

CREATING VALUE

for a Sustainable Future



รายงานความยั่งยืนปี 2565

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยี และระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย



ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคารประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานและ ด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้



ด้านการเงิน

ให้ผลประโยชน์ทางการเงินมีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ



ด้านการตลาดและลูกค้า

เป็นผู้นำในธุรกิจด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ



ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ



ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

ให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมกัน รักษาไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกกรณี คือ “ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า” ตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้



ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า



ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ



ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ



มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน



ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

สารบัญ

ส่วนที่ 1

สารจากคณะกรรมการธนาคารและการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ 6
- เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ 9
- เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 16
- การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 17
- ขอบเขตผลกระทบ และการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 19
- ความมุ่งมั่นและเป้าหมายด้านความยั่งยืน 21
- การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย 30
- สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2565 34

ส่วนที่ 2

การรับมือกับภาวะวิกฤต

- การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต 37

ส่วนที่ 3

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

- การเงินเพื่อความยั่งยืน 43
- การเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงิน 52
- การพัฒนาชุมชนและสังคม 59
- การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 67

ส่วนที่ 4

การให้บริการที่ยืดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

- การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม 77
- การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ 83
- การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า 90

ส่วนที่ 5

การใส่ใจดูแลพนักงาน

- การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน 97
- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 100

ส่วนที่ 6

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

- การกำกับดูแลกิจการ 107
- จรรยาบรรณธุรกิจ 111
- การเคารพสิทธิมนุษยชน 117
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 120

- รางวัลและความภาคภูมิใจ 123
- สถิติผลการดำเนินงาน 124
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI 140
- การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 146



สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่





วสทพ วรประภา
ประธานกรรมการ

สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ธนาคารกรุงเทพมุ่งมั่นสรรค์สร้างคุณค่าสู่อนาคตที่ยั่งยืน ด้วยการประสานความร่วมมือกับพนักงาน ลูกค้า และชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นพันธมิตรกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อบรรลุเป้าหมายของธนาคาร ในการช่วยขับเคลื่อนให้ประเทศไทยมีความเท่าเทียมและยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจยิ่งขึ้น

ความมุ่งมั่นดังกล่าวสอดคล้องกับค่านิยมที่เป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจตลอด 78 ปีของธนาคาร และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่ช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน อีกทั้งยังตอกย้ำความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้รับมอบหน้าที่สำคัญจากคณะกรรมการธนาคารในการดำเนินงานเพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน โดยดูแลให้การดำเนินธุรกิจมีความสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ดูแลติดตามความคืบหน้าของงานด้านความยั่งยืนและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนไปสู่เป้าหมาย โดยพัฒนาแผนทิศทางการทำงาน รวมทั้งการสื่อสาร สนับสนุน และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ธนาคารได้จัดทำนโยบายด้านความยั่งยืนซึ่งประกอบด้วย 4 แนวทางปฏิบัติ ดังนี้ 1. การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้านครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมติดตามสถานการณ์และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 2. การบริหารและพัฒนาบุคลากร 3. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และ 4. การสรรค์สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารเชื่อมั่นว่านโยบายดังกล่าวนี้ จะช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสรรค์สร้างคุณค่าในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

“
ธนาคารเชื่อมั่นว่านโยบายดังกล่าวนี้ จะช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสรรค์สร้างคุณค่าในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
”



ธนาคารกรุงเทพและธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในการสนับสนุนแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (ESG Declaration) เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นในการดำเนินการด้าน ESG ตามแนวทางสำคัญ 6 ประการ คือ ธรรมชาติ ยุทธศาสตร์ การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสื่อสาร และการเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน เจตนารมณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับทิศทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่ส่งเสริมให้อุตสาหกรรมธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านทางเศรษฐกิจไทยสู่การเติบโตที่ยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสใหม่ ๆ ด้าน ESG ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ตลอดจนความเท่าเทียม

เศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัวในช่วงครึ่งหลังของปี 2565 หลังเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวเป็นเวลานาน แต่ลูกค้าบางส่วนยังคงมีสถานะทางการเงินที่เปราะบาง ธนาคารจึงให้การช่วยเหลือด้านการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ด้วยมาตรการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับมาตรการของธปท. อีกทั้งยังให้คำแนะนำเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินและความสามารถในการฟื้นตัว

ตามความมุ่งมั่นภายใต้การสรรค์สร้างคุณค่าสู่อนาคตที่ยั่งยืน และสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ Bio-Circular-Green Economy (BCG) หรือ เศรษฐกิจชีวภาพ-เศรษฐกิจหมุนเวียน-เศรษฐกิจสีเขียวของรัฐบาล ธนาคารช่วยเหลือลูกค้าเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจที่สอดคล้องกับโมเดล BCG นอกจากนี้ ธนาคารนำเสนอออกมาตราการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการปรับตัวแก่ผู้ประกอบการที่ต้องการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำเพื่อการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรม หรือ



เดชา ตุลานันท์
ประธานกรรมการบริหาร

ชาติศิริ โสภณพนิช
กรรมการผู้จัดการใหญ่

การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และธนาคารยังอนุมัติสินเชื่อรวมกว่าหนึ่งพันล้านบาทให้กับธุรกิจเพื่อการติดตั้งแผงวงจรแสงอาทิตย์

ธนาคารกรุงเทพเป็นผู้นำในการจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนในประเทศไทยติดต่อกันเป็นปีที่ 3 โดยมีสัดส่วนการจัดจำหน่ายมากกว่าร้อยละ 76 ของมูลค่าการจัดจำหน่ายโดยรวมของตราสารหนี้ดังกล่าวในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นผู้นำด้านการให้สินเชื่อเพื่อพลังงานหมุนเวียนในอาเซียนและประเทศต่าง ๆ ในเอเชีย รวมถึงภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การผลิตยานยนต์ไฟฟ้าและการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน

ไฟฟ้าในกรุงเทพฯ นอกจากนี้ ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อม เช่น กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN) ที่เน้นการลงทุนในตราสารของบริษัทที่ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมเพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า การบริหาร จัดการขยะ และการกักเก็บพลังงาน เป็นต้น

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง (ขอบเขตที่ 1 และ 2) และได้กำหนดเป้าหมายระยะกลางสำหรับปี 2564-2566 ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของความตกลงปารีส ที่ควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เพิ่มขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียสเมื่อเทียบกับยุคก่อนปฏิวัติอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อสนับสนุน



นโยบายของรัฐบาลในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่เป้าหมาย
ความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี 2593 และเป้าหมาย
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินการ
ด้านความยั่งยืน ธนาคารจึงนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำ
ธุรกรรมและการให้บริการ เช่น บล็อกเชน ปัญญาประดิษฐ์และ
ระบบการทำงานอัตโนมัติ เพื่อลดหรือทดแทนการใช้เอกสาร
กระดาษ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุน
ขณะเดียวกัน ยังช่วยให้พนักงานสามารถใช้เวลาที่ทำงาน
ที่ก่อให้เกิดมูลค่าสูงและการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ปัจจุบัน
กว่าร้อยละ 98 ของบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าบุคคล
เป็นการดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัล โดยส่วนมากเป็นการทำ
ธุรกรรมผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

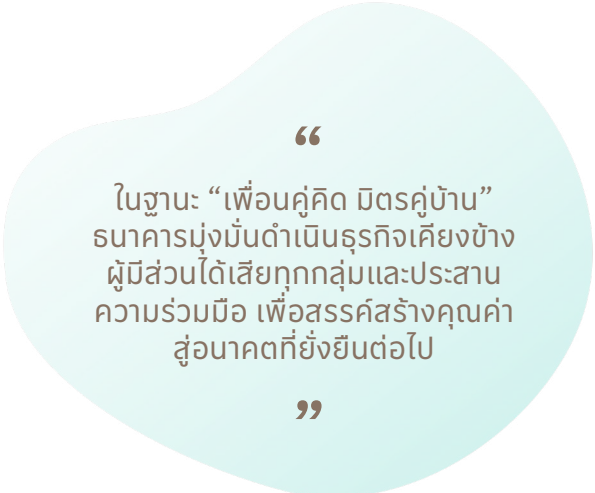
ธนาคารร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่าน
ประเทศไทยสู่เศรษฐกิจที่มีความยั่งยืน โดยยังคงให้การสนับสนุน
มูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์เพื่อบริหารจัดการ
ทรัพยากรน้ำและการอนุรักษ์แหล่งน้ำระดับชุมชน ขณะเดียวกัน
ธนาคารยังคงให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป
ผ่านโครงการหลากหลาย พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อให้แก่
ผู้ประกอบการรายย่อยและรายเล็ก และขยายเครือข่าย
จุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารกว่า 180,000 แห่ง เพื่อให้
ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการฝากและถอนเงินสด หรือยืนยันตัวตน
ได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น

ธนาคารตระหนักดีว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญในการดำเนิน
ธุรกิจและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้าง
สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการ
ปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม และให้ค่าตอบแทน
และสวัสดิการที่เหมาะสมเป็นธรรม

สำหรับการดำเนินงานในปี 2565 ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจ
ด้วยความระมัดระวังและรอบคอบและให้ความสำคัญกับการรักษา
เสถียรภาพของฐานะการเงิน รักษาสภาพคล่องและเงินกองทุน
ให้อยู่ในระดับที่แข็งแกร่ง เพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคง
และยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารมีความคืบหน้าในการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืนไปสู่เป้าหมายด้วยดี และธนาคารจะยังคง
เดินหน้าเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางธุรกิจ รวมทั้งส่งเสริม
วัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีและการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
เพื่อรักษาความแข็งแกร่งของธนาคารและตอบสนอง
ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความมุ่งมั่นนี้ ทำให้ธนาคาร
ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในรายงาน The Sustainability
Yearbook 2023 ซึ่งจัดทำโดย S&P Global ได้รับรางวัล
Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2565 จัดโดย
สถาบันไทยพัฒน์ ได้รับผลการประเมินการทำกับดูละกิจการ
ในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2565 จากโครงการสำรวจการ
ทำกับดูละกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริม
สถาบันกรรมการบริษัทไทย อีกทั้งยังได้รับรางวัล Sustainable
Finance Award for Thailand 2022 จากนิตยสาร Global
Finance

ในฐานะ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจ
เคียงข้างผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและประสานความร่วมมือ
เพื่อสรรค์สร้างคุณค่าสู่อนาคตที่ยั่งยืนต่อไป

ในนามของคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารขอขอบคุณทุกท่าน
ที่ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
มาโดยตลอด



(พรเทพ พรประภา)
ประธานกรรมการ

(เดชา ตูลานันท์)
ประธานกรรมการบริหาร

(ชาติศิริ โสภณพนิช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 เป็น 1 ใน 16 บริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2518 ปัจจุบันเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม ธนาคารมีกิจการในกลุ่มธุรกิจการเงินแบ่งเป็น บางกอก แบงก์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคาร พีที เพอร์มาตา ทีบีเค บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด บริษัท บริหารสินทรัพย์กวี จำกัด บริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด บริษัท บีบีแอล (เคแมน) จำกัด บริษัท บีเอสแอล ลีสซิ่ง จำกัด บีบีแอล โนมินี (เท็มพาดัน) เบอร์ฮาด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บางกอก แคปปิตอล จำกัด

ธนาคารให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงช่องทางบริการธนาคารอัตโนมัติและบริการธนาคารดิจิทัล โดยยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร คือ การเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจโดยคำนึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง



เพื่อดำรงไว้ซึ่งเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคม รวมถึงเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคารที่ตั้งไว้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด การขยายโอกาสและช่องทาง การเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน อันจะนำมาซึ่งการได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อันส่งผลต่อโอกาสในการเติบโตและความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ ธุรกิจที่คำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG จะสามารถปรับตัวรับและแสวงหาโอกาสจากความท้าทายต่าง ๆ ได้ ธนาคารตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร รวมถึงทิศทางนโยบายของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลในการสนับสนุนและผลักดันให้ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารจึงจำเป็นต้องวางกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นระบบและชัดเจน ผ่านการจัดทำนโยบายด้านความยั่งยืนและการกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร ธนาคารได้นำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากผลของกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

มาเป็นฐานในการวางกลยุทธ์ พร้อมทั้งระบุความมุ่งมั่น ตัวชี้วัดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวของแต่ละประเด็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความเป็นระบบและมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

นโยบายด้านความยั่งยืน

ธนาคารกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ นโยบายดังกล่าวประกอบด้วยการดำเนินงาน 4 แนวทาง ได้แก่ 1. การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมติดตามสถานการณ์และประเมินโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 2. การบริหารจัดการ

ทรัพยากรบุคคล โดยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม การดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยรวมถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน และการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงาน 3. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และ 4. การสร้างสรรคคุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม และการส่งเสริมคุณค่าให้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยเกื้อหนุนพื้นฐาน อันประกอบด้วย การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและการเสริมสร้างศักยภาพของคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ





เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน

การเป็นธนาคารที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุด โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และตัดสินใจทางธุรกิจโดยคำนึงถึงประโยชน์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมาย

แนวทาง

หลักการพื้นฐาน



การบริหารจัดการความเสี่ยง



การบริหารทรัพยากรบุคคล



การกำกับดูแลกิจการที่ดี



การสร้างสรรคคุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย การเสริมสร้างศักยภาพ



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านความยั่งยืน

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารมีความชัดเจนเป็นระบบ และสอดคล้องกับนโยบายที่วางไว้ ธนาคารกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับคณะกรรมการจนถึงระดับปฏิบัติการ โดยในระดับคณะกรรมการ ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดทิศทาง การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร ดูแลติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานโดยภาพรวม ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ และในระดับปฏิบัติการ ธนาคารมอบหมายให้ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่ ทำหน้าที่วางแผนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผ่านการสื่อสาร สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยการสื่อสารเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารให้พนักงานรับทราบผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร รวมถึงการจัดทำหลักสูตรการอบรมด้านความยั่งยืนผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ของธนาคาร ในปี 2565 ธนาคารได้จัดทำหลักสูตร Sustainability 103 สำหรับเสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและความร่วมมือในการขับเคลื่อนสู่องค์กรที่ยั่งยืนต่อไป



การมีส่วนร่วมขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน

ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน (ภาคธุรกิจภาครัฐ และภาคประชาชน) ทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือและขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ มาโดยตลอด ในปี 2565 ธนาคารได้เข้าร่วมประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)

ของสมาคมธนาคารไทย เพื่อกำหนดทิศทางของการดำเนินการของภาคการธนาคารในการร่วมแก้ไขปัญหาสำคัญด้าน ESG การสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสใหม่ ๆ ในด้าน ESG โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม และการจัดการปัญหาความไม่เสมอภาค นอกจากนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมออกบูธนำเสนอผลงานและ

