนของผลการดำเนินการร่วมกับภาคีเครือข่าย ธนาคารและสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยอื่น ๆ ได้ร่วมกันจัดทำจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) ที่มุ่งเน้นให้ธนาคารสมาชิกประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โดยยึดมั่นในหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความยุติธรรม (Fairness) และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นจริงจังในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ในปลายปี 2561 ธนาคารได้ประกาศเจตนารมณ์ในการงดให้และงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสในการดำเนินงานและส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดี

ธนาคารได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกในฐานะเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยธนาคารได้รับการรับรองเป็น Certified Company จากคณะกรรมการโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ตั้งแต่ปี 2558 และในปี 2561 ธนาคารได้ผ่านการประเมินต่ออายุการรับรองใหม่ ซึ่งต้องกระทำทุก 3 ปี นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลของธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานบูรณาการดีเด่นจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม เนื่องจากให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษเพื่อช่วยเหลือสังคมส่วนรวมเป็นอย่างดี ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

การพัฒนาหลักสูตร e-Learning อบรมให้ความรู้เรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารมีความความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านการสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจให้แก่พนักงานของธนาคาร ในปี 2561 ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรอบรม “การต่อต้านคอร์รัปชัน” (Anti-Corruption) ซึ่งเป็นการให้ความรู้ผ่านช่องทาง e-Learning เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและทั่วถึง เนื้อหาของหลักสูตรครอบคลุมนโยบายด้านการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน แนวทางการดำเนินการ หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงการติดต่อแจ้งข้อมูลและเบาะแส มาตรการสนับสนุน และบทลงโทษ พนักงานที่เข้ารับการอบรมจะต้องทำการทดสอบความรู้ความเข้าใจ โดยต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จึงจะถือว่าผ่านการอบรม

หลักสูตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นหลักสูตรบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการอบรม ธนาคารตั้งเป้าหมายว่า ในปี 2561 – 2562 ร้อยละ 50 ของพนักงานทั้งหมดของธนาคารจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน และภายในปี 2563 พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรนี้

ในปี 2561 เริ่มมีพนักงานเข้ารับการอบรม e-Learning เรื่องการต่อต้านการคอร์รัปชัน รวมทั้งสิ้นจำนวน 301 คน

การอบรม e-Learning การต่อต้านคอร์รัปชัน (3 - 31 ธ.ค. 61)

พนักงานที่เข้ารับการอบรม	จำนวน (คน)
พนักงานระดับบริหาร	23
พนักงานระดับปฏิบัติการ	278

พนักงานใหม่ที่เข้าอบรมความรู้ด้าน AML/CFT ในปี 2561

พนักงานที่เข้ารับการอบรม	จำนวน (คน)
พนักงานระดับบริหาร	35
พนักงานระดับปฏิบัติการ	1,260
รวม	1,295

การอบรมหลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

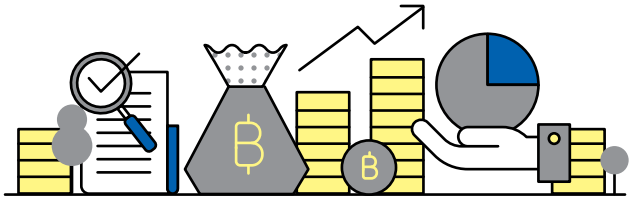
ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนด รวมทั้งมีการประเมินผลการอบรมเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ธนาคารกำหนดให้มีการอบรมทบทวนความรู้ด้าน AML/CFT อย่างน้อยทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของทางการ นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมก่อนการจัดรับผู้บริหารและพนักงานใหม่ และมีการจัดอบรมความรู้ด้าน AML/CFT แก่ผู้บริหารและพนักงานใหม่ทุกคน

พนักงานเก่าที่อบรมทบทวนความรู้ด้าน AML/CFT ในปี 2561 (จัดทำทุก ๆ 2 ปี ผ่านระบบ e-Learning)

พนักงานที่เข้ารับการอบรม	จำนวน (คน)
พนักงานระดับบริหาร	1,414
พนักงานระดับปฏิบัติการ	16,918
รวม	18,332

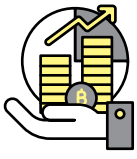
+ การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

ความมุ่งมั่น



การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รอบคอบ และครอบคลุมทุกประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานปี 2561



1

อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร อยู่ที่ร้อยละ 17.96 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2561)

2

จัดอบรมเรื่องความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารแก่ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง

3

ธนาคารอยู่ระหว่างจัดทำแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด ESG risk factor

ความสำคัญ

ในฐานะธนาคารชั้นนำของประเทศไทย และหนึ่งในสถาบันการเงินชั้นนำของภูมิภาค ธนาคารตระหนักถึงการรักษาบทบาทการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า เจ้าหนี้ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน อันจะช่วยป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบหรือความเสียหายจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเอง และมีผลต่อเนื่องไปยังระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยธนาคารดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงกว่าเกณฑ์ที่ทางการกำหนด ซึ่งเป็นระดับที่เพียงพอและสอดคล้องกับขนาดความซับซ้อน และลักษณะการดำเนินธุรกิจของธนาคาร นอกจากนั้น ธนาคารมีการพัฒนากรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและพิจารณาให้ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารและครอบคลุมมิติอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากมิติด้านการเงิน อันได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของปัจจัยภายนอกหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจระดับประเทศและภูมิภาค ด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องรวดเร็วซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนกระแสการพัฒนาธุรกิจไปสู่การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain)

แนวทางการบริหารจัดการ

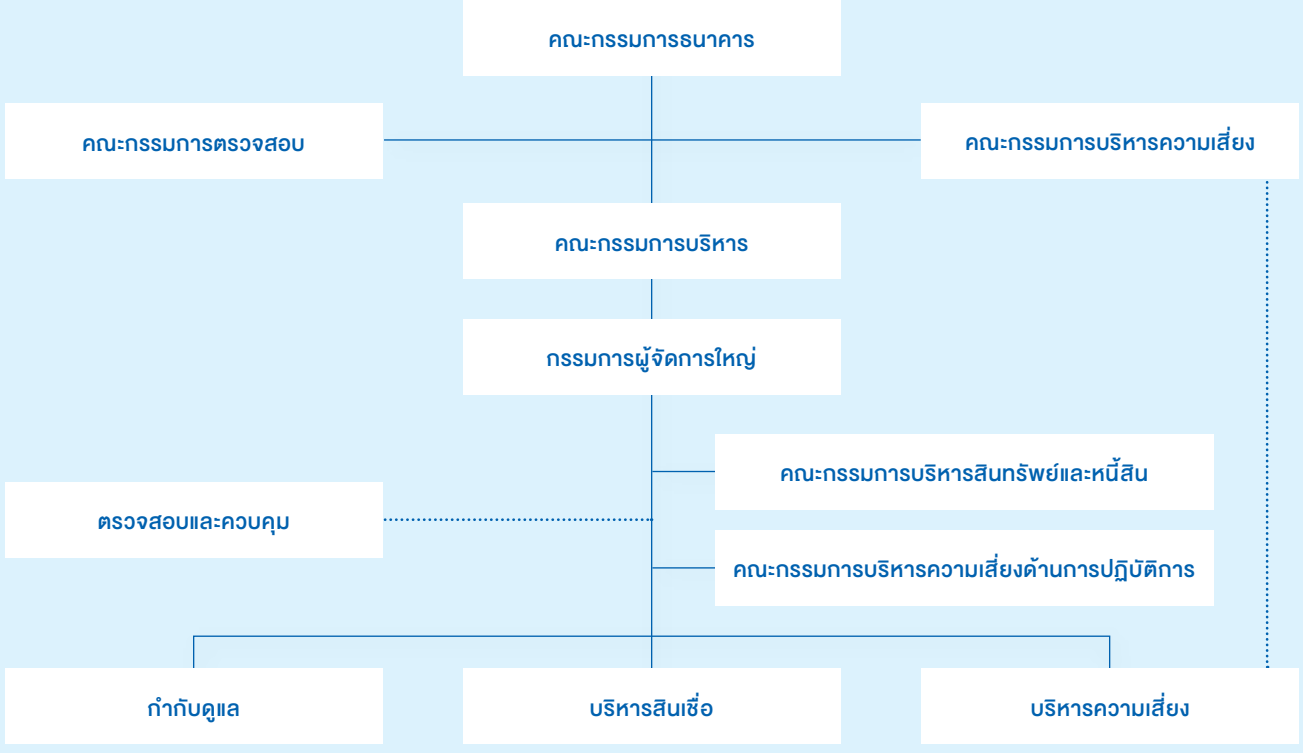
ตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยง ธนาคารได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ วางแนวทางการบริหารความเสี่ยง และกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การระบุความเสี่ยงสำคัญซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การประเมินความเสี่ยงแต่ละประเภท การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่เหมาะสม และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้สามารถบริหาร และ/หรือจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อเหตุการณ์ ผ่านการกำหนดโครงสร้างภายใต้หลักการป้องกัน 3 ชั้น (Three Lines of Defense)