โครงการต่าง ๆ ที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในงาน Sustainability Expo 2022 และการประชุมผู้นำเขตเศรษฐกิจเอเปค ปี 2565 ความร่วมมือเหล่านี้ตอกย้ำความมุ่งมั่นของธนาคารในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนและการสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศร่วมกับทุกภาคส่วน

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	การดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The GRI Sustainability Reporting Standards 2021 (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อสาธารณชน
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)	S&P Global	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
Sustainable Banking Guidelines	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการธนาคารที่ยั่งยืน
จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน



การเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

ธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อร่วมสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการหรือสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจ การพัฒนาสถาบันการเงิน และการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปี 2565 ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนจัดตั้งโดยสถาบันไทยพัฒน์ และธนาคารได้รับคัดเลือกให้ได้รับรางวัล Sustainability Disclosure Award ปี 2565 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนเห็นความสำคัญของการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้าน ESG อันจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและช่วยพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงตอบสนองต่อเป้าหมายที่ 12.6 ของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

ชื่อองค์กร	ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก
สมาคมธนาคารไทย	2501
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)	2520
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2532
ชมรมบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	2532
ชมรมการทำกับปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย	2547
ชมรมซีเอสอาร์ สมาคมธนาคารไทย	2555
สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)	2558
โครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)	2558
ชมรม ESG Network	2564
องค์กรสมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (SDC)	2565

ธนาคารสร้างความร่วมมือกับองค์กรและเครือข่ายของภาครัฐ องค์กรเอกชน สมาคม สภาหอการค้า และสถาบันการศึกษา และให้การสนับสนุนในรูปแบบค่าธรรมเนียมสมาชิกและเงินสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อและสร้างประโยชน์คืนกลับสู่สังคม ทั้งนี้ ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนแก่กิจกรรมทางการเมืองและล็อบบี้ยิสต์ โดยในปี 2565 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนแก่องค์กรและเครือข่ายต่าง ๆ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 50.10 ล้านบาท องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนสูงสุด 3 อันดับแรก มีดังนี้

ชื่อองค์กร	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ร้อยละของงบประมาณสนับสนุน
สมาคมธนาคารไทย	14.46	28.86
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.)	9.00	17.96
Bloomberg L.P.	6.91	13.80





ผลิตภัณฑ์และบริการ และขอบข่ายการให้บริการ

ธนาคารให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรผ่านเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำนักธุรกิจ ช่องทางการให้บริการธนาคาร
อัตโนมัติ บริการธนาคารดิจิทัล และจุดบริการตัวแทนธนาคาร ครอบคลุมการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ลูกค้าธุรกิจรายกลาง
ลูกค้าธุรกิจรายปลีก ลูกค้าบุคคล ทิศทางธนาคารต่างประเทศ และกิจการการเงินธนกิจ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้าธุรกิจ



- ผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเพื่อธุรกิจ
- ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- บริการสำหรับร้านค้ารับบัตร
- บริการรับชำระเงิน
- บริการเรียกเก็บเงิน
- บริการบริหารสภาพคล่อง
- บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ
- บริการเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินของธุรกิจ
- บริการด้านหลักทรัพย์
- บริการรวมนิชนกิจ
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บิซ ไอแบงก์กิ้ง และคอร์ปอเรท ไอแคช) บริการจัดการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศแบบดิจิทัล (iTrade) บริการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่าย (บิวหลวง ไอซ์พพลาย) และบริการออกหนังสือค้ำประกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (บิวหลวง อี-การ์นต์)

ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้าบุคคล



- ผลิตภัณฑ์เพื่อการออม ได้แก่ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ และกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ
- ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน ได้แก่ กองทุนรวม พันธบัตร และหุ้นกู้
- ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิตส่วนบุคคล
- ผลิตภัณฑ์เพื่อความมั่นคง ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อชำระค่าบ้าน
- ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัย ได้แก่ สินเชื่อบ้าน สินเชื่อเนกประสงค์ที่ใช้ที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และทรัพย์สินพร้อมขาย
- บริการธนาคารดิจิทัล ได้แก่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (โมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บิวหลวง ไอแบงก์กิ้ง) และบริการชำระเงินด้วย QR Code
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (บิวหลวงโฟน)
- บริการธนาคารผ่านเครื่องอัตโนมัติ
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและตราสารต่างประเทศ

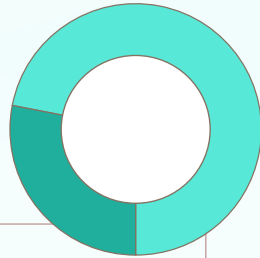


ขอบข่ายการให้บริการ



เครือข่ายสาขาในประเทศ

891 แห่ง



สาขาใน
กรุงเทพมหานคร
245 แห่ง

สาขาในต่าง
จังหวัด
646 แห่ง



เครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ

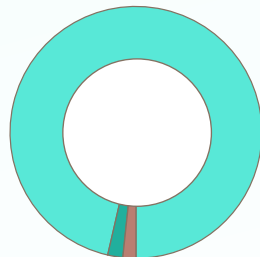
275 แห่ง



17
สาขานาคาร
ในต่างประเทศ



3
บริษัทย่อย
ในต่างประเทศ



บางกอก แบงก์
เบอร์ฮาด
5 แห่ง

ธนาคารกรุงเทพ
(ประเทศจีน) จำกัด
5 แห่ง

ธนาคาร พีที
เพอร์มาตา ทีบีเค
248 แห่ง



ครอบคลุม

14 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่

1. ฮองกง
2. ฮ่องกง
3. สิงคโปร์
4. สหราชอาณาจักร
5. มาเลเซีย
6. ไต้หวัน
7. อินโดนีเซีย
8. สหรัฐอเมริกา
9. เวียดนาม
10. จีน
11. ลาว
12. ฟิลิปปินส์
13. กัมพูชา
14. เมียนมา



เครื่องบิวหลวงเอทีเอ็ม

7,957 เครื่อง



เครื่องรับฝากเงินสด
และเครื่องบิวหลวงฝากถอนอัตโนมัติ

942 เครื่อง



ผู้ลงทะเบียนใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง
จากธนาคารกรุงเทพ และบริการบิวหลวง
ไอแบงก์กิ้ง มากกว่า

13 ล้านราย



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



ธนาคารจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รายงานความยั่งยืนฉบับปี 2565 นี้ เผยแพร่ในเดือนมีนาคมปี 2566 จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืน GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) ในรูปแบบ Reporting with Reference to the GRI Standards และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลสำหรับกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ฉบับ G4 และครอบคลุมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2565

ธนาคารยึดหลักการรายงานข้อมูลของ GRI Standards 8 ข้อ ได้แก่ 1.ความถูกต้องของข้อมูล 2.ความสมดุลของเนื้อหา 3.ความชัดเจนของรายงาน 4.การนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตได้ 5.ความครบถ้วนของเนื้อหา 6.การคำนึงถึงบริบทด้านความยั่งยืน 7.การรายงานข้อมูลที่ทันต่อเวลา และ 8.ข้อมูลในรายงานสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้รายงานความยั่งยืนของธนาคารมีคุณภาพครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ ทีมงานด้านความยั่งยืนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดทำเนื้อหาในรายงานความยั่งยืนและตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ เพื่อขอความเห็นชอบในการเผยแพร่รายงานต่อสาธารณะ

นอกจากนี้ธนาคารมอบหมายให้บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระภายนอก เป็นผู้ทวนสอบในการรับรองความสอดคล้องของรายงานความยั่งยืนกับกรอบการรายงาน GRI Standards และรับรองการรายงานข้อมูลสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น Energy Consumption within the Organization (GRI 302-1), Water Withdrawal (GRI 303-3), Water Discharge (GRI 303-4), Water Consumption (GRI 303-5), Direct (Scope 1) GHG Emissions (GRI 305-1), Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions (GRI 305-2), Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions: Category 1 Water and Paper Consumption and Category 6 Business Travel by Air Only (GRI 305-3), Waste Generated (GRI 306-3), Waste Diverted from Disposal (GRI 306-4), Waste Directed to Disposal (GRI 306-5), Work-Related Injuries (Absenteeism Only) (GRI 403-9), Average Hours of Training per Year per Employee (GRI 404-1) และ Money Value of Products and Services Designed to Deliver a Specific Social Benefit for Each Business

Line Broken Down by Purposes (Former FS7) เพื่อให้รายงานฉบับนี้มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และครอบคลุมการดำเนินงานในประเทศไทยเท่านั้น หากมีข้อมูลส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคารในต่างประเทศหรือกิจการของบริษัทย่อย ธนาคารจะใส่หมายเหตุหรือเขียนข้อความกำกับไว้ให้ชัดเจน

ผู้ที่ประสงค์ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่



ทีมงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายผู้จัดการใหญ่
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
10500



0-2626-4057



Sustainability_Team@bangkokbank.com



การกำหนดประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

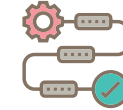
ธนาคารจัดให้มีการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุก 3 ปี โดยครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ผ่านการรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การตอบแบบสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของธนาคารมี 4 ขั้นตอน ดังนี้



1. การระบุประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องศึกษา รวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของสถาบันการเงินที่มีผลงานด้านความยั่งยืนเป็นที่ยอมรับระดับโลก หลังจากที่ได้รวบรวมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแล้ว ทีมงานด้านความยั่งยืนจะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุจุดประเด็นสำคัญในเบื้องต้น แล้วจึงนำจุดประเด็นสำคัญดังกล่าวไปใช้ในการสำรวจความคิดเห็นต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

- **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร**
ธนาคารทำการสำรวจความคิดเห็นผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนกับเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารและพนักงานรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ และการใช้แบบสำรวจความคิดเห็นกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ทำงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานใหญ่ สาขา และสำนักธุรกิจ และพนักงานที่เป็นกรรมการสหภาพแรงงานของธนาคาร
- **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร**
ธนาคารทำการสำรวจความคิดเห็น ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้แบบสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร เช่น ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ สถาบันการเงินอื่น ชุมชน และสังคม



2. การจัดลำดับประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมข้างต้นเพื่อนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญลงใน Materiality Matrix โดยแกนแนวนอนแสดงระดับความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ส่วนแกนตั้งแสดงระดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร



3. การตรวจทานประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

ทีมงานด้านความยั่งยืนตรวจสอบความสอดคล้องและเหมาะสมของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนกับนโยบายด้านความยั่งยืนและบริบททางธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ก่อนที่จะนำเสนอต่อฝ่ายจัดการของธนาคารเพื่อพิจารณาเห็นชอบ และนำไปใช้เป็นจุดตั้งต้นในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้ผนวกกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเน้นย้ำถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างงานด้านความยั่งยืนและงานด้านธุรกิจของธนาคาร และแสดงถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนธนาคารตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน



4. การทบทวนประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคาร หรือการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่แนบท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนประจำปี ธนาคารจะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน การพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร และการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น



การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



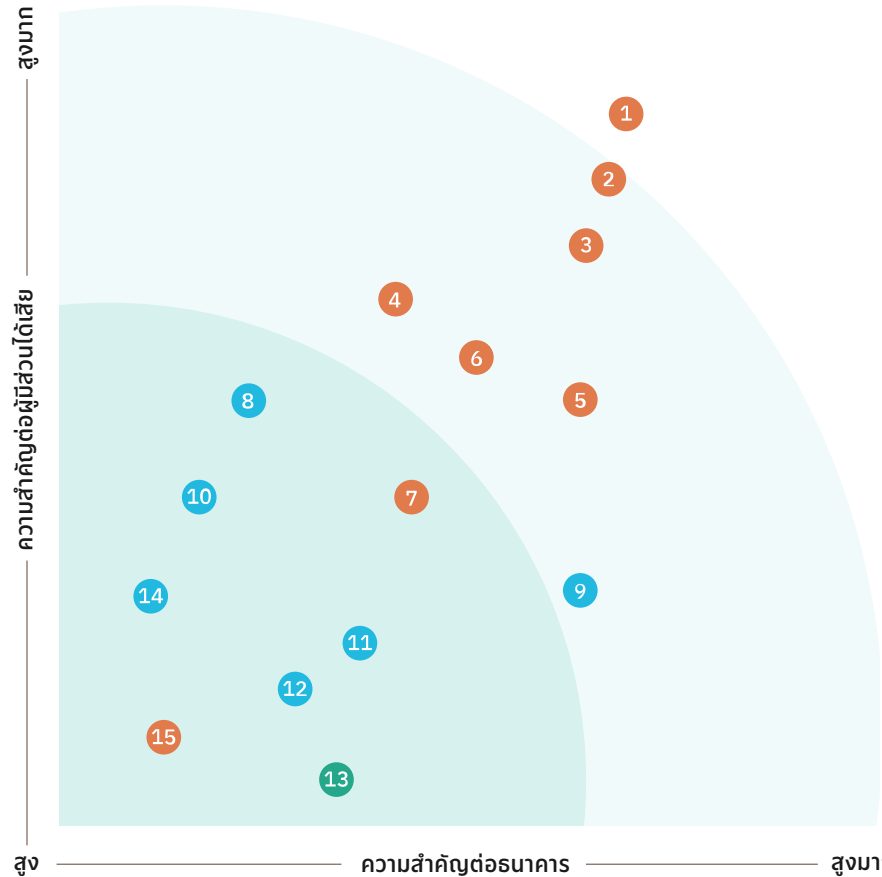
● มิติด้านเศรษฐกิจ



● มิติด้านสิ่งแวดล้อม



● มิติด้านสังคม



- 1 การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า
- 2 การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
- 3 การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- 4 การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
- 5 การเงินเพื่อความยั่งยืน
- 6 การกำกับดูแลกิจการ
- 7 จรรยาบรรณธุรกิจ
- 8 การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- 9 การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน
- 10 การให้ความรู้ทางการเงิน
- 11 การพัฒนาชุมชนและสังคม
- 12 การเคารพสิทธิมนุษยชน
- 13 การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 14 การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 15 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



















ขอบเขตผลกระทบ และการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธรรมาคารกำหนดแนวทางการดำเนินงานในแต่ละประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และนำประเด็นทั้งหมดมาจัดเป็น 5 หมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร การดำเนินงานในแต่ละประเด็นสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน และธรรมาคารต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกธรรมาคาร ตลอดจนมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ดังนี้


แนวทางเพื่อความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบ				ขอบเขตผลกระทบ		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ
		เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม	สังคม/สิทธิมนุษยชน	ธรรมาภิบาล	ภายในธรรมาคาร	ภายนอกธรรมาคาร	
การรับมือกับภาวะวิกฤต 	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	●	●	●	●	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ชุมชนและสังคม	
การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ 	การเงินเพื่อความยั่งยืน	●	●	●	●	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
	การเข้าถึงบริการทางการเงิน	●		●		ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	
	การให้ความรู้ทางการเงิน	●		●		ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	
	การพัฒนาชุมชนและสังคม	●	●	●		ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	
	การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	●	●	●		ทุกหน่วยงาน	ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	





แนวทาง เพื่อความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ผลกระทบ				ขอบเขตผลกระทบ		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ของสหประชาชาติ
		เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม	สังคม/ สิทธิมนุษยชน	ธรรมาภิบาล	ภายในธนาคาร	ภายนอกธนาคาร	
การให้บริการ ที่ยึดลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง 	การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี ดิจิทัลและนวัตกรรม	●				ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า สถาบันการเงินอื่น ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	
	การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์	●		●	●	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	
	การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทาง ไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า	●		●	●	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	 
การใส่ใจดูแล พนักงาน 	การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน	●		●		ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	
	การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ ที่ดีของพนักงาน	●		●	●	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	 
การดำเนิน ธุรกิจอย่างมี จริยธรรม 	การกำกับดูแลกิจการ	●		●	●	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	
	จรรยาบรรณธุรกิจ	●		●	●	ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	
	การเคารพสิทธิมนุษยชน	●		●	●	ทุกหน่วยงาน	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	 
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	●	●	●	●	ทุกหน่วยงาน	คู่ค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	 





ความมุ่งมั่นและเป้าหมาย ด้านความยั่งยืน

	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การรับมือกับภาวะวิกฤต	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต  การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญรวมถึงด้าน ESG และการปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร เพื่อให้สามารถรับมือและฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตได้อย่างราบรื่น ตลอดจนเติบโตอย่างยั่งยืน	1. อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 19.13 	<ul style="list-style-type: none"> ตามเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
	2. การสร้างเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การอบรมเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน การปรับปรุงหลักสูตรอบรมออนไลน์ที่เกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงสำคัญด้าน ESG 	
	3. การประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> อยู่ระหว่างการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือประเมินความเสี่ยงเชิงกายภาพและเชิงการเปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> การผนวกประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศเข้าไปในกระบวนการประเมินความเสี่ยงของธนาคาร 		



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	การเงินเพื่อความยั่งยืน  การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในกระบวนการสินเชื่อ และส่งเสริมการให้บริการทางการเงินอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายของความตกลงปารีส	1. การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจสินเชื่อที่คำนึงถึงโอกาสและความเสี่ยงด้าน ESG 2. การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการลงทุนที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของความตกลงปารีส	<ul style="list-style-type: none"> การบูรณาการประเด็นด้าน ESG เข้าไปในนโยบาย มาตรฐานและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึงประเด็นด้าน ESG สำหรับสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสื่อความผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การบูรณาการประเด็นด้าน ESG เข้าไปในนโยบาย มาตรฐานและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการสินเชื่อ
	การเข้าถึงบริการทางการเงิน  การส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง ซึ่งรวมถึงผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ผู้พิการและเอสเอ็มอี และการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มเปราะบางให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างยั่งยืน	1. การขยายการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร 2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง	<ul style="list-style-type: none"> การขยายจุดให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง 	<ul style="list-style-type: none"> จุดให้บริการรวม 181,307 แห่งทั่วประเทศ การทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารรวมกว่า 8.13 ล้านรายการ การให้บริการเครื่องบิวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้พิการทางสายตา 6,597 เครื่องทั่วประเทศ การให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปกว่า 51,795 บัญชี ณ สิ้นปี 2565 การสนับสนุนสินเชื่อการเกษตรรวมกว่า 235,000 ล้านบาท การสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีผ่านโครงการค้ำประกันสินเชื่อรวม 19,559 ล้านบาท 	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มตัวแทนธนาคารเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้เปราะบาง



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	การให้ความรู้ทางการเงิน  การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อเสริมความเข้มแข็งแก่สังคมและลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินตลอดช่วงชีวิตและขยายการเข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ ทางการเงินและธุรกิจ	1. การส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเปราะบาง 2. การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและความรู้อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของเกษตรกรและเอสเอ็มอี	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง การจัดกิจกรรมความรู้ให้แก่เกษตรกรและเอสเอ็มอี 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดโครงการ “ปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข” ร่วมกับบริษัท โบนัส แพลตฟอร์ม จำกัด การสนับสนุนการให้ความรู้ด้านการจัดการหนี้ และการสร้างวินัยทางการเงินผ่านโครงการคลินิกแก้หนี้ให้แก่ลูกค้า 952 ราย การจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเครือข่ายการเรียนรู้ทางออนไลน์ Bangkok Bank SME มีผู้รับชมรวมกว่า 3.2 ล้านราย 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมความรู้ทางการเงินให้แก่กลุ่มเปราะบาง การส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มเกษตรกรและเอสเอ็มอี
	การพัฒนาชุมชนและสังคม  การสร้างความสัมพันธ์และคุณค่าร่วมกับชุมชน โดยการสนับสนุนชุมชนให้สามารถจัดการกับปัญหาและความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งการส่งเสริมการบรรเทาและรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันนำไปสู่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน	1. จำนวนชั่วโมงจิตอาสา 2. จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> 40,000 ชั่วโมงต่อปี (* เป้าหมายในช่วงสถานการณ์โควิด-19) ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี 	<ul style="list-style-type: none"> 44,302 ชั่วโมง การดำเนินโครงการบวหลวงร่วมชุมชน แก่ภัยแล้งมีผู้ได้รับประโยชน์ไปแล้วกว่า 66,688 คน (ปี 2563-2565) การสนับสนุนมูลนิธิช่วยแพทย์และกัณฑ์แพทย์เคลื่อนที่ในการจัดบริการทางการแพทย์และทันตกรรมให้แก่ประชาชนด้อยโอกาสในชนบทและถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ มีประชาชนเข้ารับบริการรวม 2,134 คน โครงการ BBL x Blood Hero x Plus 1 เพิ่มจำนวนครั้ง เพิ่มโลหิต เพิ่มชีวิต สามารถนำโลหิตไปช่วยผู้ป่วยได้ประมาณ 3,500 คน 	<ul style="list-style-type: none"> 70,000 ชั่วโมงต่อปี ผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมอย่างน้อย 10,000 คนต่อปี





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	การลดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 	1. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1 และ 2)	<ul style="list-style-type: none"> ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละร้อยละ: 5 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 เพิ่มขึ้นร้อยละ: 55.08 เทียบกับปีฐาน 2563¹ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ลดลงร้อยละ: 0.92 เทียบกับปีฐาน 2563² 	<ul style="list-style-type: none"> ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 ลงอย่างละร้อยละ: 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563
	การสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร การใช้ระบบจัดการด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ และการบรยายเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรสีเขียวที่สร้างคุณค่าในระยะยาวให้แก่สังคมและธนาคารเอง	2. การลดปริมาณการใช้พลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 5 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 2.09 เทียบกับปีฐาน 2563² 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 7.5 เทียบกับปีฐาน 2563
	3. การลดปริมาณการใช้น้ำ	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 4 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 13.79 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 5 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	4. การลดปริมาณขยะทั่วไปในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 4 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 47.08 เทียบกับปีฐาน 2563 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 6 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	5. การเพิ่มสัดส่วนขยะรีไซเคิลในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ: 5 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ: 5 	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ: 8 เทียบกับปีฐาน 2563 	
	6. การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 4 เทียบกับปีฐาน 2562 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 63.65 เทียบกับปีฐาน 2562 	<ul style="list-style-type: none"> ลดลงร้อยละ: 6 เทียบกับปีฐาน 2562 	
	7. การดำเนินโครงการหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การจัดอบรมหลักสูตรการจัดการพลังงานในอาคาร และหลักสูตรการคิดแยกขยะในธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์ BBLearn 	<ul style="list-style-type: none"> ทั้ง 2 หลักสูตรมีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 14,920 คน 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินโครงการหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงานอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง 	

¹ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ดีเซลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น


² เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม  การพัฒนาดิจิทัลโซลูชันและปรับใช้เทคโนโลยี เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า และการสร้างขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของคนทุกรุ่น	1. ร้อยละของกระบวนการทำงานแบบ Manual ที่เปลี่ยนผ่านเป็นกระบวนการทำงานด้วยระบบดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 15 ของกระบวนการที่ใช้การทำงานแบบ Manual ทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 15 ของกระบวนการที่ใช้การทำงานแบบ Manual ทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 50 ของกระบวนการที่ใช้การทำงานแบบ Manual ทั้งหมด
		2. ร้อยละของระยะเวลาที่ลดลง เนื่องจากการนำรูปแบบการทำงานแบบดิจิทัลและระบบการทำงานอัตโนมัติมาใช้ ในกระบวนการทำงานที่สำคัญ (เมื่อเทียบกับการทำงานแบบ Manual)	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาลดลงร้อยละ 10 เทียบกับการทำงานแบบ Manual 	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาลดลงร้อยละ 10 เทียบกับการทำงานแบบ Manual 	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาลดลงร้อยละ 20 เทียบกับการทำงานแบบ Manual
		3. จำนวนพันธมิตรทางธุรกิจที่ร่วมมือกันเชื่อมต่อและพัฒนานวัตกรรม เพื่อการขับเคลื่อนระบบนิเวศทางดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> 3 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> 3 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> ปีละ 3 ราย
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์  การให้ความสำคัญกับการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านการรับฟังความต้องการของลูกค้า และการพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า	1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 95 คะแนน 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 94.71 คะแนน 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 95 คะแนน 	
	2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพ	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ 82 คะแนน 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 82.50 คะแนน 	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 85 คะแนน 	
	3. การพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานสาขาทั่วประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดกิจกรรม SQR¹ จำนวน 2 ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้า 	

¹Service and Sales Quality Roleplay (SQR) คือ กิจกรรมบทบาทกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกันโดยใช้บทบาทจำลอง (Roleplay) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</p>	<p>การดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า</p>  <p>การสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยอาศัยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและขีดความสามารถของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความมั่นใจในการปฏิบัติตามข้อบังคับ และความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</p>	<p>1. การป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง • อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของธนาคารไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> • การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ 1 ครั้ง • ร้อยละ 95 ของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> • การทดสอบหรือซักซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละครั้ง • อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมดของธนาคารได้รับการติดตั้งระบบความปลอดภัย
		<p>2. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 95 ของพนักงานทั้งหมด ได้รับการอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 98 ของพนักงานทั้งหมด ได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ (การโจรกรรมข้อมูลรูปแบบ Phishing) 	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานทุกคนได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ประจำปี
		<p>3. การเสริมสร้างความตระหนักรู้เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 100 ของผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด ได้รับการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ร้อยละ 100 ของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะ เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละ 100 ของผู้บริหารและพนักงานทั้งหมด ได้รับการอบรมหลักสูตรพื้นฐานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ร้อยละ 99 ของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะ เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้รับการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกคนได้รับการอบรมหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะ เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล





	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การใส่ใจดูแลพนักงาน	การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน  การสร้างกำลังคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการเสริมสร้างทักษะสมัยใหม่ เพื่อเร่งกระบวนการเปลี่ยนผ่านด้านดิจิทัลของธนาคาร และการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาเส้นทางการทำงานที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตควบคู่กับการดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถ	1. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน	• 38 ชั่วโมงต่อคน	• 37.21 ชั่วโมงต่อคน	• 40 ชั่วโมงต่อคน
		2. ผลตอบแทนจากการลงทุนในมนุษย์ ¹ (HCROI)	• 3.40	• 3.37	• 3.50
		3. ร้อยละของตำแหน่งงานว่างที่ถูกเติมเต็มโดยพนักงานภายในธนาคาร	• ร้อยละ: 75 ของตำแหน่งงานว่าง	• ร้อยละ: 51 ของตำแหน่งงานว่าง	• ร้อยละ: 75 ของตำแหน่งงานว่าง
		4. สัดส่วนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในทักษะอนาคต เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาภาวะผู้นำต่อพนักงานทั้งหมด	• ร้อยละ: 35	• ร้อยละ: 43.90	• ร้อยละ: 35
		5. ร้อยละของพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งงานด้าน STEM	• ร้อยละ: 5	• ร้อยละ: 5	• ร้อยละ: 6
	การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน  การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสุขและเอื้อต่อการสร้างสรรคนวัตกรรม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน กระชับความสัมพันธ์และความผูกพันกับธนาคาร รวมทั้งรักษาผลิตภาพการทำงานไว้ได้ในระยะยาว	1. อัตราการขาดงานของพนักงาน	• ไม่เกินร้อยละ 2	• ร้อยละ: 1.66	• ไม่เกินร้อยละ 2
		2. สัดส่วนผู้บริหารหญิงต่อผู้บริหารทั้งหมด	• ไม่น้อยกว่าร้อยละ 53	• ร้อยละ: 54.40	• ไม่น้อยกว่าร้อยละ 53
		3. สัดส่วนพนักงานหญิงต่อพนักงานทั้งหมด	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 66.40 ของพนักงานทั้งหมด	• พนักงานหญิงในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด
		4. ระดับความผูกพันของพนักงานศักยภาพสูง	• ร้อยละ: 70	• ร้อยละ: 83	• ร้อยละ: 70

¹ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์ (HCROI) = (รายได้ทั้งหมด - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) / ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	การกำกับดูแลกิจการ  การปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดีสอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่ลูกค้าและสังคมอย่างยั่งยืน	1. ผลการประเมินจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	<ul style="list-style-type: none"> ระดับ “ดีเลิศ” 	<ul style="list-style-type: none"> ระดับ “ดีเลิศ” 	<ul style="list-style-type: none"> ระดับ “ดีเลิศ”
	จรรยาบรรณธุรกิจ  การสนับสนุนการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจในระดับสูงสุดด้วยการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงาน และนำระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย	1. การอบรมเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร การต่อต้านคอร์รัปชัน การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด
	2. การรับทราบจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร	3. จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนในลักษณะที่เป็นความเสียหายที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดรับทราบ
		<ul style="list-style-type: none"> 0 กรณี 	<ul style="list-style-type: none"> 0 กรณี 	<ul style="list-style-type: none"> 0 กรณี 	



	ความมุ่งมั่น	ตัวชี้วัด	เป้าหมายประจำปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	เป้าหมายระยะยาวปี 2564-2566
การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม	การเคารพสิทธิมนุษยชน  การยกระดับการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง และการสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล	1. การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> ได้ดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 3 ปี
		2. การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของลูกค้าธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของลูกค้าธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ได้ดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของลูกค้าธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารและของลูกค้าธนาคาร
		3. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการใช้ความรุนแรงต่อพนักงานที่เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาล
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน  การสร้างแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน ด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างเหมาะสม การส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการร่วมมือและสนับสนุนให้ลูกค้า ยกกระดับการดำเนินการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	1. การสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของคู่ค้าหลักได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของคู่ค้าหลักได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละ 100 ของคู่ค้าหลักได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร
2. การประเมินด้าน ESG ของคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> คู่ค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> คู่ค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> คู่ค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> คู่ค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG 	
3. จำนวนผลิตภัณฑ์สีเขียวที่จัดซื้อจัดจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> 10 ผลิตภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> 10 ผลิตภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> 10 ผลิตภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> 11 ผลิตภัณฑ์ 	
4. การจัดกิจกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้าอย่างยั่งยืนของลูกค้าปีละ 1 ครั้ง โดยมีลูกค้าเข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 100 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดงานสัมมนาคู่ค้า “บัวหลวงประสานพลังคู่ค้า สู่อาคตที่ยั่งยืน” มีลูกค้าเข้าร่วม 216 ราย 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้าอย่างยั่งยืนของลูกค้าปีละ 1 ครั้ง โดยมีลูกค้าเข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 100 ราย 		