ธนาคารได้วางกรอบแนวทางการบริหารและกำกับดูแลความเสี่ยงหลักที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังพิจารณาครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ผ่านกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process) ซึ่งเป็นการประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญแบบมองไปข้างหน้า เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และมีระดับของเงินกองทุนเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤต ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้น และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ลูกค้า เจ้าหนี้ และหน่วยงานของทางการที่กำกับดูแล

โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย คณะกรรมการธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุดในการดูแลความเสี่ยงทั้งหมดและกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ผ่านกระบวนการระบุความเสี่ยง ทบทวน และติดตามสถานะความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ตลอดจนประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset and Liability Management Committee: ALCO) และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Committee: ORMC) เพื่อทำหน้าที่ให้การสนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในประเด็นเฉพาะที่มีความสำคัญสูง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร



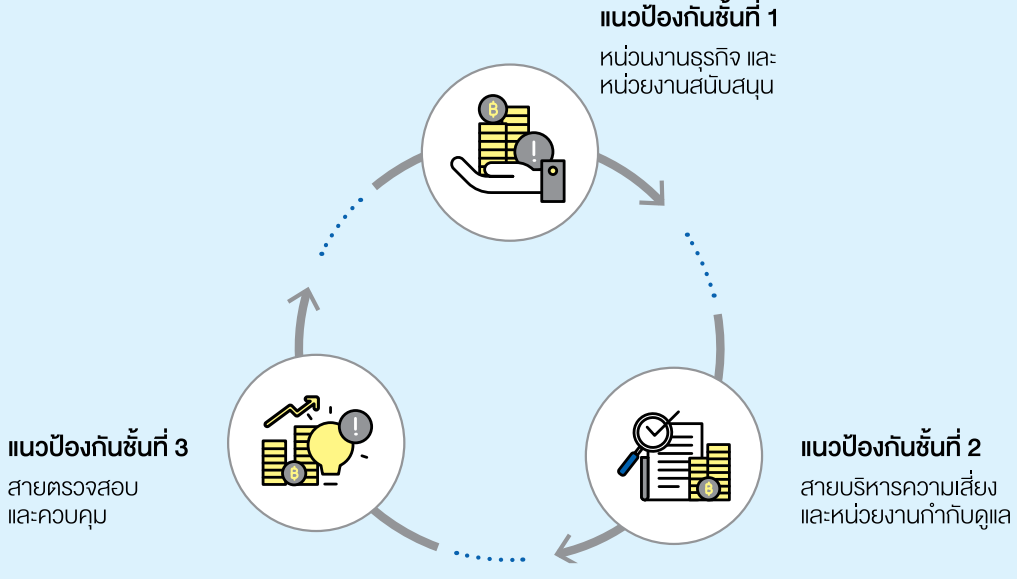
หลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

ธนาคารมีหลักการบริหารความเสี่ยงเพื่อดูแลให้ความเสี่ยงต่าง ๆ อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนด และสามารถดำเนินธุรกิจให้ได้อัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง การระบุและประเมินความเสี่ยง การทบทวนความเหมาะสมของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง หรือทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนการติดตามและดูแลความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่ยอมรับได้ รวมถึงการกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในกรณีเกิดวิกฤต โดยคำนึงถึงลักษณะของธุรกิจ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมภายในขององค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานของตนเอง และดำเนินการปรับปรุงการบริหารกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผลการดำเนินงานกับการบริหารความเสี่ยงที่ดี โดยธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงของตนเองเป็นประจำทุกปี ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงของหน่วยงานภายในธนาคาร 5 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน ภายใต้ฐานะเงินกองทุนและความสามารถในการหารายได้ของธนาคาร เพื่อนำประเด็นที่พบไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ดียิ่งขึ้น

การป้องกัน 3 ชั้น

ธนาคารนำหลักการป้องกัน 3 ชั้น มาใช้ในการบริหารความเสี่ยง โดยในแนวป้องกันชั้นแรก หน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนต้องมีความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร สำหรับแนวป้องกันชั้นที่สอง สายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวัดความเสี่ยง ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่หน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้การดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ทางการ แนวป้องกันชั้นที่สาม คือ สายตรวจสอบและควบคุม ซึ่งมีหน้าที่ในการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานสนับสนุน สายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคาร เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในมีความรัดกุม เพียงพอและเหมาะสม



การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต

การอำนวยสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ ความเสี่ยงด้านเครดิตจึงเป็นความเสี่ยงหลักที่สำคัญ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต ธนาคารกำหนดโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม โดยการกำหนดให้มีหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ ทำหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อที่นำเสนอโดยสายธุรกิจต่าง ๆ ดูแลให้การอำนวยสินเชื่อเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ มีโครงสร้างสินเชื่อที่เหมาะสม ทบทวนผลการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดี และกระบวนการอำนวยสินเชื่อมีระบบและเชื่อถือได้ และมีหน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง ทำหน้าที่สอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ประเมินความเพียงพอของการตั้งสำรองหนี้สูญ และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดหลักนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Principle) เพื่อเป็นแนวทางแก่เจ้าหน้าที่ด้านสินเชื่อในการบริหารสินเชื่อเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการขยายธุรกิจและการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ ทั้งนี้ หลักนโยบายสินเชื่อของธนาคารครอบคลุมถึงการพิจารณาผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย โดยธนาคารจะไม่อำนวยสินเชื่อแก่ธุรกิจหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย และในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับธุรกิจที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก เช่น ธุรกิจสิ่งทอ ธนาคารได้กำหนดประเด็นการพิจารณาเรื่องการผ่านการรับรองมาตรฐานทั้งด้านคุณภาพการผลิต การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดการด้านแรงงานเพิ่มเติมจากมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อทั่วไป

การจัดการภาวะวิกฤต

ในการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามปกติของธนาคารนั้น ธนาคารมีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy) ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management Framework) อันครอบคลุมถึงการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) โดยมีคณะทำงานภาวะวิกฤต (Crisis Management Team) ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่พิจารณาสั่งการบริหารภาวะวิกฤต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง และทำหน้าที่ทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมทดสอบเป็นประจำ เพื่อให้มีความพร้อมรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้านในการดำเนินธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อม กฎเกณฑ์ของทางการ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและสถานการณ์การเมือง รวมถึงการพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งยากต่อการคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลให้ธนาคารต้องพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว เพื่อเตรียมความพร้อมให้ธนาคารสามารถรับมือและบริหารจัดการส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่ธนาคารพิจารณาว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

+ ภาวะเศรษฐกิจโลก (Global Economic Issue)

เศรษฐกิจโลกกำลังเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ 3 ประการ คือ (1) ความไม่แน่นอนของนโยบายทางการค้าของสหรัฐฯ และจีนที่อาจทำให้เกิดความผันผวนในตลาดการเงิน และชะลอการค้าและการลงทุนโลก นอกจากนี้ผลกระทบต่อตลาดเกิดใหม่ในเอเชียอาจรุนแรงมากขึ้น หากมาตรการกีดกันทางการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีนในระยะต่อไป ส่งผลให้อุปสงค์ในประเทศจีนชะลอลงมากกว่าเดิม (2) ภาวะการเงินของโลกที่ตึงตัวมากขึ้น ประกอบกับหนี้สินในหลายประเทศที่อยู่ในระดับสูง เป็นปัจจัยที่กดดันกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และอาจส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายของกระแสเงินทุน และ (3) สถานการณ์ทางการเมืองในยุโรปที่มีความไม่แน่นอนเป็นอุปสรรคประการหนึ่งต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก

+ สถานการณ์ด้านตลาดแรงงาน (Labor Market Dynamic)

สถานการณ์ด้านตลาดแรงงานกำลังเปลี่ยนแปลงไปจากปัจจัยผลักดัน 3 ประการ ได้แก่ (1) การเข้าสู่สังคมสูงวัยของประเทศไทย ทำให้ธนาคารอาจเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต (2) ทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างบุคลากร ซึ่งเป็นความท้าทายของธนาคารในการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมงานและดูแลรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้ทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน และ (3) การพัฒนาเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ธนาคารต้องการแรงงานที่มีทักษะความเชี่ยวชาญแบบใหม่ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ธนาคารต้องบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งธนาคารได้จัดทำแผนทรัพยากรบุคคลทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว ที่ครอบคลุมทั้งด้านกำลังคนและการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคตเป็นไปอย่างราบรื่น

+ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity)

เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการดำเนินชีวิตที่มีความปลอดภัย และช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ แต่ขณะเดียวกันการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นอาจเป็นสาเหตุในการสร้างความเสียหายและกระทบกับความเชื่อมั่นของลูกค้า ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นต้นทุนของธนาคารทั้งด้านการเงินและการบริหารจัดการ ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber security) ขณะเดียวกันยังตระหนักถึงกระบวนการของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย เพื่อสร้างศักยภาพในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยี อีกทั้งมีความยืดหยุ่นเพียงพอในการปรับเปลี่ยนให้สอดรับกับสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าว และด้วยเหตุที่ข้อมูลกลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่ต้องได้รับการปกป้องอย่างจริงจัง หลายประเทศได้เพิ่มข้อบังคับและกฎหมายเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งธนาคารก็มีการเพิ่มมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ารวมถึงข้อมูลของธนาคารด้วย

กิจกรรมที่สำคัญ

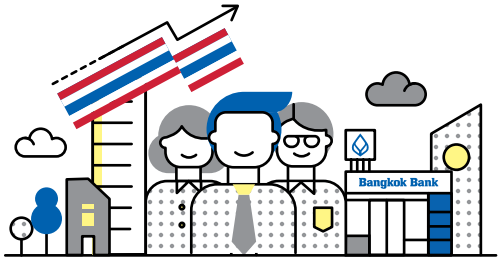
การสื่อสารภายในองค์กรและการจัดกิจกรรมอบรมสร้างความตระหนักรู้เรื่องความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk)

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างให้ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารตระหนักรู้และเข้าใจความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk) อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการก้าวไปสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน ธนาคารได้จัดกิจกรรมเพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นระยะ พร้อมทั้งมีการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานรับทราบ และ/หรือเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ในปี 2561 ธนาคารได้จัดอบรมเรื่องความเสี่ยงด้าน ESG ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร ภายใต้หัวข้อ ‘ESG Risk: Why They Are Important and How We Can Manage Them’ เพื่อให้ผู้บริหารของธนาคารตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยการจัดอบรมให้ความรู้ในครั้งนี้มีผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจเข้าร่วม จำนวน 35 คน และธนาคารมีแผนที่จะดำเนินการอบรมให้ความรู้ในเรื่องความเสี่ยงด้าน ESG ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในธนาคาร

+ การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

ความมุ่งมั่น



การสร้างผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานปี 2561

ธนาคารสามารถสร้างผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เงินฝาก สินเชื่อ กำไรสุทธิ ตลอดจนมูลค่าเศรษฐกิจทางตรงที่ธนาคารสร้างขึ้นมีการเติบโตในระดับที่น่าพอใจ และธนาคารได้จัดสรรผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจเพื่อสนับสนุนชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 0.4 ของรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

ความสำคัญ

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเจริญเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศผ่านกลไกการระดมเงินออมและการจัดสรรเงินทุนเพื่อสนับสนุนการลงทุนและการใช้จ่ายของภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน และเมื่อการผลิตและการจ้างงานตลอดจนเศรษฐกิจในภาพรวมขยายตัว ผลประกอบการของระบบธนาคารพาณิชย์ก็จะเติบโตตามไปด้วย

การพัฒนาเศรษฐกิจและระบบการเงินที่ผ่านมาส่งผลให้การดำเนินธุรกิจการเงินมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะออกกฎเกณฑ์และมาตรฐานใหม่อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ธนาคารมีเงินกองทุนที่เข้มแข็งเพียงพอในการรองรับกฎเกณฑ์และมาตรฐานใหม่ รวมทั้งสามารถรับมือกับความเสี่ยงและความผันผวนต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นการสร้างผลประกอบการให้เติบโตอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจไทย และการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย อันประกอบด้วย

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ธนาคารดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างผลประกอบการให้เติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนทั้งในเรื่องของผลตอบแทนที่เหมาะสมและการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรรมเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจในอนาคต

ลูกค้า ธนาคารมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรวมทั้งปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุนการให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และมอบความพึงพอใจและประสบการณ์ที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

พนักงาน การมีผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้พนักงานธนาคารได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพการงาน

เจ้าหนี้ทางการเงิน ผลประกอบการที่ดีทำให้เจ้าหนี้มั่นใจว่าธนาคารสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงของเจ้าหนี้ได้

ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลประกอบการที่ดีทำให้ธนาคารสามารถจัดสรรเงินทุนเพื่อสนับสนุนการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การพัฒนาชุมชน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

แนวทางการบริหารจัดการ

ในการสร้างผลประกอบการที่เติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่อยู่เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาโดยตลอด ธนาคารให้ความสำคัญกับการเป็นเพื่อนคู่คิดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างจริงใจ ต่อเนื่อง และยาวนาน เพื่อสนับสนุนลูกค้าให้มีความมั่นคงทางการเงินและเติบโตอย่างแข็งแกร่ง รวมทั้งให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลที่ดี การบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอันเป็นรากฐานไปสู่การเติบโตและมั่นคงอย่างยั่งยืน

ความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ

ความมุ่งมั่นของธนาคาร คือ การเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัยคงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย เสมือนเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยธนาคารทุ่มเทความสามารถและทรัพยากรเพื่อพัฒนาขีดความสามารถหลัก 4 ด้าน ดังนี้

ความสามารถในการส่งการมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า (Customer Experience) โดยกำหนดให้ลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้นำด้านการมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า และเพื่อให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ

ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการตอบโจทย์ทางการเงินของลูกค้า (Product/Solution Development) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ระดับแนวหน้า (Leading-Edge Solution) ที่เหมาะสมกับความต้องการทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของลูกค้ารายบุคคลและรายกลุ่ม

ความสามารถในการพัฒนาช่องทางบริการ (Distribution Channel) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาเครือข่ายช่องทางการให้บริการ โดยอาศัยหลายช่องทางประกอบกัน (Omni-Channel Network) เช่น สื่อดิจิทัล โทรศัพท์มือถือ และศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงและการกำหนดราคาที่เหมาะสม (Risk & Pricing/Underwriting) เพื่อพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญด้านการบริหารความเสี่ยงและการกำหนดราคาที่สอดคล้องกับความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้ธนาคารได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและรักษาความเป็นผู้นำในด้านฐานะทางการเงินที่มั่นคง

แนวทางการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารให้บริการทางการเงินที่หลากหลายและครบวงจร สำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งเครือข่ายสาขา สำนักธุรกิจ และช่องทางการให้บริการทางดิจิทัล ธนาคารตระหนักว่าการที่ธนาคารมีฐานลูกค้าจำนวนมากและมีความสัมพันธ์ที่ยาวนาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตที่ยั่งยืนของธนาคาร และเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจควบคู่ไปกับการตอบสนองความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าได้ ดังนั้น เพื่อให้สามารถตอบสนองและสนับสนุนลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการที่แตกต่างกันได้อย่างเต็มที่และรวดเร็ว พร้อมทั้งสร้างผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีแนวทางดำเนินธุรกิจดังนี้

+ ลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินและเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและด้านธุรกิจ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในธุรกิจและความต้องการของลูกค้า พร้อมทำงานร่วมกับลูกค้าในฐานะพันธมิตรเพื่อสร้างคุณค่าทางธุรกิจแก่ลูกค้า ธนาคารได้จำแนกการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจของลูกค้า โดยแบ่งสายงานให้บริการลูกค้าออกเป็น ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้ารายกลาง และธุรกิจลูกค้ารายปลีก ทั้งนี้ธนาคารสนับสนุนให้ธุรกิจของลูกค้าเติบโตอย่างยั่งยืน โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในประเด็นที่น่าสนใจแก่ลูกค้าเป็นประจำ อาทิ ภาพรวมเศรษฐกิจ การลดต้นทุนการผลิต การตลาดยุคดิจิทัล เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้

ธนาคารยังพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลให้มีความหลากหลายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

+ ลูกค้าบุคคล

ธนาคารให้บริการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศและช่องทางดิจิทัล รวมทั้งให้คำปรึกษาด้านการเงินและการวางแผนการจัดการสินทรัพย์ ทั้งนี้ ธนาคารได้มุ่งนำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่เพื่อรองรับการให้บริการในยุคดิจิทัลและขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน

+ ลูกค้าธุรกิจในต่างประเทศ

ธนาคารให้การสนับสนุนลูกค้าที่สนใจขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการสร้างเครือข่ายธุรกิจและการจับคู่ทางธุรกิจ โดยการแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญและการให้คำปรึกษาด้านการค้าและการลงทุนในต่างประเทศ จากเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางและบุคลากรท้องถิ่นที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมถึงการจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการลงทุนในตลาดต่างประเทศแก่ผู้ประกอบการที่สนใจ

+ ลูกค้าการเงินธนกิจ

ธนาคารประสานความร่วมมือกับธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ บริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด เพื่อนำเสนอนวัตกรรมและรูปแบบบริการทางการเงินที่เหมาะสมและครบวงจร โดยธนาคารมีบทบาทสำคัญในการระดมทุนให้กับภาครัฐและภาคธุรกิจ

การวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการ

ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายแผนงานทำหน้าที่ประสานงาน ติดตาม ควบคุม และประเมินผลการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามแผนที่วางไว้และสอดคล้องกับนโยบายโดยรวมของธนาคาร นอกจากนี้ ฝ่ายแผนงานยังมีหน้าที่รวบรวมแผนและความคิดริเริ่มจากหน่วยงานสายธุรกิจและหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อนำมาสังเคราะห์และจัดทำเป็นแผนการดำเนินงานในภาพรวมของธนาคาร และนำเสนอแผนต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป ธนาคารมีการติดตาม ควบคุม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนเป็นรายไตรมาส โดยมีการวิเคราะห์ผลและประเมินสถานการณ์เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ในการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานระดับโครงการทั้งโครงการด้านธุรกิจและโครงการด้านสังคม ธนาคารจัดให้มีกลไกการดูแลและติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านทางคณะกรรมการบริหารโครงการ (Project Steering Committee) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงเป็นประธาน โดยมีการรายงานความคืบหน้าเป็นประจำต่อคณะกรรมการต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินโครงการสำเร็จตามกำหนดเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2561 ธนาคารเผชิญความท้าทายในหลายด้าน อาทิ ความผันผวนของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลก การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นของภาคธุรกิจการเงิน การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า อย่างไรก็ตามธนาคารยังคงสร้างผลประกอบการที่ดี โดยมีกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของธนาคารเท่ากับ 35,330 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 จากปี 2560 ทั้งนี้ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 และเงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.7 เมื่อเทียบกับปี 2560 ในขณะที่มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสมเฉพาะส่วนของธนาคาร (Economic Value Retained) เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.5 จากปี 2560 โดยมูลค่าเศรษฐกิจทางตรงที่ธนาคารเป็นผู้สร้างขึ้น (Direct Economic Value Generated) เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.8 จากปี 2560 และการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคาร (Economic Value Distributed) อันประกอบด้วย ต้นทุนในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.4 จากปี 2560

มูลค่าเศรษฐกิจทางตรงที่ธนาคารสร้างขึ้น และการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ ปี 2561

หน่วย: พันบาท

	รายละเอียด	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
	รายได้	160,805,432	154,175,893
	ต้นทุนในการดำเนินงาน	22,406,407	20,215,590
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	28,773,505	26,094,945
	เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน	41,874,380	39,972,701
	เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ	21,518,262	19,811,290
	เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	617,665	604,290
	มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	45,615,213	47,477,077

หมายเหตุ:

- รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
- ต้นทุนในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับเงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ให้แก่พนักงาน อันหมายรวมถึงผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ
- เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน ประกอบด้วย เงินปันผลที่จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
- เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีอากรต่าง ๆ และเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (FIDF)
- เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์ เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/การกีฬา ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอก การสนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม

ยอดเงินบริจาคและสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

- สนับสนุนค่าใช้จ่าย เพื่อประโยชน์แก่สังคม

196,694 พันบาท

- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล / สาธารณประโยชน์

207,695 พันบาท

- สนับสนุนการจัดกิจกรรม แก่ท้องถิ่น

43,102 พันบาท

- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา การกีฬา และการให้ทุนการศึกษา

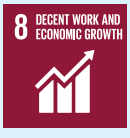
170,174 พันบาท

ธนาคารเชื่อมั่นว่าชุมชนและสังคมที่เข้มแข็งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถสร้างผลประกอบการที่ดีอย่างยั่งยืน ธนาคารได้มีการลงทุนเพื่อสนับสนุนชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม รวม 604.3 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศลและสาธารณประโยชน์ เงินบริจาคเพื่อพัฒนาการศึกษาและการกีฬา เงินทุนการศึกษาให้แก่บุคคลภายนอกทั่วไป เงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อท้องถิ่น และเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.4 ของรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

+ การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

องค์การสหประชาชาติได้จัดทำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (The United Nations Sustainable Development Goal: SDG) ขึ้นในปี 2558 โดยแบ่งออกเป็น 17 เป้าหมาย ครอบคลุมมิติการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารตลอดจนสังคมส่วนรวมให้ความสำคัญและคาดหวังให้ธนาคารมีส่วนร่วมกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติมาปรับใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสะท้อนได้จากการดำเนินงานของธนาคารตามประเด็นสาระสำคัญที่ธนาคารกำหนดไว้ ดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ	ประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร	การดำเนินงานของธนาคาร
เป้าหมายที่ 1: ขจัดความยากจน	• การพัฒนาชุมชนและสังคม	• การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือผู้ที่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป
เป้าหมายที่ 3: การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี	• การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน	• การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ การอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่พนักงาน การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในที่ทำงาน
เป้าหมายที่ 4: การศึกษาที่เท่าเทียม	• การพัฒนาชุมชนและสังคม	• การสอนหลักสูตรพื้นฐานการประกอบธุรกิจให้แก่นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ	ประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร	การดำเนินงานของธนาคาร
 เป้าหมายที่ 6: การจัดการน้ำและสุขาภิบาล	• การพัฒนาชุมชนและสังคม • การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	• การจัดทำโครงการ “เทิด ด้วย ทำ ฟื้นฟูคลองพิพัฒน์” ในชุมชนพิพัฒน์และตลาดละลายทรัพย์ ย่านสีลม • การบริหารจัดการน้ำทิ้งเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ของอาคารพระราม 3
 เป้าหมายที่ 7: พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้	• การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	• การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทนและโครงการอนุรักษ์พลังงาน
 เป้าหมายที่ 8: การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ	• การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน • การให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร • การดูแลด้านสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงาน • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	• การมีผลประกอบการที่ดีซึ่งนำไปสู่งานที่มั่นคง • การพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน • การจ้างงานที่เท่าเทียมและเป็นธรรม การดูแลด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย • การสนับสนุนการจ้างงานผ่านการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจ
 เป้าหมายที่ 9: อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน	• การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า • การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร • การสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	• การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า • การพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า • การสนับสนุนการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีผ่านโครงการ Bangkok Bank InnoHub Accelerator Program • การให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอุตสาหกรรม • การสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการระบบรถไฟฟ้า

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ	ประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร	การดำเนินงานของธนาคาร
 เป้าหมายที่ 10: ลดความเหลื่อมล้ำ	• การสร้างสรรค์นวัตกรรมและภาพลักษณ์องค์กร • การพัฒนาชุมชนและสังคม • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	• การขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล • การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากพื้นฐาน • การดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย
 เป้าหมายที่ 12: แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน	• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน • การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	• การจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • การจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับฉลากรับรองว่าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ • การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	• การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจพลังงานทดแทนและระบบขนส่งมวลชนทางรางด้วยไฟฟ้า • การเข้าร่วมโครงการชดเชยคาร์บอนภาคสมัครใจ • การสร้างความตระหนักรู้เรื่องการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 เป้าหมายที่ 16: สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก	• การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน • การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า • การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	• ผ่านการรับรอง CAC • การปฏิบัติตามมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการลงทุนในเทคโนโลยีด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล • การคัดกรองคู่ค้ารายใหม่ โดยคำนึงถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน

+ รางวัลและความภาคภูมิใจ

- ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SET THSI Index ประจำปี 2561

- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2561 (3 ปีต่อเนื่อง)

- ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในระดับ “ดีมาก”

MSCI

- เป็นสมาชิกของดัชนีความยั่งยืน MSCI AC ASEAN ESG UNIVERSAL Index ประจำปี 2561

- ได้รับเกียรติบัตรโครงการประกวดรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดย CSR Club และสถาบันไทยพัฒน์

ศักยภาพการดำเนินงาน

มิติเศรษฐกิจ

มูลค่าเศรษฐกิจทางตรงที่ธนาคารสร้างขึ้น และการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจ

หน่วย: พันบาท

รายละเอียด	งบการเงินรวม				งบการเงินเฉพาะธนาคาร			
	2558	2559	2560	2561	2558	2559	2560	2561
รายได้	149,032,004	144,302,847	151,319,145	160,805,432	135,580,108	133,339,270	143,002,742	154,175,893
ต้นทุนในการดำเนินงาน	16,821,503	21,360,974	19,474,381	22,406,407	15,373,673	19,871,431	18,113,352	20,215,590
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	24,227,178	25,247,253	25,540,525	28,773,505	21,894,582	22,829,785	23,067,692	26,094,945
เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน	49,598,474	41,613,047	41,533,584	41,874,380	47,271,795	39,972,749	39,710,796	39,972,701
การชำระภาษีแก่ภาครัฐ	21,017,333	19,833,198	20,567,400	21,518,262	19,394,136	18,610,291	19,734,470	19,811,290
เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	441,544	509,413	575,750	617,665	422,770	494,127	558,454	604,290
- เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์	108,625	177,354	221,560	207,695	91,806	163,450	206,777	196,703
- เงินบริจาคเพื่อการศึกษา/การกีฬา และการให้ทุนการศึกษา	137,703	137,908	147,362	170,174	136,763	137,226	146,209	169,105
- สนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น	35,089	34,898	37,176	43,102	34,907	34,772	36,932	42,866
- สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม	160,127	159,254	169,652	196,694	159,294	158,679	168,536	195,616
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	36,925,972	35,738,962	43,627,505	45,615,213	31,223,152	31,560,887	41,817,978	47,477,077

หมายเหตุ:
- รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
- ต้นทุนในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพนักงานและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับเงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ให้แก่พนักงาน อันหมายรวมถึงผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ
- เงินที่ชำระให้แก่เจ้าของทุน ประกอบด้วย เงินปันผลที่จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
- เงินชำระภาษีแก่ภาครัฐ ประกอบด้วย ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีอากรต่าง ๆ และเงินนำส่งกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (FIDF)
- เงินบริจาคและการสนับสนุนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล/สาธารณประโยชน์ เงินบริจาคเพื่อการศึกษาการกีฬา ทุนการศึกษาแก่บุคคลภายนอก การสนับสนุนการจัดกิจกรรมแก่ท้องถิ่น และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่สังคม

สถิติขอบข่ายการให้บริการ

ปี	จำนวนรวมสาขาทั้งหมด	จำนวนสาขาที่เปิด	จำนวนสาขาที่ปิด
2558	1,138	24	1
2559	1,157	20	1
2560	1,166	14	5
2561	1,161	2	7

ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

รายการ	2558	2559	2560	2561
ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในสาขาของธนาคาร (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.23	9.32	9.32	9.33
คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)				
ภาพรวมของการใช้บริการธนาคาร (BBL Recommendation Score)	-	-	7.22	7.21
การใช้บริการสาขาของธนาคาร (Branch Recommendation Score)	-	-	7.74	7.76
การใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Recommendation Score)	-	-	8.00	8.13

หมายเหตุ: การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (Customer Recommendation Survey) จากการใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่ คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในภาพรวมของการใช้บริการธนาคาร (BBL Recommendation Score) คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในการใช้บริการสาขาของธนาคาร (Branch Recommendation Score) และคะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าในการใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Recommendation Score) เป็นการสำรวจที่มีระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% และมีค่าคาดเคลื่อนที่ ±2%

มิติสังคม

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	8,448	16,670	25,118	8,287	16,535	24,822	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	33.6	66.4	100.0	33.4	66.6	100.0	33.4	66.6	100.0	33.3	66.7	100.0
ข้อมูลพนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่และนครหลวง	5,401	11,033	16,434	5,264	10,776	16,040	5,025	10,105	15,130	4,916	9,863	14,779
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	21.5	43.9	65.4	21.2	43.4	64.6	21.1	42.5	63.7	21.3	42.8	64.1
สำนักงานใหญ่	3,910	5,589	9,499	3,782	5,387	9,169	3,618	5,038	8,656	3,580	5,051	8,631
นครหลวง	1,491	5,444	6,935	1,482	5,389	6,871	1,407	5,067	6,474	1,336	4,812	6,148
ต่างจังหวัด	3,047	5,637	8,684	3,023	5,759	8,782	2,916	5,756	8,672	2,758	5,517	8,275
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	12.1	22.5	34.6	12.2	23.2	35.4	12.2	24.2	36.4	12.0	23.9	35.9
ข้อมูลพนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง												
พนักงาน	8,393	16,635	25,028	8,233	16,500	24,733	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	33.5	66.2	99.6	33.2	66.5	99.6	33.1	66.3	99.4	32.9	66.4	99.3
ลูกจ้าง	55	35	90	54	35	89	70	62	132	91	65	156
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.2	0.1	0.4	0.2	0.1	0.4	0.3	0.3	0.6	0.4	0.3	0.7
ข้อมูลพนักงานแยกตามสัญชาติ												
สัญชาติไทย	25,069			24,771			23,747			23,000		
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	99.8			99.8			99.8			99.8		
สัญชาติอื่น ๆ	49			51			55			54		
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.2			0.2			0.2			0.2		