การสร้างการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย

ด้วยเชื่อว่าการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ อันนำมาซึ่งความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียและความยั่งยืนขององค์กร ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดูแลและเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การรับฟังความคิดเห็น การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และการร่วมมือเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม โดยได้กำหนดหลักการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร



117QJJE360G



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

“

แม้ว่าในปีที่ผ่านมา สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มคลี่คลายลงจนกิจกรรมต่าง ๆ สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติมากขึ้น ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดูแลผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบให้สามารถฟื้นคืนสู่ภาวะปกติ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้า พนักงาน และสังคมส่วนรวม ธนาคารได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ในการดูแลช่วยเหลือลูกหนี้ ตลอดจนได้ดูแลความปลอดภัยของลูกค้าอย่างเต็มที่ และได้ดูแลสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับผลกระทบไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อช่วยกันประคับประคองให้ทุกคนผ่านพ้นสถานการณ์อันยากลำบากไปได้



”

แม้ว่าในปีที่ผ่านมา สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มคลี่คลายลงจนกิจกรรมต่าง ๆ สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติมากขึ้น ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดูแลผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบให้สามารถฟื้นคืนสู่ภาวะปกติ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้า พนักงาน และสังคมส่วนรวม ธนาคารได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ในการดูแลช่วยเหลือลูกหนี้ ตลอดจนได้ดูแลความปลอดภัยของลูกค้าอย่างเต็มที่ และได้ดูแลสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ได้รับผลกระทบไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์ หรือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อช่วยกันประคับประคองให้ทุกคนผ่านพ้นสถานการณ์อันยากลำบากไปได้




ธนาคารแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 2. พนักงาน 3. ลูกค้า (ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล) 4. คู่ค้า (ผู้ขายสินค้า ผู้ให้บริการภายนอก และผู้รับเหมาจัดจ้าง) 5. เจ้าหนี้ 6. สถาบันการเงินอื่น และ 7. ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแล ภาคประชาสังคม และสื่อมวลชน) ธนาคารให้ความสำคัญกับทุกสิทธิทุกเสียงของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีรูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้







กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
<p>ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2. การเผยแพร่ One Report และรายงานความยั่งยืนบนเว็บไซต์ของธนาคาร 3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET link ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 4. การส่งพิมพ์สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึงเว็บไซต์ของธนาคาร 5. การประชุมแบบตัวต่อตัว รวม 148 ราย 6. การประชุมแบบกลุ่ม รวม 6 ครั้ง 7. การเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุน รวม 10 ครั้ง 8. การจัดทำมีช่องทางสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างผลประโยชน์ที่ดียังยั่งยืนและการจ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม 2. การดำเนินธุรกิจโดยมีธรรมาภิบาลที่ดีและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม 3. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรม 5. การให้ความรู้ทางการเงิน 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า 7. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 8. มาตรการต่าง ๆ ของธนาคารในการรับมือกับสถานการณ์โควิด-19 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีวิสัยทัศน์และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทำให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม 2. การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลที่ดี อนุรักษ์พลังงานและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคม 3. การส่งเสริมวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้าน และการรักษาอัตราส่วนเงินกองทุนไว้ในระดับที่เพียงพอ 4. การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า เสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร 5. การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไป 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่มีตรงความต้องการของลูกค้า 7. การดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด 8. การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และการสื่อสารมาตรการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
<p>ลูกค้า</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าเป็นระยะตลอดทั้งปี 3. การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การออม การลงทุน และภัยทางไซเบอร์ เป็นประจำทุกปี 4. การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและจุดให้บริการของธนาคาร 5. การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น LINE Official Facebook Twitter เป็นประจำ 6. การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จุดบริการ เช่น สาขา และศูนย์ธุรกิจของธนาคาร 7. การรับข้อร้องเรียนผ่านบิวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 2. การให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบและเป็นธรรม 3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้ความรู้ทางการเงิน 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ 5. ความมีเสถียรภาพและความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน และการตอบโต้ความต้องการของแอปพลิเคชันธนาคาร 6. การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การออกมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 2. การปลูกฝังให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางแก่พนักงาน และการเน้นย้ำการให้บริการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ 3. การให้ความรู้ทางการเงินด้วยรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละช่วงวัย 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า 5. การปรับปรุงโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้มีความปลอดภัยมากขึ้น มีฟังก์ชันที่ตอบโจทย์การใช้งานในชีวิตประจำวันมากขึ้น และมีการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ 6. การเพิ่มช่องทางบริการตัวแทนธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
พนักงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประชุมพิเศษพนักงานจัดรับใหม่ผ่านระบบออนไลน์ BBLearn 2. การประชุมผู้บริหารทั่วประเทศเพื่อมอบนโยบายประจำปี 3. การประชุมระหว่างธนาคารกับผู้แทนจากสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาและสหภาพแรงงาน ธนาคารกรุงเทพเป็นประจำ 4. การเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร และกิจกรรมที่น่าสนใจเป็นประจำ ผ่านช่องทางสื่อสารภายใน เช่น BeConnect อีเมล MS Teams Yammer BBLearn และประกาศเสียงตามสาย 5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในสังกัดช่วงการประเมินผล 6. การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ปีละ 1 ครั้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ 2. การช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนากิจกรรมความรู้อย่างต่อเนื่อง 4. การมีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีในการทำงาน 5. ความก้าวหน้าบนแผนเส้นทางอาชีพ 6. การมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 2. การออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวของพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 3. การพัฒนาช่องทางการเรียนรู้แบบออนไลน์ เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกหัวข้ออบรมได้ตามความสนใจ และสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งมีหลักสูตรมากมายที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการทำงาน 4. การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานและการให้บริการสุขภาพและส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่พนักงาน 5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อปรับปรุงผลงานของพนักงานให้ดีขึ้น และการวางแผนพัฒนากิจกรรมความรู้ของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น 6. การจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้าน
ลูกค้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การชี้แจงกฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารกับลูกค้ารายใหม่หรือเมื่อมีการทำสัญญาฉบับใหม่ 2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ 3. การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์หรือพูดคุยทางโทรศัพท์เป็นระยะ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและคุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับการปฏิบัติจากธนาคารอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม 2. การได้รับคำตอบแทนครบถ้วนและตรงเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำบรรณารักษ์ลูกค้า การมีหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส การกำหนดเงื่อนไขสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม และการคัดเลือกลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน ESG เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด
เจ้าหนี้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารโดยตรงและโดยอ้อมผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ 2. การรับฟังข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียนผ่านบิวหลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์ 2. การปฏิบัติตามสัญญาและชำระดอกเบี้ยและเงินต้นตามกำหนดเวลา 3. ศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์ผ่านการสื่อสารโดยตรงหรือสื่อประเภทต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาด้วยความซื่อตรง และการชำระหนี้คืนตามกำหนดเวลา 3. การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในศักยภาพทางธุรกิจของธนาคาร



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบของการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การตอบสนองของธนาคาร
สถาบันการเงินอื่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ในการประชุมประจำเดือนและการทำงานร่วมกันในชมรมและคณะทำงานด้านต่าง ๆ ของสมาคมฯ 2. การประชุมประจำเดือนและทำงานร่วมกันภายใต้คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) อันประกอบด้วยสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 2. การสร้างความร่วมมือและภาคีเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน 3. การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 4. การร่วมกันแสดงจุดยืนและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคม 5. การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาลที่ดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้ความร่วมมือและการทำงานร่วมกันในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทย 2. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเต็มที่เพื่อขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสมาคมธนาคารไทยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาคการเงิน 3. การทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูลและเสนอความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน 4. การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาลที่ดี
ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน 2. การจัดกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทยหลากหลายกิจกรรมในแต่ละปี 3. การให้ความรู้แก่ธุรกิจ ประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบาง ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ เช่น การเงิน การลงทุน การออม และการประกอบธุรกิจผ่านการจัดอบรมสัมมนา การออกบูธในงานต่าง ๆ และการสื่อสารทางออนไลน์เป็นประจำ 4. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านบิวทลวงโฟน 1333 หรือทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งการพัฒนาช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม 2. การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางผ่านการจัดสัมมนา การออกบูธในงานต่าง ๆ และการสื่อสารทางออนไลน์ 3. การสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย อย่างจริงจังและต่อเนื่อง 4. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งการพัฒนาช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม 2. การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางผ่านการจัดสัมมนา การออกบูธในงานต่าง ๆ และการสื่อสารทางออนไลน์ 3. การสนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย อย่างจริงจังและต่อเนื่อง 4. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยการบริจาคเงินและสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาลและผู้ได้รับความเดือดร้อน



สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2565



การรับมือกับภาวะวิกฤต



อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง
ในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่

19.1 %



การดำเนินมาตรการ
ช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับ
ผลกระทบของสถานการณ์
การแพร่ระบาดของ
โควิด-19



การบริจาคมูลค่าวัคซีนป้องกัน
โควิด-19 ให้แก่ราชวิทยาลัย
จุฬาภรณ์ สำหรับนำไปจัดสรร
ให้ผู้ป่วยไร้ ผู้ด้อยโอกาส
และกลุ่มเปราะบางมูลค่ากว่า

10 ล้านบาท



การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ



การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อ
ธุรกิจพลังงานทดแทน

88,063

ล้านบาท



การสนับสนุนสินเชื่อ
บิวหลวงกรีน

643 ล้านบาท

สินเชื่อบิวหลวงกรีน
Solar Energy

168 ล้านบาท



การจัดจำหน่ายตราสารหนี้
ด้าน ESG

119,145

ล้านบาท



การให้บริการเครื่อง
บิวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับ
โหมดการทำรายการ
สำหรับผู้พิการทาง
สายตา

6,597

เครื่อง



การสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจ
เกษตรรวมกว่า

235,000

ล้านบาท



การจัดกิจกรรมความรู้ผ่าน
เครือข่ายการเรียนรู้ทาง
ออนไลน์ Bangkok Bank
SME มีผู้รับชมรวมกว่า

3.2

ล้านราย



โครงการบิวหลวงร่วมชุมชน
แก้ภัยแล้ง มีผู้ได้รับประโยชน์
จากโครงการ

66,688

คน



การใช้น้ำลดลง

13.8%

(เทียบกับปีฐาน 2563)



การให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการสาขาของธนาคาร

94.7

คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โฆษณาแมกทิง จากธนาคารกรุงเทพ

82.5

คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการบิวหลวงโฟน

4.8

คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)



ผู้ใช้บริการโฆษณาแมกทิง จากธนาคารกรุงเทพ มากกว่า

13

ล้านราย



การใส่ใจดูแลพนักงาน



พนักงานทั้งหมด

19,091

คน



พนักงานชาย

33.6%

พนักงานหญิง **66.4%**



ผู้บริหารหญิงต่อ ผู้บริหารทั้งหมด

54.4%



ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ STEM เป็น พนักงานผู้หญิง

47.4%



ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคน

37.2

ชั่วโมง



ผลตอบแทนจากการลงทุนในกลุ่ม มนุษย์ (HCROI)

3.3



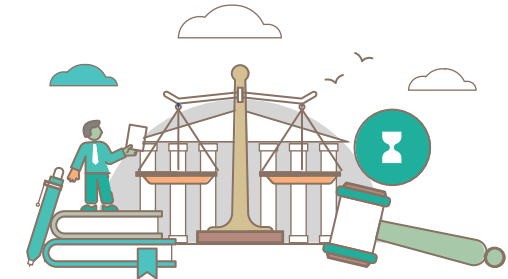
การดำเนินธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม



ผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ บริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทยอยู่ใน ระดับ “ดีเลิศ”



ธนาคารดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของธนาคารและคู่ค้า



100% ของพนักงานทั้งหมด

รับทราบจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของพนักงาน

100% ของคู่ค้าหลัก

ได้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร



คู่ค้าทุกรายผ่านการประเมินด้าน ESG



การรับมือกับภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านสุขภาพการเงิน
ของลูกค้าและธนาคาร และสร้างความมั่นใจว่าธนาคาร
สามารถตอบสนองต่อภาวะวิกฤตและความท้าทายต่าง ๆ
รวมถึงฟื้นตัวสู่ภาวะปกติได้อย่างยั่งยืน





การจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤต





การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ นอกจากนี้ ความท้าทายด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมกำลังส่งผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารและลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้ต้องบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรอบด้านเพื่อเตรียมรับมือและค้นหาโอกาสทางธุรกิจที่ซ่อนอยู่ ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตมาโดยตลอด โดยได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงแต่ละด้าน จัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สอดคล้องกับสถานการณ์ วิเคราะห์และประเมินปัจจัยความเสี่ยงสำคัญอย่างเป็นระบบ พัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงที่เข้มแข็งให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร



การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงของธนาคารครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญต่อการประกอบธุรกิจทางการเงิน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีกรอบการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย นโยบายการบริหารความเสี่ยง ระดับความเสียหายที่ยอมรับได้ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายจัดการคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของทางการ ธนาคารมีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงสำคัญและทบทวนความเหมาะสมของกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนเป็นประจำทุกปี ในปี 2565 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงในระดับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 19.13 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

-  1. การระบุความเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
-  2. การประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการลดความเสี่ยง
-  3. การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้
-  4. การรายงานความเสี่ยงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้สามารถจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อสถานการณ์



การกำกับดูแลความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร มีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับกรรมการ ฝ่ายจัดการ สายบริหาร ความเสี่ยง สายบริหารสินเชื่อ และหน่วยธุรกิจ เพื่อให้การบริหาร จัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้ง สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ดังนี้

คณะกรรมการธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแล ความเสี่ยงทั้งหมดขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการกำหนด นโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ตลอดจนดูแล และติดตามความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และการพิจารณาเรื่องอื่น ๆ โดยได้รับ การอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการ ธนาคารในด้านการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไป ตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง

นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการในระดับฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการ กำกับความเสี่ยงในการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคาร ดังนี้

- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน** ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านตลาด
- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** ทำหน้าที่ สนับสนุนและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคาร

สายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับ ที่ยอมรับได้ ตลอดจนรายงานสถานะความเสี่ยงให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

สายบริหารสินเชื่อ มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงด้านเครดิต กำกับ ดูแลและติดตามการอำนวยการสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อ ของธนาคาร ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ หน่วยงานนโยบาย สินเชื่อ หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ หน่วยงานบริหาร Portfolio หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ หน่วยงานประเมินหนี้และกฎหมาย และหน่วยงานทรัพย์สิน

หน่วยธุรกิจของธนาคาร ผู้ที่ดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง และควบคุม ความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ได้รับการอนุมัติและสอดคล้องกับ นโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ธนาคาร

เพื่อให้การกำกับดูแลความเสี่ยงมีความรัดกุม รวมถึงมีการตรวจสอบ และถ่วงดุลอย่างเหมาะสม ธนาคารได้นำหลักแนวป้องกัน 3 ชั้น มาใช้กำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการ กำกับดูแลความเสี่ยง





การบริหารความเสี่ยง จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น พายุ น้ำท่วม และภัยแล้งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ภาคส่วนต่าง ๆ ให้ความสนใจอย่างจริงจังกับการลด ก๊าซเรือนกระจกและการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทั้งความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ดีจะสามารถต้านทานความเสี่ยง และฉวยโอกาสเหนือคู่แข่งได้ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจและประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ และมุ่งสร้างเสริมศักยภาพในการประเมิน ความเสี่ยงและผลกระทบที่มีต่อธนาคารทั้งที่เป็นเชิงกายภาพ และเชิงการเปลี่ยนผ่าน

ความเสี่ยงเชิงกายภาพ ธนาคารได้ผนวกปัจจัยเสี่ยงด้าน ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น น้ำท่วม ให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงด้าน ปฏิบัติการ โดยมีการประเมิน ติดตาม กำหนดมาตรการ จัดการและควบคุมดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมกำหนดแผนรองรับกรณีน้ำท่วมเพื่อเตรียมความพร้อม ป้องกันและลดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของธนาคาร

ความเสี่ยงเชิงการเปลี่ยนผ่าน ธนาคารติดตามการเปลี่ยนแปลง นโยบาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่ สังคมคาร์บอนต่ำของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังติดตามความ ก้าวหน้าของเทคโนโลยีคาร์บอนต่ำและการปรับตัวของธุรกิจ ใน อุตสาหกรรมเสี่ยงอย่างใกล้ชิด

ธนาคารอยู่ระหว่างการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือประเมินความเสี่ยง เชิงกายภาพและเชิงการเปลี่ยนผ่าน เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในจากทัศนคติต่าง ๆ และการทดสอบภาวะวิกฤต รวมทั้งมีการเสริมสร้างทักษะความรู้ ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

การจัดการภาวะวิกฤต

ธนาคารกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อเป็น แนวทางลดความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบ จากเหตุการณ์ที่อาจทำให้การดำเนินงานตามปกติต้องหยุด ชะงัก รวมทั้งกำหนดกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต และ สื่อสารข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคาร มีการบริหารจัดการด้านเสถียรภาพทางการเงิน โดยการประเมิน ความเพียงพอของเงินกองทุน การจัดทำแผนรองรับวิกฤต สภาพคล่อง และการจัดทำแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อม ในการแก้ไขปัญหาด้านเงินกองทุนและสภาพคล่อง

ในส่วนของการทำงานในภาวะวิกฤต ธนาคารได้จัดตั้ง คณะทำงานภาวะวิกฤต เพื่อกำหนดที่บริหารจัดการในภาวะวิกฤต และกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนิน ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการฝึกซ้อมตามแผนที่วางไว้ เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยง และ ทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากิจกรรมธุรกิจของธนาคารจะสามารถดำเนิน ไปได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องหากเกิดภาวะวิกฤต

วัฒนธรรมความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจ อย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยง ในองค์กร โดยการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดูแล และควบคุมความเสี่ยงตามหลักการป้องกัน 3 ชั้น นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของ ตัวชีวิตที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับ บริหาร

ธนาคารมีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง ดังนี้

การสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดวัฒนธรรมความเสี่ยง ธนาคาร สนับสนุนให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำกับดูแล ความเสี่ยง โดยกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาท สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง ผ่านการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ด้านความเสี่ยง ตลอดจนดูแลและติดตามให้เกิด การปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าว ในขณะที่พนักงาน ทุกคนมีบทบาทหน้าที่ตามหลักการป้องกัน 3 ชั้น นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาประเด็นความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับหลักประเมินความเสี่ยง การควบคุม ภายใน และนโยบายของธนาคาร รวมทั้งจัดให้มีช่องทางรับฟัง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงจากพนักงาน ทุกระดับ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงความเสี่ยง ธนาคาร กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และ บริการ ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึง ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของสิ่งที่พัฒนา และมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ ของธนาคาร เช่น ด้านการเงิน ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล การฟอกเงินและสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มี อานุภาพทำลายล้างสูง การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม กฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางการ เป็นต้น พร้อมทั้งต้องกำหนด มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

การสร้างความรู้ตระหนักรู้และพัฒนาบุคลากรด้านความเสี่ยง ธนาคารได้จัดทำหลักสูตรอบรมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ความเสี่ยงสำหรับผู้บริหารและพนักงาน พร้อมทั้งกำหนดให้ หลักสูตรความเสี่ยงที่สำคัญเป็นหลักสุตรภาคบังคับ ได้แก่



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องภัยคุกคามทางไซเบอร์ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้กรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญของธนาคารเป็นประจำทุกปี เช่น การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้การอบรมให้ความรู้แล้ว ธนาคารยังมีการสื่อสารแนวปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยงและข้อมูลความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงที่สำคัญผ่านช่องทางสื่อสารภายใน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2565 ธนาคารมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนี้

- การพัฒนาการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุนตามกระบวนการ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญมากขึ้น โดยเพิ่มความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยไซเบอร์ และด้านกฎหมาย และการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เข้าไปในกระบวนการ
- การพัฒนากระบวนการติดตามและรายงานสถานการณ์สำหรับมาตรวัดสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าด้านเงินกองทุนและสภาพคล่องให้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- การทดสอบภาวะวิกฤตภายใต้กระบวนการ ICAAP โดยคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงด้าน ESG รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อธนาคาร เช่น การมีข้อมูลรั่วไหล การทุจริตของกิจการที่ธนาคารไปลงทุน เป็นต้น

- การทบทวนแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้มีความเป็นปัจจุบัน และการเข้าร่วมทดสอบแผนฉุกเฉินกับหน่วยงานภายนอกธนาคาร เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด และบริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด เพื่อซักซ้อมขั้นตอนการปฏิบัติงานและการทำธุรกรรมให้มั่นใจว่าสามารถใช้ดำเนินการได้จริงหากเกิดเหตุฉุกเฉิน

การบริหารจัดการกับวิกฤตโควิด-19

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ธนาคารได้กำหนดและดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อดูแลและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงาน ลูกค้า รวมถึงชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงดำเนินการตามแนวทางรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินของธนาคารประกอบด้วย แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และแผนบริหารภาวะวิกฤต ตลอดจนมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับเปลี่ยนมาตรการและแผนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

การดำเนินงานในปี 2565

แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้เริ่มคลี่คลายจากแนวโน้มการระบาดและความรุนแรงของโรคที่ลดลง แต่ธนาคารยังคงดำเนินการตามมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง เช่น การคัดกรองผู้เข้าอาคารและสาขาของธนาคาร การทำความสะอาดและฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ การติดตั้งเครื่องจ่ายแอลกอฮอล์ล้างมืออัตโนมัติในพื้นที่ต่างๆ ของธนาคาร และการทำซ้ำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามข้อแนะนำและแนวทางปฏิบัติด้านสุขภาพของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และข้อปฏิบัติของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ในช่วงปลายปี 2565 ภาครัฐได้ผ่อนคลายและยกเลิกมาตรการป้องกันโควิด-19 ธนาคารจึงได้ยกเลิกการตรวจวัดอุณหภูมิของผู้เข้าอาคารเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของภาครัฐ นอกจากนี้ ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือ

แก่พนักงานและลูกค้า ตลอดจนชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการที่สำคัญในปี 2565 ดังนี้

พนักงาน

ด้วยความห่วงใยในสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ธนาคารจึงกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานที่ป่วยหรือสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วยโควิด-19 ตามประกาศของภาครัฐและมาตรการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของธนาคาร พร้อมทั้งมีระบบติดตามข้อมูลของพนักงานดังกล่าว และมีการสื่อสารเกี่ยวกับมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันโควิด-19 ผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคาร ในกรณีที่พนักงานป่วยเป็นโควิด-19 หรือเป็นบุคคลที่สัมผัสใกล้ชิดโดยตรงกับผู้ป่วย (กลุ่ม Tier 1) ธนาคารจะให้ความช่วยเหลือในรูปของการเบิกค่าตรวจและค่ารักษาโควิด-19 ตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดหาวัคซีนป้องกันโควิด-19 เข็มกระตุ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่พนักงานที่สนใจ รวมถึงจัดเตรียมชุดตรวจ ATK ให้แก่พนักงานในหน่วยงานหรือสาขาที่มีความจำเป็นต้องออกไปปฏิบัติงานภายนอก ออกบูธ หรือจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดการประชุมผู้ถือหุ้น และการจัดอบรมในสถานที่จริง

เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ของธนาคารสามารถดำเนินต่อไปได้ตามปกติ ธนาคารได้กำหนดสัดส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงได้กำหนดมาตรการ “Split Site Split Team” เพื่อแบ่งแยกพนักงานในแต่ละหน่วยงานให้มีผู้ปฏิบัติงานในสถานที่หลักและผู้ปฏิบัติงานในสถานที่สำรอง นอกจากนี้ ธนาคารยังอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยการเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงาน การประชุม และการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อมุ่งสู่วิถีการทำงานรูปแบบใหม่



ลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลที่ได้รับผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อให้ลูกค้าสามารถก้าวผ่านสถานการณ์ที่ยากลำบากไปด้วยดีและสามารถฟื้นตัวได้ โดยมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่สอดคล้องกับมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย ในช่วงปี 2565-2566 ดังนี้

- **มาตรการสินเชื่อฟื้นฟู** สำหรับช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจผ่านการให้สินเชื่อฟื้นฟูเพื่อเสริมสภาพคล่อง รักษาการจ้างงาน และฟื้นฟูการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษและค่าประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
- **มาตรการสินเชื่อเพื่อการปรับตัว** สำหรับช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจผ่านการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับการลงทุนรองรับการเปลี่ยนผ่านและเสริมศักยภาพธุรกิจ ใน 3 รูปแบบ ได้แก่ กระแสดิจิทัลเทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและนวัตกรรมแห่งโลกอนาคต
- **มาตรการพักทรัพย์ พักหนี้** สำหรับการรับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันมาชำระหนี้ให้กับธนาคาร เพื่อลดภาระทางการเงินของลูกค้า
- **มาตรการแก้หนี้ที่ยั่งยืน** สำหรับช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจ และลูกค้ารายย่อยผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และให้สินเชื่อใหม่เพิ่มเติม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้และประมาณการกระแสเงินสดของลูกค้า



- **มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้** ลูกค้าธุรกิจที่มีเจ้าหนี้หลายราย สำหรับช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจที่มีเจ้าหนี้หลายรายผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และให้สินเชื่อใหม่เพิ่มเติมภายใต้กระบวนการและขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันระหว่างเจ้าหนี้
- **มาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยด้วยการรีไฟแนนซ์และการรวมหนี้สินเชื่อ** เพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรายย่อยประเภทอื่น สำหรับช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยผ่านการนำสินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับมาใช้ประโยชน์จากหลักประกันของสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่มีมูลค่าเหลืออยู่ เพื่อลดภาระการผ่อนชำระและลดอัตราดอกเบี้ยของลูกค้า

ชุมชนและสังคม

ธนาคารบริจาควัคซีนป้องกันโควิด-19 มูลค่ากว่า 10 ล้านบาท ให้แก่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สำหรับนำไปจัดสรรให้ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบาง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในการกระจายวัคซีนให้ทั่วถึงและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้ประชากรของประเทศมีภูมิคุ้มกันจากโควิด-19 และกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมสามารถกลับมาดำเนินการต่อไปได้ตามปกติ



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ



สาขา
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การดำเนินธุรกิจ อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ สนับสนุนกิจกรรม
ที่สร้างความยั่งยืน ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงิน
และการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง เสริมสร้างความเข้มแข็ง
ของชุมชน และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม





การเงินเพื่อความยั่งยืน

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับประเด็นท้าทายด้าน ESG รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพัฒนาประเทศรวมทั้งชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในระยะยาว ทำให้ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องร่วมมือกันเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่อนาคตที่ยั่งยืน ธนาคารตระหนักถึงโอกาสในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านดังกล่าว จึงให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยการนำประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG มาพิจารณาอย่างรอบคอบและรอบด้านในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร และยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการสนับสนุนผลิตภัณฑ์การลงทุนที่สร้างคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคารเอง ตลอดจนเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย

การยกระดับการเงินเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและผลักดันการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยในปี 2565 ธนาคารได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ร่วมกับสมาชิกอื่นๆ ของสมาคมธนาคารไทย เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานของภาคการธนาคารในการแก้ไขปัญหาสำคัญด้าน ESG การสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียและการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความยั่งยืน การประกาศเจตนารมณ์ดังกล่าวถือเป็นก้าวสำคัญของการธนาคารในการสนับสนุนประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกภายใต้ข้อตกลงปารีส



ภาพธนาคารได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ร่วมกับสมาชิกอื่น ๆ ของสมาคมธนาคารไทย

แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญภายใต้ ESG Declaration



1. ธรรมาภิบาล มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินการกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับคณะกรรมการ โดยกำหนดภาวะและขอบเขตความรับผิดชอบต่อที่ชัดเจนในระดับการจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับ ESG



2. ยุทธศาสตร์ บูรณาการพันธกิจด้าน ESG เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินงานและกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน โดยสนับสนุนเพื่อให้ประเทศสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ได้อย่างราบรื่น



3. การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ผนวกรวมประเด็นด้าน ESG ไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง



4. ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน



5. การสื่อสาร สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้าน ESG



6. การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล



ธนาคารเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจของพนักงานในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG อย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดสัมมนาออนไลน์ การอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ของธนาคาร การเผยแพร่บทความผ่านช่องทางสื่อสารภายใน และการสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมการอบรมสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก ในปี 2565 ธนาคารได้จัดสัมมนาออนไลน์หัวข้อ “การลงทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานทางออกของธุรกิจไทยในยุคคาร์บอนต่ำ” โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาบรรยายเกี่ยวกับความท้าทายของภาคธุรกิจในยุคคาร์บอนต่ำและบทบาทของธุรกิจจัดการพลังงานในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของภาคธุรกิจ มีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วม 118 คน

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้จัดทำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ กำหนดรายการผู้ขอสินเชื่อหรือกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ พัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ และสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชื่อเสียงของธนาคาร