หมายเหตุ : ข้อมูลพนักงานที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ

รายละเอียด	ข้อมูลพนักงาน											
	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานแยกตามระดับและอายุ												
ผู้บริหารระดับสูง	**40**	**22**	**62**	**41**	**22**	**63**	**42**	**22**	**64**	**43**	**21**	**64**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3	0.2	0.1	0.3
อายุ 50 ปีขึ้นไป	34	15	49	33	16	49	35	17	52	38	18	56
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	6	7	13	8	6	14	7	5	12	5	3	8
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ผู้บริหารระดับกลาง	**256**	**217**	**473**	**274**	**224**	**498**	**264**	**231**	**495**	**257**	**227**	**484**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.0	0.9	1.9	1.1	0.9	2.0	1.1	1.0	2.1	1.1	1.0	2.1
อายุ 50 ปีขึ้นไป	137	91	228	150	95	245	148	107	255	146	118	264
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.5	0.4	0.9	0.6	0.4	1.0	0.6	0.4	1.1	0.6	0.5	1.1
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	119	126	245	124	129	253	116	124	240	111	109	220
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ผู้บริหารระดับต้น	**406**	**480**	**886**	**419**	**513**	**932**	**424**	**522**	**946**	**417**	**508**	**925**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.6	1.9	3.5	1.7	2.1	3.8	1.8	2.2	4.0	1.8	2.2	4.0
อายุ 50 ปีขึ้นไป	166	124	290	165	138	303	165	144	309	176	164	340
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.7	0.5	1.2	0.7	0.6	1.2	0.7	0.6	1.3	0.8	0.7	1.5
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	239	356	595	252	375	627	256	378	634	240	344	584
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.0	1.4	2.4	1.0	1.5	2.5	1.1	1.6	2.7	1.0	1.5	2.5
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1	0	1	2	0	2	3	0	3	1	0	1
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงาน	**7,691**	**15,916**	**23,607**	**7,499**	**15,741**	**23,240**	**7,141**	**15,024**	**22,165**	**6,866**	**14,559**	**21,425**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	30.6	63.4	94.0	30.2	63.4	93.6	30.0	63.1	93.1	29.8	63.2	92.9
อายุ 50 ปีขึ้นไป	2,179	1,914	4,093	2,212	1,928	4,140	2,252	2,010	4,262	2,303	2,140	4,443
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	8.7	7.6	16.3	8.9	7.8	16.7	9.5	8.4	17.9	10.0	9.3	19.3
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	3,515	6,007	9,522	3,405	6,302	9,707	3,261	6,544	9,805	3,094	6,929	10,023
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	14.0	23.9	37.9	13.7	25.4	39.1	13.7	27.5	41.2	13.4	30.1	43.5
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1,997	7,995	9,992	1,882	7,511	9,393	1,628	6,470	8,098	1,469	5,490	6,959
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	8.0	31.8	39.8	7.6	30.3	37.8	6.8	27.2	34.0	6.4	23.8	30.2
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	**32**	**12**	**44**	**33**	**14**	**47**	**37**	**15**	**52**	**39**	**19**	**54**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.0	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
อายุ 50 ปีขึ้นไป	28	10	38	30	12	42	31	14	45	34	14	48
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.0	0.2	0.1	0.0	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	4	2	6	3	2	5	6	1	7	5	1	6
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
อายุต่ำกว่า 30 ปี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ลูกจ้าง (ปฏิบัติการ)	**23**	**23**	**46**	**21**	**21**	**42**	**33**	**47**	**80**	**52**	**50**	**102**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	0.4
อายุ 50 ปีขึ้นไป	4	9	13	5	4	9	7	2	9	8	3	11
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	15	4	19	12	5	17	14	4	18	15	10	25
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1
อายุต่ำกว่า 30 ปี	4	10	14	4	12	16	12	41	53	29	37	66
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3

ข้อมูลพนักงานและลูกจ้างใหม่

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	**789**	**2,615**	**3,404**	**599**	**1,504**	**2,103**	**434**	**1,088**	**1,522**	**546**	**968**	**1,514**
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	3.1	10.4	13.6	2.4	6.1	8.5	1.8	4.6	6.4	2.4	4.2	6.6
พนักงานใหม่			3,318			2,020			1,364			1,316
ลูกจ้างใหม่			86			83			158			198
ค่าใช้จ่ายในการจัดรับพนักงานใหม่ต่อคน (บาท)			5,817			9,049			15,140			19,565
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	26	25	51	28	15	43	36	16	52	35	22	57
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	105	142	247	103	109	212	83	117	200	102	146	248
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.4	0.6	1.0	0.4	0.4	0.9	0.3	0.5	0.8	0.4	0.6	1.1
อายุต่ำกว่า 30 ปี	658	2,448	3106	468	1,380	1,848	315	955	1,270	409	800	1,209
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.6	9.7	12.4	1.9	5.6	7.4	1.3	4.0	5.3	1.8	3.5	5.2
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่และนครหลวง	720	2,563	3,283	568	1,474	2,042	416	1,041	1,457	513	899	1,412
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.9	10.2	13.1	2.3	5.9	8.2	1.75	4.4	6.1	2.2	3.9	6.1
สำนักงานใหญ่	570	1,580	2,150	455	934	1,389	356	731	1,087	415	654	1,069
นครหลวง	150	983	1,133	113	540	653	60	310	370	98	245	343
ต่างจังหวัด	69	52	121	31	30	61	18	47	65	33	69	102
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.3	0.2	0.5	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.3	0.1	0.3	0.4

ข้อมูลการพ้นสภาพและการลาออกของพนักงาน

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานทั้งหมด (Termination)[1]			2,409			2,347			2,378			2,228
จำนวนพนักงาน ที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานทั้งหมด			2,324			2,263			2,263			2,058
จำนวนลูกจ้าง ที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานทั้งหมด			85			84			115			170
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			9.6			9.5			10.0			9.7
ข้อมูลลักษณะของการลาออกของพนักงาน												
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจทั้งหมด	470	1,416	1,886	476	1,340	1,816	447	1,380	1,827	508	1,160	1,668
จำนวนพนักงาน ลาออกโดยสมัครใจ	467	1,408	1,875	472	1,331	1,803	441	1,357	1,798	500	1,115	1,615
จำนวนลูกจ้าง ลาออกโดยสมัครใจ	3	8	11	4	9	13	6	23	29	8	45	53
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.9	5.6	7.5	1.9	5.4	7.3	1.9	5.8	7.7	2.2	5.0	7.2
ข้อมูลพนักงานลาออกแยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	98	373	471	18	26	44	59	196	255	31	25	56
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.4	1.5	1.9	0.1	0.1	0.2	0.2	0.8	1.1	0.1	0.1	0.2
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	104	189	293	115	259	374	111	255	366	169	360	529
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.4	0.8	1.2	0.5	1.0	1.5	0.5	1.1	1.5	0.7	1.6	2.3
อายุต่ำกว่า 30 ปี	268	854	1,122	343	1,055	1,398	277	929	1,206	308	775	1,083
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.1	3.4	4.5	1.4	4.3	5.6	1.2	3.9	5.1	1.3	3.4	4.7
ข้อมูลพนักงานลาออกแยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่และนครหลวง	351	1,073	1,424	387	980	1,367	328	997	1,325	400	812	1,212
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.4	4.3	5.7	1.6	3.9	5.5	1.38	4.2	5.6	1.7	3.5	5.3
สำนักงานใหญ่	219	467	686	271	451	722	213	464	677	261	405	666
นครหลวง	132	606	738	116	529	645	115	533	648	139	407	546
ต่างจังหวัด	119	343	462	89	360	449	119	383	502	108	348	456
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.5	1.4	1.8	0.4	1.5	1.8	0.5	1.6	2.1	0.5	1.5	2.0

หมายเหตุ : 1 พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ และการเลิกจ้างทุกกรณี