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ดูแลการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ นอกจากนี้ ธนาคารมีการปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับความเสี่ยงสำคัญด้าน ESG และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของธนาคาร ผ่านช่องทางการติดต่อที่ธนาคารกำหนดไว้ เพื่อให้ธนาคารใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนนโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบให้มีความทันสมัยและครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญด้าน ESG

กรอบการพิจารณาสินเชื่อที่คำนึงถึงประเด็นด้าน ESG

ธนาคารได้กำหนดกรอบกระบวนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อบุคคลที่คำนึงถึงประเด็นด้าน ESG พร้อมทั้งจัดทำเครื่องมือประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้าน ESG สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้สินเชื่อเป็นไปตามนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของธนาคาร

สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการ

ธนาคารพิจารณาสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการโดยผนวกประเด็นด้าน ESG เข้าไปในกระบวนการพิจารณา ตั้งแต่การทำความเข้าใจลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริง เช่น การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงการตรวจสอบประวัติเสียหายและข่าวเชิงลบด้าน ESG ของผู้ขอสินเชื่อ เช่น การทำลายสิ่งแวดล้อม การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทุจริตคอร์รัปชัน และการละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกัน

ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ด้านความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และด้านชื่อเสียงของธนาคาร

ทุกคำขอสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อโครงการจะถูกพิจารณาอย่างรอบคอบภายใต้มาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนโปร่งใส ตลอดจนมีกลไกควบคุมและติดตามที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ธนาคารให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับโครงการหรือกิจกรรมที่อาจสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง เช่น เหมืองแร่ โรงไฟฟ้า ระบบโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยการนำหลักการอีควอเตอร์มาปรับใช้ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารกำหนดให้มีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการอย่างรอบด้าน รวมถึงมีการนำข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 และการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการมาใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโครงการ

แนวทางการพิจารณาสินเชื่อโครงการ

1. การจัดประเภทคำขอสินเชื่อโครงการตามระดับความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้
 - **Category A** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับสูง
 - **Category B** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับปานกลาง
 - **Category C** หมายถึง โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับต่ำหรือไม่มีผลกระทบต่อ
2. ในกรณีที่คำขอสินเชื่อโครงการถูกจัดให้อยู่ใน Category A หรือ Category B จะต้องมีมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรอบด้านตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ดังนี้



- **ลูกค้า** ต้องจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการและจัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้มาตรฐาน

การบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องประกอบด้วย

1. การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการที่ขอสินเชื่อ
 2. การกำหนดแนวทางหรือมาตรการลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
 3. การจัดทำกระบวนการปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสีย
 4. การมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- **เจ้าหน้าที่ของธนาคาร** ต้องศึกษารายงานการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้าตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่สำคัญ รวมทั้งมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม

ธนาคารกำหนดให้คำขอสินเชื่อโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต้องมีมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อีกทั้ง คำขอสินเชื่อที่ถูกต้องอยู่ใน Category A ที่มีความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมสูงต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญอิสระด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมทำการทบทวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของโครงการ รวมทั้งทบทวนระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการด้วย นอกจากนี้ ธนาคารมีการกำหนดระดับการอนุมัติสินเชื่อที่สูงขึ้นตามระดับความเสี่ยง และหลังจากที่สินเชื่อ

ได้รับการอนุมัติแล้ว เจ้าหน้าที่ธนาคารจะติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นประจำในช่วงเวลาทบทวนวงเงินสินเชื่อ ตลอดระยะเวลาของสินเชื่อโครงการ เพื่อระบุประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่สำคัญ ตลอดจนมาตรการป้องกันและบรรเทาที่เหมาะสม

ตัวอย่างการสนับสนุนสินเชื่อโครงการ

โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย

ธนาคารเริ่มให้สินเชื่อแก่โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทยเวียดนามมาตั้งแต่ปี 2561 และยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าพลังงานแสงอาทิตย์จะเป็นพลังงานสะอาด แต่การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ต้องการพื้นที่กว้างขวางเพื่อติดตั้งระบบต่างๆ จึงอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ครอบคลุมและมีการบริหารจัดการผลกระทบอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการจัดการความขัดแย้งกับชุมชนรอบโรงไฟฟ้า



อย่างเหมาะสม ธนาคารจึงได้กำหนดเงื่อนไขให้โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทยเวียดนามต้องมีการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบก่อนจะมีการพิจารณาให้สินเชื่อแก่โครงการ

โรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศไทย

ธนาคารเริ่มให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศไทยเวียดนามตั้งแต่ปี 2563 แม้ว่าโรงไฟฟ้าพลังงานลมจะเป็นการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด แต่ถ้าหากขาดความเชี่ยวชาญและการบริหารจัดการโรงไฟฟ้าที่ดีก็อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนได้ เช่น มลพิษทางเสียง การบดบังทัศนียภาพ และความสมดุลของระบบนิเวศ ธนาคารจึงกำหนดเงื่อนไขให้โครงการเหล่านี้จัดทำรายงานประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดให้มีการจัดจ้างที่ปรึกษาด้านเทคนิคและที่ปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อทำหน้าที่ทวนสอบรายงานการประเมินดังกล่าวว่าเป็นไปตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนดหรือไม่ ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า



โรงไฟฟ้าจากขยะชุมชน

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าในประเทศไทย พ.ศ. 2561 – 2580 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการกำจัดขยะมูลฝอยเพื่อผลิตไฟฟ้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมดำเนินการในระยะแรก (Quick Win) กำลังการผลิต 11 เมกะวัตต์ จำหน่ายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระยะเวลา 20 ปี โครงการดังกล่าวมีการนำเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้และมีการติดตั้งระบบจัดการมลพิษ นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้โครงการมีที่ปรึกษาด้านเทคนิคและที่ปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีและความเสี่ยงด้านกฎหมาย พร้อมทั้งติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการอย่างต่อเนื่อง

สินเชื่อบุคคล

ธนาคารได้นำประเด็นด้าน ESG มาประกอบการพิจารณาสินเชื่อบุคคล โดยการกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องทำความรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พร้อมทั้งนำปัจจัยเสี่ยงต่างๆ รวมถึงปัจจัยด้าน ESG มาประกอบการพิจารณาอย่างรอบคอบ เช่น การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งวัตถุประสงค์ของคำขอสินเชื่อต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้ามีภาระหนี้สินเกินตัวจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ธนาคารได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อบุคคลบนพื้นฐานของความเสี่ยงด้านเครดิตควบคู่กับความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจมีเงินเหลือไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อยและผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน ธนาคารได้กำหนดเพดานสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือนและมีภาระหนี้ต่อรายได้มากกว่าร้อยละ 70 ไว้ไม่เกินร้อยละ 10

ของลูกค้านี้ทั้งหมดในพอร์ตสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ นอกจากนี้ หลังจากที่ได้อนุมัติสินเชื่อแล้ว ธนาคารมีการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทวงหนี้หรือเปลี่ยนแปลงวงเงินให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ มีระบบแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อเกินกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ (ภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ในกฎหมายการทวงหนี้) รวมถึงมีการติดตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม ภัยทางธรรมชาติ และโรคระบาด ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อหาแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบต่อไป



ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน

สินเชื่อเพื่อพลังงานทดแทน

ธนาคารส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจพลังงานทดแทนเพื่อสร้างความมั่นคงด้านพลังงานและบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนด้านการผลิตและการส่งไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานทดแทนทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ เป็นต้น ธนาคารมุ่งหวังว่าการสนับสนุนทางการเงินดังกล่าวจะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนไปสู่การบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยและเป้าหมายของความตกลงทางปารีส

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อธุรกิจพลังงานทดแทนในปี 2565



พลังงานแสงอาทิตย์

วงเงินสินเชื่อรวม

6,725

ล้านบาท

กำลังการผลิตไฟฟ้า

1,184

เมกะวัตต์



พลังงานชีวมวล

วงเงินสินเชื่อรวม

4,002

ล้านบาท

กำลังการผลิตไฟฟ้า

208

เมกะวัตต์

สินเชื่อโครงการระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินหลักในการสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี และสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง โครงการรถไฟฟ้าดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการเดินทางโดยยานพาหนะที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าวในรูปแบบการปล่อยกู้ร่วม โดยสินเชื่อในส่วน of ธนาคารมีมูลค่า 17,820.67 ล้านบาท หรือเท่ากับร้อยละ 28.13 ของวงเงินกู้ร่วมของโครงการ



สินเชื่อบัวหลวงกรีนและ บัวหลวงกรีน Solar Energy

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีภายใต้สินเชื่อบัวหลวงกรีนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2551 โดยมีการทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์เงื่อนไขของสินเชื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการเป็นระยะ เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันธนาคารกำหนดขอบเขตการสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. การลงทุนด้านพลังงานทดแทน รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนพลังงานทดแทนหรือลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น พลังงานจากแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ การลงทุนเพื่อลดการใช้พลังงานภายในธุรกิจ และการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และจักรยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น
2. การลงทุนด้านการบริหารจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่หรือใช้ซ้ำ
3. การลงทุนด้านการใช้วัสดุชีวภาพเพื่อทดแทนสารเคมี เช่น การใช้วัสดุชีวภาพที่ย่อยสลายได้แทนการใช้พลาสติก การทำเกษตรแบบอินทรีย์ เป็นต้น

ในปี 2565 ธนาคารได้ขยายการสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจติดตั้งไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาในสถานประกอบการ ภายใต้สินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนและบัวหลวงกรีน Solar Energy มีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการลดต้นทุนด้านพลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันเตรียมรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ

การสนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีน และ บัวหลวงกรีน Solar Energy ในปี 2565



สินเชื่อบัวหลวงกรีน

ผู้ประกอบการที่ได้รับ
การสนับสนุนสินเชื่อ

วงเงินสินเชื่อ
รวมกว่า

16

1,200

ราย

ล้านบาท



สินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy

ผู้ประกอบการที่ได้รับ
การสนับสนุนสินเชื่อ

วงเงินสินเชื่อ
รวมกว่า

41

290

ราย

ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการปรับตัวสำหรับธุรกิจที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม

ธนาคารช่วยเหลือธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ให้สามารถปรับตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านและเสริมศักยภาพธุรกิจ ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการปรับตัวภายใต้ พ.ร.ก. สินเชื่อฟื้นฟูของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษ สินเชื่อเพื่อการปรับตัวดังกล่าวมุ่งเน้นการปรับตัวใน 3 รูปแบบ ได้แก่ กระแสดิจิทัลเทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และนวัตกรรมแห่งโลกอนาคต โดยสินเชื่อเพื่อการปรับตัวที่ให้แก่การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมครอบคลุมการลงทุนและกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. การลงทุนด้านระบบประหยัดพลังงานและการปรับใช้พลังงานทดแทน เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและลดการใช้พลังงานจากแหล่งเชื้อเพลิงฟอสซิล เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน การติดตั้งระบบกักเก็บพลังงานหมุนเวียน เป็นต้น
2. การลงทุนด้านพัฒนาออกแบบสินค้าและบริการ ตลอดจนอุปกรณ์หรือระบบเพื่อการผลิตหรือการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้วัสดุที่สามารถรีไซเคิลหรือได้มาตรฐานด้านความยั่งยืน การติดตั้งระบบการดักจับคาร์บอน การติดตั้งอุปกรณ์หรือเครื่องจักรเพื่อส่งเสริมกระบวนการแปรรูปของเสียหรือวัสดุเหลือใช้ เป็นต้น
3. การลงทุนด้านเครื่องจักรหรืออุปกรณ์เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า เช่น การปรับสายการผลิตยานยนต์สันดาปเป็นยานยนต์ไฟฟ้า
4. การก่อสร้างอาคารสำนักงานหรือที่อยู่อาศัยที่ได้มาตรฐานอาคารประหยัดพลังงานหรืออาคารสีเขียว
5. การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น





สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน

ธนาคารส่งเสริมธุรกิจให้มีการพัฒนาและปรับตัวเพื่อให้สามารถ
บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้ โดยในปี 2565
ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่นรวม 6 แห่ง ให้การ
สนับสนุนสินเชื่อหมุนเวียนที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้าน
ESG แก่กลุ่มบริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) มูลค่า
รวม 275 ล้านบาท เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานใน
สหภาพยุโรปให้บรรลุเป้าหมายความยั่งยืนของบริษัท เช่น การลด
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงาน
ทดแทน การลดอัตราการใช้พลังงานและน้ำ

สินเชื่อบัวหลวงพูนผลเพื่อการปรับปรุงบ้าน ประหยัดพลังงาน/การปรับปรุงบ้านสำหรับผู้ พิการและผู้สูงอายุ

ด้วยตระหนักถึงความต้องการด้านที่อยู่อาศัยที่ตอบโจทย์การ
ประหยัดพลังงานและเหมาะสำหรับการใช้ชีวิตประจำวันของ
ผู้พิการและผู้สูงอายุ ในปี 2565 ธนาคารได้เริ่มสนับสนุนสินเชื่อ
เงื่อนไขพิเศษภายใต้สินเชื่อบัวหลวงพูนผล เพื่อส่งเสริมการ
ปรับปรุงที่อยู่อาศัยโดยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมพลังงาน
ทดแทนหรือเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพ การใช้พลังงาน เช่น
การติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา รวมทั้งการ
ปรับปรุงที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
ดังกล่าวนำเสนอให้แก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อบ้านเดิมและลูกค้าใหม่

การสนับสนุนสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืนในปี 2565

(ยอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นปี 2565)

สินเชื่อเพื่อธุรกิจพลังงานทดแทน **88,063** ล้านบาท



พลังงานแสงอาทิตย์

35,825 ล้านบาท



พลังงานน้ำ

34,683 ล้านบาท



พลังงานลม

4,060 ล้านบาท



พลังงานชีวมวล

13,495 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์
พลังงาน



83 ล้านบาท

สินเชื่อโครงการ
ระบบขนส่งมวลชนไฟฟ้า



16,573 ล้านบาท

สินเชื่อบัวหลวงกรีน



643 ล้านบาท

สินเชื่อบัวหลวงกรีน
Solar Energy



168 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อธุรกิจบำบัดและ
กำจัดของเสีย



20 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่มี
การนำเศษวัสดุกลับมาใช้ใหม่



291 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการปรับตัว*



337 ล้านบาท

หมายเหตุ: *ข้อมูลสินเชื่อเพื่อการปรับตัวครอบคลุมการปรับตัว 3 รูปแบบ ได้แก่ กระแสดิจิทัลเทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และนวัตกรรมแห่งโลกอนาคต



ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการระดมทุนให้แก่กิจกรรมที่ส่งเสริมความยั่งยืนของภาครัฐและบริษัทเอกชนชั้นนำในประเทศไทยผ่านการเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้าน ESG อันประกอบด้วย ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน โดยในปี 2565 ตลาดทุนไทยมีมูลค่าการออกตราสารหนี้ด้าน ESG รวม 157,463 ล้านบาท ในจำนวนดังกล่าวเป็นมูลค่าธุรกรรมที่ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายถึง 119,145 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 76 ของมูลค่าตราสารหนี้ด้าน ESG ทั้งหมดในตลาดทุนไทย

การจัดจำหน่ายตราสารหนี้ด้าน ESG ในปี 2565



ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

23,145

ล้านบาท



ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน

65,000

ล้านบาท



ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน

31,000

ล้านบาท

รายละเอียดของตราสารหนี้ด้าน ESG ที่ธนาคารเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายในปี 2565 มีดังนี้

พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืนสำหรับปรับโครงสร้างหนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งที่ 5 และพันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืนสำหรับปรับโครงสร้างหนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1 (พันธบัตรรัฐบาลรุ่น ESGLB376A) มูลค่ารวม 65,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้ที่นำมาใช้สำหรับโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 และใช้ปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบการระดมทุนเพื่อความยั่งยืนของกระทรวงการคลัง

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีประกันของ บริษัท โตโยต้า สีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งที่ 1/2565 มูลค่ารวม 2,000 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระคืนหนี้ และ/หรือเป็นเงินทุนสำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อและสีซซิ่งแก่รถยนต์ที่เข้าเกณฑ์คุณสมบัติด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามที่กำหนดในกรอบหลักเกณฑ์การระดมทุนเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ซึ่งผ่านการรับรองจาก Sustainalytics ซึ่งเป็นองค์กรวิจัยด้านสิ่งแวดล้อมชั้นนำของโลกว่าหุ้นกุดังกล่าวช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้กว่า 4,000 ตัน ตลอดอายุโครงการ

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2565 มูลค่ารวม 12,000 ล้านบาท เพื่อชำระคืนหนี้เดิม ในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัทและบริษัทในเครือ ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่ประเทศอินเดีย และโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมที่ประเทศไต้หวัน

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ไชยะบุรีฟาวเวอร์ จำกัด ครั้งที่ 1/2565 มูลค่ารวม 8,395 ล้านบาท เพื่อชำระคืนหนี้เดิม

ในโครงการเชื่อมผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดออกทั้งหมด 3 ครั้ง ในปี 2565 มูลค่าการจัดออกหุ้นกู้รวม 31,000 ล้านบาท โดยหุ้นกุ่มีข้อกำหนดและข้อผูกพันให้บริษัทดำเนินการตามเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัท ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับการเดินรถของรถไฟฟ้าสายสีเขียว และเพิ่มสัดส่วนการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน เงินที่ได้จากการออกหุ้นกูงจะนำไปใช้ชำระคืนหนี้เดิมและ/หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนทั่วไปภายในกิจการ นับเป็นบริษัทแรกของไทยที่เสนอขายหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนแก่ประชาชนทั่วไป เปิดโอกาส ให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัท





ด้วยความมุ่งมั่นในการสนับสนุนการระดมทุนตราสารหนี้ด้าน ESG มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมขับเคลื่อนประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของ ความตกลงปารีส ส่งผลให้ในปี 2565 ธนาคารได้รับรางวัล Sustainable Finance Awards for Thailand 2022 จากนิตยสาร Global Finance ซึ่งมอบให้แก่สถาบันการเงินที่เป็นผู้นำด้านการระดมทุนให้แก่กิจกรรมที่ช่วยบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและช่วยสร้างอนาคตที่ยั่งยืนแก่มนุษยชาติ





กองทุนเพื่อความยั่งยืน

เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีธรรมาภิบาลที่ดี ธนาคารได้ร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือคัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนในรูปแบบกองทุน โดยได้นำปัจจัยด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเพื่อนำเสนอกองทุนแก่ลูกค้า ในปี 2565 ธนาคารเสนอขายกองทุนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนทั้งสิ้น 8 กองทุน คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ เท่ากับ 14,344.11 ล้านบาท ตามรายละเอียดดังนี้

กองทุน	รายละเอียด	มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ หน่วย: ล้านบาท
 กองทุนรวมคนไทยใจดี (B-KIND)	ลงทุนในบริษัทที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน กองทุนมีนโยบายนำร้อยละ 40 ของรายได้จากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุน ไปบริจาคให้แก่มูลนิธิหรือหน่วยงานพัฒนาสังคม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	475.02
 กองทุนรวมบัวหลวงหุ้นธรรมาภิบาลไทย (B-THAICG) กองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาล (BSIRICG) และกองทุนเปิดบัวหลวงสิริผลบรรษัทภิบาลเพื่อการเลี้ยงชีพ (BSIRIRMF)	ลงทุนในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาจากการจัดอันดับ CG Scoring ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และสำหรับกองทุน B-THAICG ยังมีการพิจารณาถึงการได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	7,476.25
 กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืน (B-SIP) กองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการเลี้ยงชีพ (B-SIPRMF) และกองทุนเปิดบัวหลวงยั่งยืนเพื่อการออม (B-SIPSSF)	ลงทุนในบริษัททั่วโลกที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนการผลิตสินค้าและบริการ	5,745.70
 กองทุนเปิดบีแคป คลีน อินโนเวชั่น (BCAP-CLEAN)	ลงทุนในหลักทรัพย์หรือตราสารของบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น พลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า เศรษฐกิจหมุนเวียนและการจัดการขยะ อุปกรณ์กักเก็บพลังงาน เป็นต้น	647.13



การมีส่วนร่วมของลูกค้าในประเด็น ESG ที่สำคัญ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าทุกกลุ่มในประเด็นเกี่ยวกับโอกาสและความท้าทายด้าน ESG ผ่านการจัดงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การออกนุสรเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมความยั่งยืน รวมถึงการให้ข้อมูลความรู้อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ของธนาคาร ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook และ YouTube นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับลูกค้าจัดกิจกรรมความรู้ในประเด็น ESG อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2565 มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้



- การสนับสนุนการจัดงาน Isan BCG Expo 2022 ภายใต้แนวคิด Collaboration | “ร่วมอยู่ ร่วมเจริญ” เพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมความยั่งยืน ธนาคารได้ร่วมออกบูธนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัวหลวงกรีนและร่วมการเสวนาในหัวข้อ “BCG Economy in Practice” ซึ่งได้เชิญลูกค้าเอสเอ็มอี 2 ราย มาร่วมแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์ตรงในการขับเคลื่อนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยส่งเสริมความยั่งยืนในชุมชน
- การจัดสัมมนาออนไลน์หัวข้อ “ลดต้นทุนธุรกิจด้วยพลังงานสะอาด Solar Rooftop” เพื่อนำเสนอแนวทางการลงทุนในเทคโนโลยี Solar Rooftop ให้แก่ผู้ประกอบการ การลงทุนดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนให้กับธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้เชิญตัวแทนลูกค้าผู้ติดตั้ง Solar Rooftop และบริษัทผู้ให้บริการติดตั้ง Solar Rooftop มาร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัวหลวงกรีน Solar Energy ให้แก่ผู้ประกอบการที่สนใจลงทุนติดตั้ง Solar Rooftop โดยในปี 2565 ธนาคารได้จัดสัมมนาดังกล่าวทั้งหมด 6 ครั้ง มีลูกค้าและเจ้าหน้าที่ธนาคารเข้าร่วมกว่า 850 คน

- การจัดทำและเผยแพร่วีดิทัศน์ภายใต้แนวคิด เพื่อนักคิด# เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ผ่านช่องทาง YouTube เพื่อนำเสนอตัวอย่างความสำเร็จของลูกค้าที่ประกอบธุรกิจที่ช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติรวมถึงการลดก๊าซเรือนกระจก เช่น การผลิตบรรจุภัณฑ์จากพลาสติกรีไซเคิล การผลิตเพอร์นิเจอร์โดยใช้นวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การกำจัดของเสียในโรงงานด้วยระบบก๊าซชีวภาพแบบถังกวนสมบูรณ์ (CSTR) การลดต้นทุนไฟฟ้าด้วยระบบ Solar Rooftop เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้สนับสนุนการจัดกิจกรรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญด้าน ESG ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- การสนับสนุนการจัดงานสัมมนาวิชาการด้านพลังงานประจำปี Energy Symposium 2022 ของสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในหัวข้อ “การปรับตัวและความอยู่รอดของภาคอุตสาหกรรมไทยต่อวิกฤตพลังงานโลก” โดยมีนายสุพัฒน์พงษ์ พันธุ์มีเชาว์ รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน กล่าวปาฐกถาพิเศษในหัวข้อดังกล่าว และมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมการอภิปราย
- การสนับสนุนงาน IEEE PES Dinner Talk 2022 ของสมาคมไฟฟ้าและพลังงานโอกริปเปิลอี (ประเทศไทย) ภายใต้หัวข้อ “บทใหม่พลังงานสีเขียวของประเทศไทย โอกาสและความท้าทาย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านนโยบายและทิศทางการพัฒนาด้านพลังงานและอุตสาหกรรมไฟฟ้ากับผู้ร่วมงาน





การเข้าถึงบริการ และการให้ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการให้ความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึงมาโดยตลอด ด้วยเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็นและการมีความรู้ทางการเงินที่เพียงพอจะช่วยสร้างโอกาสและความมั่นคงทางการเงินของครัวเรือนและธุรกิจ ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และช่วยสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ และเมื่อสังคมมีสุขและเศรษฐกิจเติบโตดี ธนาคารก็จะสามารถเติบโตตามไปด้วย ธนาคารให้ความสำคัญกับการขยายบริการทางการเงินให้มีความครอบคลุมมากขึ้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งรายเล็กและรายใหญ่ ตลอดจนการปลูกฝังและเสริมสร้างความรู้ทางการเงินให้แก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ประชาชนทั่วไป รวมถึงกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสนับสนุนให้โครงการ และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารสามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

แนวทางการดำเนินงาน

ในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงิน ธนาคารเน้นการดำเนินงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมรับมือสังคมสูงวัย โดยการส่งเสริมการออมและการจัดการหนี้สิน
2. การวางรากฐานที่แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ โดยการสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร และการส่งเสริมทักษะความรู้ของเอสเอ็มอีและเกษตรกร ให้สามารถพัฒนาศักยภาพและเข้าถึงสินเชื่อได้อย่างยั่งยืน
3. การขยายโอกาสทางการเงินสู่กลุ่มเปราะบาง โดยเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม และการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้โดยสะดวก

ธนาคารส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าว ติดตามผลการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ตลอดจนถอดบทเรียนและปรับปรุงให้ดีขึ้นในอนาคต

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน แก่ลูกค้าบุคคล

การพัฒนาช่องทางบริการ

• บริการตัวแทนธนาคาร

ธนาคารขยายบริการตัวแทนธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและทั่วถึง ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าลูกค้าจะอาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือในชุมชนนอกเขตเมือง หรือไม่สะดวกไปใช้บริการที่สาขาธนาคารในช่วงเวลาทำการ หรือยังไม่สามารถเข้าถึงบริการช่องทางดิจิทัล เช่น โหมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ หรือ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ตัวแทนธนาคารประกอบด้วย 7-Eleven โลตัส ไปรษณีย์ไทย ตู้บุญเติม ทรู มัvvm เอไอเอส เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ทำให้มีจุดบริการกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทุกจังหวัดทั่วประเทศ สิ้นปี 2565 มีจุดบริการตัวแทนธนาคารรวมทั้งสิ้น 181,307 แห่ง และมีการทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคารกว่า 8.13 ล้านรายการ ซึ่งเป็นการฝากและถอนเงินสดกว่า 7.29 ล้านรายการ



บริการรับฝากและถอนเงินสด
7-Eleven โลตัส ไปรษณีย์ไทย
ตู้บุญเติม



**บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
ที่ชำระผ่านบัตรเครดิต**
7-Eleven โลตัส ทรู มัvvm เอไอเอส



**บริการยืนยันตัวตนด้วยบัตร
ประจำตัวประชาชน (Be My ID)**
7-Eleven เคอรี่ เอ็กซ์เพรส





• บัวหลวงเอทีเอ็มและบริการธนาคารอัตโนมัติ

ในปี 2565 ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัท เจ็นติดล้อ จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการถอนเงินโดยใช้บัตรกดเงินสด เจ็นติดล้อที่เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม และได้ร่วมมือกับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการถอนเงินสด โดยไม่ใช้บัตรอีออนผ่านแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE ได้ที่เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็ม ธนาคารให้บริการบัวหลวงโฟน (1333) ธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการ สอบถามข้อมูลโอนเงิน ชำระค่าบริการ เต็มเงินมือถือ สั่งซื้อ สมุดเช็ค สอบถามยอดและชำระบัตรเครดิต ใช้บริการกองทุน และบริการอื่น ๆ ได้ด้วยตนเองหรือผ่านเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงบริการที่สะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันพิเศษสำหรับการ ถอนเงินสดของผู้พิการทางสายตา ผ่านการทำรายการ ในโหมดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ ซึ่งมีความสะดวก ปลอดภัย ตอบโจทย์ความต้องการใช้เงินสดในชีวิตประจำวัน ของกลุ่มผู้พิการทางสายตา ในปี 2565 ธนาคารได้ให้บริการ เครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มที่รองรับโหมดการทำรายการสำหรับผู้ พิการทางสายตารวมทั้งสิ้น 6,597 เครื่อง ซึ่งกระจายอยู่ ทั่วประเทศ

• โบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นพัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบโจทย์ความต้องการ ของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม และส่งเสริมการเข้าถึงบริการ ทางการเงินต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็น การเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ การโอน ถอน เต็มเงิน จ่ายบิล บริหารการลงทุน และการยืนยันตัวตนโดยไม่ต้องไปที่สาขา นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการการเงินได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งการเช็คยอด และรายการ

เคลื่อนไหวในบัญชี โอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ และการ บริหารกองทุน ผ่านทางคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต ณ สิ้นปี 2565 มีผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และบัวหลวง ไอแบงก์กิ้งมากกว่า 13 ล้านราย

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

• บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings



ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ e-Savings ซึ่งไม่มี ค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชี ไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการ เปิดบัญชี ยกเว้นค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขตและ ยังสามารถทำธุรกรรมได้ผ่านทั้งช่องทางดิจิทัลและสาขา และเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีดังกล่าว ธนาคาร

ได้ให้บริการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประจำตัวประชาชน (Be My ID) ผ่านสาขาธนาคารและบริการตัวแทนธนาคารที่กระจายอยู่ ทั่วประเทศ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการเงินฝาก อย่างทั่วถึงในยุคดิจิทัล ผู้สนใจสามารถเปิดบัญชีได้ด้วยตนเอง ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