ข้อมูลพนักงานที่ลาคลอดหรือลาเพื่อดูแลภรรยาที่คลอดบุตร

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่มีสิทธิในการลาคลอดหรือลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	8,448	16,670	25,118	8,287	16,535	24,822	7,941	15,861	23,802	7,674	15,380	23,054
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	33.6	66.4	100.0	33.4	66.6	100.0	33.4	66.6	100.0	33.3	66.7	100.0
พนักงานที่ใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	-	-	-	-	-	-	98	524	622	73	547	620
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	0.4	2.2	2.6	0.3	2.4	2.7
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	-	-	-	-	-	-	93	499	592	73	541	614
ร้อยละของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	94.9	95.2	95.2	100.0	98.9	99.0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	0.4	2.1	2.5	0.3	2.3	2.7
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิในการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร โดยยังคงได้รับการจ้างต่ออีก 12 เดือน	-	-	-	-	-	-	93	499	592	72	516	588
ร้อยละของพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	94.9	95.2	95.2	98.6	94.3	94.8
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	0.4	2.1	2.5	0.3	2.2	2.6
อัตราการคงอยู่ของพนักงานที่ใช้สิทธิการลาคลอด/ลาเพื่อดูแลภริยาคลอดบุตร	-	-	-	-	-	-	94.9	95.2	95.2	100.0	98.9	99.0

ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานและสัดส่วนค่าจ้างพนักงาน

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน*												
จำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (คน)	8,393	16,635	25,028	8,233	16,500	24,733	7,871	15,799	23,670	7,583	15,315	22,898
ร้อยละของพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน		100.0			100.0			100.0			100.0	
การประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามระดับ*												
ระดับบริหาร (ร้อยละ)		100.0			100.0			100.0			100.0	
ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ)		100.0			100.0			100.0			100.0	
ค่าจ้างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง												
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ย) (บาท)	1,218,908	686,295	952,602	1,130,076	713,723	921,900	1,212,050	762,905	987,477	1,291,991	834,948	1,063,469
สัดส่วนค่าจ้างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง		1 : 0.56			1 : 0.63			1 : 0.63			1 : 0.65	
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (บาท)	144.291	135,804	140,048	153,142	138,657	145,900	159,312	144,962	152,137	169,746	153,687	161,717
สัดส่วนค่าจ้างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง		1 : 0.94			1 : 0.91			1 : 0.91			1 : 0.91	
กลุ่มพนักงานและหัวหน้างาน (บาท)	43,150	34,811	38,981	42,830	34,468	38,649	44,250	36,149	40,200	46,070	37,895	41,983
สัดส่วนค่าจ้างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง		1 : 0.81			1 : 0.80			1 : 0.82			1 : 0.82	

หมายเหตุ : * การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินเฉพาะพนักงานทุกระดับเท่านั้น ไม่รวม พนักงานประเภทลูกจ้าง

ข้อมูลการอบรมพนักงาน

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการอบรมของพนักงาน												
จำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	6,279	14,218	20,497	3,392	9,145	12,537	7,759	9,006	16,765	6,138	14,343	20,481
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	25.0	56.6	81.6	13.7	36.8	50.5	32.6	37.8	70.4	26.6	62.2	88.8
พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามระดับ												
ระดับบริหาร	567	594	1,161	674	727	1,401	467	522	989	632	724	1,356
ระดับปฏิบัติการ	5,712	13,624	19,336	2,718	8,418	11,136	7,292	8,484	15,776	5,506	13,619	19,125
พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแยกตามพื้นที่ *												
สำนักงานใหญ่	3,982	9,830	13,812	4,229	3,480	7,709	2,525	5,234	7,759	2,770	4,483	7,253
นครหลวง										1,085	4,488	5,573
ต่างจังหวัด	2,390	4,295	6,685	2,050	2,778	4,828	1,224	3,502	4,726	2,283	5,372	7,655
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)			3,134,200			743,227			615,420	169,453	532,599	702,052
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมรวมทั้งหมดโดยเฉลี่ย			125.2			30.1			26.0	22.00	35.00	30.45
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน (บาท)			2,522			2,547			7,821			4,136

หมายเหตุ : * ในช่วงปี 2558 - 2560 ยังไม่มีการแยกเก็บข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานใหญ่และสาขานครหลวง

ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน

รายละเอียด	2558			2559			2560			2561		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน												
การเจ็บป่วย												
จำนวนพนักงานที่เจ็บป่วยจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยต่อชั่วโมงการทำงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
การบาดเจ็บ												
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้	5	1	6	1	2	3	1	2	3	3	3	6
อัตราการบาดเจ็บต่อชั่วโมงการทำงานทั้งหมด (IR) **	0.11	0.02	0.13	0.02	0.04	0.07	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานโดยไม่ต้องหยุดงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บต่อชั่วโมงการทำงานทั้งหมด **	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานที่ต้องมีการหยุดงาน	5	1	6	1	2	3	1	2	3	3	3	6
อัตราการบาดเจ็บต่อชั่วโมงการทำงานทั้งหมด **	0.11	0.02	0.13	0.02	0.04	0.07	0.02	0.05	0.07	0.07	0.07	0.14
การเสียชีวิต												
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
จำนวนวันลาของพนักงานโดยเฉลี่ย (AR) *	8.5 วัน			8.6 วัน			6.44 วัน			6.06 วัน		
จำนวนวันที่มีการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับงานโดยเฉลี่ย (วัน)	7 วัน - 3 เดือน			10 วัน - 3 เดือน			7 - 15 วัน			1 วัน - 4 เดือน		

หมายเหตุ : * ข้อมูลสถิติเฉพาะพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานสายทรัพยากรบุคคล เนื่องจากยังไม่สามารถเก็บข้อมูลทั้งธนาคารได้เพราะในปี 2561 มีเพียงหน่วยงานสายทรัพยากรบุคคลเท่านั้นที่เริ่มใช้การลาผ่านระบบ self service โดยคาดว่าจะเริ่มมีการใช้งานทั่วทั้งธนาคารในปี 2562

** คำนวณจากจำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง

มิติสิ่งแวดล้อม

ประเภท	หน่วย	2558	2559	2560	2561[1]	2561[2]
ปริมาณการใช้พลังงาน[3]						
ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า	เมกะวัตต์ชั่วโมง	34,730	37,312	33,925	32,744	116,978
การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	ลิตร	10,600	26,245	27,755	23,957	24,965
ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร[4]						
น้ำมันดีเซล	ลิตร	129,380	148,709	136,921	123,331	126,598
น้ำมันเบนซิน	ลิตร	1,117,914	1,097,478	1,042,587	1,007,182	4,328,083
ปริมาณการเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ[5]						
การเดินทางโดยเครื่องบิน	กิโลเมตร	-	-	-		313,214
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[6]						
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4,030	3,712	4,039	3,427	12,189
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	20,189	21,720	19,748	19,061	68,093
ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	584	597	517	573	1,473
ปริมาณการใช้น้ำประปา[7]						
น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	355,587	423,575	370,683	363,532	640,738
ปริมาณการนำน้ำทิ้งมาใช้[8]						
การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	32,000	45,197	46,880		45,207
ปริมาณขยะที่ถูกกำจัด[9]						
ขยะทั่วไป	ลูกบาศก์เมตร	-	-	1,053		1,053
กระดาษใช้แล้ว	ตัน	-	-	506		510
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	ตัน	-	-	70.06		98.13

หมายเหตุ : 1 ขอบเขตข้อมูลครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี
2 ขอบเขตข้อมูลครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ
3 ข้อมูลคำนวณตามมาตรวัดของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4 ข้อมูลมาจากปริมาณการใช้น้ำมันจากฐานข้อมูลระบบน้ำมันของธนาคาร
5 เริ่มจัดเก็บข้อมูลในปี 2561 เป็นปีแรก
6 ข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ
- ก๊าซเรือนกระจกประเภท 1 ได้แก่ ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และการใช้ยานพาหนะในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งอ้างอิงจากปริมาณการสั่งซื้อ รวมถึงปริมาณก๊าซมีเทนของระบบน้ำเสีย (septic tank) อ้างอิงจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร
- ก๊าซเรือนกระจกประเภท 2 ได้แก่ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร อ้างอิงมาตรวัดของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ก๊าซเรือนกระจกประเภท 3 ได้แก่ ปริมาณการใช้น้ำ อ้างอิงมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค และการใช้กระดาษของธนาคาร อ้างอิงจากปริมาณการสั่งซื้อ
7 ข้อมูลคำนวณตามมาตรวัดของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค
8 ข้อมูลคำนวณจากปริมาณการนำน้ำจากระบบบำบัดน้ำเสียที่มีการปรับคุณภาพน้ำโดยระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (activated sludge) กลับมาใช้รดต้นไม้และสนามหญ้ารอบอาคาร โดยปริมาณน้ำนี้คำนวณจากปริมาณน้ำใช้ทั้งหมดของอาคารพระราม 3 หักลบด้วยปริมาณน้ำที่ใช้ในระบบระบายความร้อนของระบบปรับอากาศ ปริมาณน้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้นี้คิดเป็นร้อยละ 7 ของปริมาณน้ำใช้ของธนาคารทั้งประเทศ
9 ข้อมูลปริมาณขยะที่ถูกกำจัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
- ขยะที่ไม่เป็นอันตราย ประกอบด้วย ปริมาณการกำจัดขยะทั่วไปประเมินโดยระบบการเหมาจ่ายค่าธรรมเนียมของสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา ครอบคลุมอาคารกลุ่มสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี และปริมาณการกำจัดกระดาษใช้แล้ว ประเมินโดยปริมาณกระดาษใช้แล้วที่นำส่งไปยังโรงงานต้มเยื่อกระดาษมาเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ ครอบคลุมกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ดของธนาคารทั่วประเทศ
- ขยะที่เป็นอันตราย คือ ปริมาณการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ประเมินโดยปริมาณอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำส่งไปยังบริษัทกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ครอบคลุมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แล้ว/เสื่อมสภาพของธนาคารทั่วประเทศ

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- **ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงาน ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และปริมาณการใช้น้ำประปา**

- ปี 2558 รายงานข้อมูล 3 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ และอาคารพระราม 3
- ปี 2559 - 2560 ขยายการรายงานข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี
- ปี 2561 ขยายการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ (ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ไม่รวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคาร)

- **ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร**

- ปี 2558-2560 รายงานข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี
- ปี 2561 ขยายการรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

ดัชนีข้อมูลตามมาตรฐานการรายงาน GRI STANDARDS

GRI Standard	Disclosure	Sustainability Report (Page / URL)	Remarks (Omission / Comment)	Related SDG
Organizational Profile				
GRI 102-1	Name of the organization	8		
GRI 102-2	Activities, brands, products, and services	8-11		
GRI 102-3	Location of headquarters	17		
GRI 102-4	Location of operations	10		
GRI 102-5	Ownership and legal form	8		
GRI 102-6	Markets served	9, 100		
GRI 102-7	Scale of the organization	8-11, 99-103		
GRI 102-8	Information on employees and other workers	11, 101-104		
GRI 102-9	Supply chain	64-67		12, 16
GRI 102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	10-12, 99-103		
GRI 102-11	Precautionary principle or approach	81-82, 86-89		
GRI 102-12	External initiatives	12-13, 16, 31-34, 40, 46, 48, 51, 83		
GRI 102-13	Membership of associations	12-13		
Strategy				
GRI 102-14	Statement from senior decision-maker	4-7		
GRI 102-15	Key impacts, risks, and opportunities	88-89		
Ethics and Integrity				
GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	2-3, 80-82		16
GRI 102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	82-83		
Governance				
GRI 102-18	Governance structure	14-15		
GRI 102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	15		
GRI 102-22	Composition of the highest governance body and its committees	15, 102		
GRI 102-24	Nominating and selecting the highest governance body	15		
GRI 102-26	Role of the highest governance body in setting purpose, values, and strategy	15		
GRI 102-30	Effectiveness of risk management process	86-88		
GRI 102-31	Review of economic, environmental, and social topics	15, 22-25		
GRI 102-32	Highest governance body's roles in sustainability reporting	17, 22-24		

GRI Standard	Disclosure	Sustainability Report (Page / URL)	Remarks (Omission / Comment)	Related SDG
Stakeholder Engagement				
GRI 102-40	List of stakeholder groups	18		
GRI 102-41	Collective bargaining agreements	20	All employees have the right to participate in a collective bargaining agreements	
GRI 102-42	Identifying and selecting stakeholders	18-21		
GRI 102-43	Approach to stakeholder engagement	19-21, 43, 54-55, 96		
GRI 102-44	Key topics and concerns raised	18-21, 23-24		
Reporting Practice				
GRI 102-45	Entities included in the consolidated financial statements	12		
GRI 102-46	Defining report content and topic boundaries	17, 22-27		
GRI 102-47	List of material topics	24-25		
GRI 102-48	Restatements of information	39		
GRI 102-49	Changes in reporting	17, 22		
GRI 102-50	Reporting period	17, 22		
GRI 102-51	Date of most recent report	17, 22		
GRI 102-52	Reporting cycle	17		
GRI 102-53	Contact point for questions regarding the report	17		
GRI 102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	17		
GRI 102-55	GRI content index	25, 112-115		
GRI 102-56	External assurance	N/A	Information unavailable:this report has not been verified by external assurance. BBL plans to complete this information by the time we publish our 2019 Sustainability Report.	
GRI 201: Economic Performance				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	90-92		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 201-1	Direct economic value generated and distributed	93		8, 9
GRI 203: Indirect Economic Impact				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	44-47		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 203-1	Infrastructure investments and services supported	44-47		9, 10
GRI 203-2	Significant indirect economic impacts	60-63		8, 10
GRI 205: Anti-Corruption				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	80-84		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	80-84		16

GRI Standard	Disclosure	Sustainability Report (Page / URL)	Remarks (Omission / Comment)	Related SDG
GRI 302: Energy				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	35-37		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 302-1	Energy consumption within the organization	36, 40, 110		13
GRI 303: Water (2016)				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	35-37		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 303-1	Water withdrawal by source	39-40, 110		13
GRI 303-3	Water recycled and reused	39-40, 110		6, 13
GRI 305: Emissions				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	35-37		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	36-37, 41, 110		13
GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	36-37, 41, 110		13
GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	36-37, 41, 110		13
GRI 306: Effluents and Waste				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	35-37		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 306-2	Waste by type and disposal method	38, 41		13
GRI 308: Supplier Environmental Assessment				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	64-66		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	66		12, 16
GRI 401: Employment				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	73-76		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	73, 104-105		3, 8
GRI 401-3	Parental leave	74, 106		3, 8

GRI Standard	Disclosure	Sustainability Report (Page / URL)	Remarks (Omission / Comment)	Related SDG
GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	73-76		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	73-77, 109	Information unavailable: Data breakdown by region. BBL plans to compile the information and reports in the Sustainability Report 2019.	3, 8
GRI 404: Training and Education				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	70-71		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	108		8
GRI 414: Supplier Social Assessment				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	64-66		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	66		12, 16
GRI 418: Customer Privacy				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	48-51		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	51		16
GRI G4: Product Portfolio				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	61-63		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI G4 Product Portfolio	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental business to each business line broken down by purpose	61-63		7, 8, 9, 13
GRI G4: Local Communities				
GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	31		
GRI 103-2	The management approach and its components			
GRI 103-3	Evaluation of the management approach			
GRI G4 Local Communities	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	31-33		1, 10

เนื้อหาของรายงานเล่มนี้ผลิตจากวัสดุหลักที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่กระดาษกรีนและหมึกพิมพ์ที่ผลิตจากถั่วเหลือง

ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500
โทร. (66) 0-2231-4333
บัวหลวงโฟน 1333
www.bangkokbank.com