• บริการ Cross-Border QR Payment

ธนาคารให้บริการรับชำระชำระเงินระหว่างประเทศอาเซียนสำหรับ ลูกค้าบุคคล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับ ภูมิภาคอาเซียน ภายใต้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกลางของกลุ่มประเทศอาเซียน ตามแผน ASEAN Payment Connectivity ผู้ใช้บริการสามารถสแกน QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการในต่างประเทศผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ได้อย่างสะดวกปลอดภัย โดยไม่มี ค่าธรรมเนียม และสามารถทราบอัตราแลกเปลี่ยนทันที ขณะทำการชำระพร้อมได้รับ e-Slip เพื่อยืนยันการทำรายการทันที เมื่อทำการชำระเงินสำเร็จ ปัจจุบันธนาคารเปิดให้บริการ ดังกล่าวแล้วในประเทศเวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ และกัมพูชา ซึ่งจะช่วยลดความจำเป็นในการถือเงินสดที่เป็น เงินตราต่างประเทศ เพิ่มความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและ บริการของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และแรงงานข้ามชาติ ตลอดจน สร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ร้านค้ารายย่อย โดยเฉพาะ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สัญลักษณ์สำหรับการสแกนจ่ายที่ประเทศต่าง ๆ





• **บัญชีเงินฝากพื้นฐานสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไป**

ธนาคารส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยการให้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐานแก่ผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนโครงการสวัสดิการแห่งรัฐและ ผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป บัญชีเงินฝากพื้นฐานมีคุณลักษณะพิเศษ คือการไม่กำหนดยอดเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชี การยกเว้นค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี และการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเดบิตที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากพื้นฐาน ซึ่งช่วยลดต้นทุนในการเข้าถึงและใช้บริการบัญชีเงินฝากของกลุ่มเป้าหมาย ณ สิ้นปี 2565 มีผู้ใช้บริการบัญชีเงินฝากพื้นฐาน รวมกว่า 51,795 บัญชี

• **บัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี – บัวหลวงคิดส์**

ด้วยเชื่อว่าวินัยการออมควรเริ่มปลูกฝังตั้งแต่วัยเยาว์ ธนาคารจึงให้บริการบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี-บัวหลวงคิดส์ สำหรับกลุ่มเด็กและเยาวชนที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี เพื่อเป็นเครื่องจูงใจในการสร้างวินัยการออมซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความมั่นคงทางการเงินในอนาคต ผู้ปกครองโดยชอบธรรมตามกฎหมายสามารถขอเปิดบัญชีได้ที่สาขาของธนาคาร บัญชีดังกล่าวมีเงื่อนไขพิเศษคือ หากฝากเงินเป็นประจำจำนวนเท่ากันทุกเดือน เป็นเวลา 2 ปี (ขั้นต่ำเดือนละ 500 บาท) จะได้รับดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน และไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จากดอกเบี้ย ณ สิ้นปี 2565 ธนาคารได้ให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากสินทรัพย์ทวี – บัวหลวงคิดส์ไปแล้วกว่า 21,000 บัญชี

• **สินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน**

ธนาคารเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อแก่พนักงานประจำที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคารกรุงเทพและมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร โดยการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนอกประสงค์ไม่มีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกันในวงเงินสูงสุดรวมกันไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ต่อเดือน หรือ

สูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ และไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์สามารถเลือกสินเชื่อได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ **สินเชื่อบัวหลวงสุขใจ** สินเชื่อเงินกู้ดอกเบี้ยประสงค์ ซึ่งมีระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 5 ปี โดยธนาคารโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินเดือนโดยอัตโนมัติ และ **สินเชื่อบัวหลวงอุ่นใจ** สินเชื่อวงเงินหมุนเวียนเพื่อใช้เสริมสภาพคล่องหรือใช้จ่ายฉุกเฉิน โดยสามารถเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรบีพีเอส จากบัญชีสินเชื่อบัวหลวงอุ่นใจผ่านบัวหลวงเอทีเอ็มได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ณ สิ้นปี 2565 ธนาคารมีลูกค้าสินเชื่อดังกล่าวทั้งสิ้นกว่า 2,318 ราย วงเงินสินเชื่อรวมกว่า 194 ล้านบาท

• **สินเชื่อข้าราชการบำนาญ**


ธนาคารเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อแก่กลุ่มข้าราชการบำนาญที่เกษียณอายุและลูกจ้างผู้รับบำเหน็จรายเดือนซึ่งไม่มีเงินเดือนประจำเหมือนตอนก่อนเกษียณ โดยการให้บริการสินเชื่อข้าราชการบำนาญซึ่งมีวงเงินกู้สูงสุดไม่เกินยอดบำเหน็จตกทอด ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกันแต่ต้องใช้หนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จตกทอดเป็นหลักประกันค้ำประกันกู้เงินไม่คิดค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อดังกล่าว อัตราดอกเบี้ยต่ำและมีระยะเวลาผ่อนนานสูงสุดถึง 30 ปี ในปี 2565 ธนาคารมีลูกค้าสินเชื่อดังกล่าวทั้งสิ้นกว่า 10,707 ราย วงเงินสินเชื่อรวมกว่า 1,870 ล้านบาท

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่เอสเอ็มอี และ เกษตรกร

• **สินเชื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อเอสเอ็มอี**

ธนาคารเชื่อมั่นในศักยภาพของเอสเอ็มอีและพร้อมสนับสนุนเงินทุนและทักษะความรู้ต่าง ๆ แก่เอสเอ็มอี เพื่อให้สามารถเติบโตและแข่งขันได้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของเอสเอ็มอี เช่น สินเชื่อธุรกิจเพื่อความคล่องตัวทางธุรกิจ สินเชื่อบัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อบัวหลวงกรีน

และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน รวมถึงสินเชื่อบัวหลวงเพิ่มทรัพย์ (เงินกู้) และสินเชื่อบัวหลวงพูนทรัพย์ (สินเชื่อหมุนเวียน) สำหรับเอสเอ็มอีที่มีรายการค้าผ่านธนาคาร



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่เอสเอ็มอีและเกษตรกร

• **โครงการค้ำประกันสินเชื่อ บสย. SMEs**

ธนาคารเข้าร่วมโครงการค้ำประกันสินเชื่อต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ได้แก่ บสย. SMEs ดีแน่นอน บสย. SMEs ที่ได้รับหนังสือค้ำประกัน บสย.SMEsบัญชีเดียว และบสย.SMEsนำเข้า-ส่งออก ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ บสย. SMEs สร้างชาติ (Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 9: PGS9) โครงการค้ำประกันสินเชื่อเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนแต่ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน ณ สิ้นปี 2565 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับสินเชื่อผ่านโครงการดังกล่าวไปแล้วรวม 6,114 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 20,974 ล้านบาท นอกจากนี้ ธนาคารยังเข้าร่วมโครงการสนับสนุนสินเชื่อแก่เอสเอ็มอีที่ประสบปัญหาหรือได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการระบาดของโควิด-19 ภายใต้โครงการค้ำประกันสินเชื่อ พ.ร.ก.สินเชื่อฟื้นฟู ระยะที่ 1-2 ของบสย. ณ สิ้นปี 2565 มีเอสเอ็มอีที่ได้รับสินเชื่อผ่านโครงการดังกล่าวรวม 5,501 ราย รวมวงเงินสินเชื่อกว่า 19,559 ล้านบาท



• โครงการเกษตรก้าวหน้าและการสนับสนุนสินเชื่อ
แก่เกษตรกรและธุรกิจเกษตร

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของภาคเกษตร ตลอดจน
ข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของเกษตรกรและธุรกิจ
เกษตรขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารจึงสนับสนุนการ
ให้บริการทางการเงิน และการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่กลุ่ม
ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น การผลิตผลผลิตทางการเกษตร
การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิต การตลาด ตลอดจนการ
จัดการพลังงานเพื่อลดต้นทุนการผลิตและลดก๊าซเรือนกระจก
ผ่านการดำเนินโครงการเกษตรก้าวหน้าและการดำเนินงาน
ของหน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

แม้ว่าการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มคลี่คลายลง
ธนาคารยังคงพร้อมสนับสนุนสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือลูกค้า
ธุรกิจ รวมถึงธุรกิจเกษตรให้สามารถฟื้นฟูกิจการได้ ภายใต้
มาตรการสินเชื่อฟื้นฟูของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้
ธนาคารยังได้สนับสนุนสินเชื่อบัวหลวงกรีนแก่เกษตรกร
สำหรับการลงทุนในระบบประหยัดพลังงานหรือการใช้พลังงาน
หมุนเวียน เช่น การติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา
และการปรับปรุงหรือติดตั้งเครื่องจักร/อุปกรณ์สำหรับ
พลังงานหมุนเวียน ณ สิ้นปี 2565 ธนาคารมียอดคงค้าง
สินเชื่อเกษตรทั้งสิ้นกว่า 235,000 ล้านบาท



ภาพจากโครงการ
โครงการ CPFxBBL เสริมสภาพคล่อง...เคียงข้างลูกค้า

• โครงการ CPF x BBL เสริมสภาพคล่อง...เคียงข้างลูกค้า
ธนาคารร่วมกับบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด หรือซีพีเอฟ
เปิดตัวโครงการ CPF x BBL เสริมสภาพคล่อง...เคียงข้างลูกค้า
โดยธนาคารจะให้การสนับสนุนสินเชื่อหมุนเวียนอัตราดอกเบี้ย
พิเศษแก่ลูกค้าของซีพีเอฟ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินและ
ประสิทธิภาพของธุรกิจ สินเชื่อดังกล่าวให้วงเงินสูง อนุมัติเร็ว

ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน สามารถเบิกใช้วงเงินได้ง่าย
ชำระคืนได้ทุกวัน และสามารถตรวจสอบวงเงินสินเชื่อผ่านทาง
ออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ธนาคารได้นำระบบดิจิทัล
เข้ามาช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถใช้บริการดังกล่าวได้
อย่างสะดวกรวดเร็ว



การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป

• การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

ธนาคารส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงิน การออม และการลงทุน เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงิน ให้แก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย โดยการเผยแพร่ความรู้และ บทความที่เป็นประโยชน์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ธนาคาร (หัวข้อตัวเข้มเรื่องการเงินกับ “Money Tutor”) โฆษณาแบบกึ่งทาง จากธนาคารกรุงเทพ LINE Official Facebook เพจ Bangkok Bank และเพจการเงินมั่นคงกับ ครอบครัวบัวหลวง ตลอดจนบทความและหนังสือเสียงที่น่าสนใจ ผ่านแอปพลิเคชัน Read for the Blind สำหรับผู้พิการ ทางสายตา ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่ากิจกรรมเหล่านี้ จะช่วยให้เกิดความตระหนักรู้ และความเข้าใจด้านการเงิน ในวงกว้าง นอกจากนี้ ธนาคารยังพร้อมสนับสนุนกิจกรรม ให้ความรู้ทางการเงินของธุรกิจและสถาบันการศึกษา โดยการจัดหาวิทยากรผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ของธนาคาร ไปให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานและนักเรียนนักศึกษา

• โครงการ 2S

ธนาคารส่งเสริมความรู้และความเข้าใจทางการเงินให้แก่ ประชาชนทุกช่วงวัย ตั้งแต่วัยเด็กวัยทำงาน ไปจนถึงวัยเกษียณ ผ่านการดำเนินโดยโครงการ 2S (Saving and Service) โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักถึง ความสำคัญของการวางแผนการเงิน ตลอดจนการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับ แต่ละช่วงวัย โดยการจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ ในปี 2565 ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานธนาคารจัดกิจกรรมแบ่งปัน ความรู้พร้อมกับสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ครู และผู้ปกครองของสถานศึกษาต่างๆ ภายใต้โครงการ 2S for kids พนักงานได้ช่วยกันจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับ การบริหารจัดการการเงินขั้นพื้นฐานทั้งในรูปแบบออนไลน์และ ในห้องเรียนให้แก่โรงเรียนจำนวน 25 โรงเรียนโดยมีนักเรียนเข้าร่วม ทั้งสิ้น 2,570 คน ทั้งนี้ ผลพลอยได้จากการจัดกิจกรรมดังกล่าว



คือ มีนักเรียน ครู และผู้ปกครอง จำนวนไม่น้อยที่สนใจสมัคร ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งรวมถึงโฆษณาแบบกึ่งทาง จากธนาคารกรุงเทพ และบัญชีเงินฝาก e-Saving

• โครงการ The Stock Master University

ธนาคารร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด จัดโครงการ The Stock Master University ต่อเนื่อง เป็นปีที่ 5 เพื่อสร้างเสริมความรู้ด้านการเงินและการลงทุน ให้กับนิสิตนักศึกษา และต่อยอดไปสู่การสร้างนักลงทุน ที่มีคุณภาพ ผู้ร่วมโครงการจะได้รับความรู้ทั้งด้าน การบริหารการเงินส่วนบุคคลและด้านการลงทุน ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์จากทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ

และได้ทดลองซื้อขายหลักทรัพย์แบบจำลองผ่านระบบ Click2Win ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2565 มีการจัดกิจกรรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และในสถานที่จริง มีนักศึกษาเข้าร่วม 2,675 คน จาก 8 สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โครงการ ดังกล่าวยังเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาซักถามข้อมูลและ สมัครใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร



• **โครงการคลินิกแก้หนี้**

ธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 โครงการเปิดโอกาสให้ธนาคารต่าง ๆ สามารถแก้ไขปัญหานี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของลูกค้าหนี้รายย่อย ซึ่งรวมถึงหนี้บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียว โดยมีบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) เป็นหน่วยงานกลางเชื่อมโยงระหว่างลูกหนี้และธนาคารเจ้าหนี้ทุกราย นอกจากนี้ โครงการยังมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการเงินและการสร้างวินัยทางการเงินเพื่อนำไปสู่การลดปัญหานี้สินเชื่อจนถึงปัจจุบันมีลูกหนี้ของธนาคารเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้รวมทั้งสิ้น 2,789 ราย เฉพาะลูกหนี้ ที่เข้าร่วมโครงการในปี 2565 มี 952 ราย

• **โครงการปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข**

ธนาคารร่วมกับบริษัท โนบูโร แพลตฟอร์ม จำกัด (โนบูโร) สตาร์ทอัพเพื่อสังคมที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการแก้ปัญหานี้สินเชื่อและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมจัดโครงการปลดล็อกหนี้ เกษียณมีสุข เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงานในบริษัทที่ร่วมโครงการ พร้อมแนะนำการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม เพาะมีศักยภาพใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ปลดล็อกภาระหนี้ที่เกิดขึ้นรวมถึงหนี้บัตรเครดิต (โดยอาศัยเครื่องมือของโนบูโร) และต่อยอดไปสู่การออมที่ยั่งยืน ธนาคารและโนบูโรได้รับความไว้วางใจจากบริษัท ขวละออสัช จำกัด ให้เข้าไปดำเนินโครงการกับพนักงานของบริษัทที่มีปัญหานี้สิน มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมรวม 27 คน ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีผู้ที่ทำภารกิจพิชิตหนี้ 9 คน ธนาคารจะติดตามผลลัพธ์ของการทำภารกิจพิชิตหนี้อย่างใกล้ชิด โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการดำเนินโครงการนี้จะเป็จุดเริ่มต้นของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนของพนักงานในบริษัทที่ร่วมโครงการ และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้มีปัญหานี้สินเกินตัวลุกขึ้นมาเอาชนะปัญหาตลอดจนสร้างเงินออมที่เพียงพอในยามเกษียณ

• **AEC CONNECT**

ธนาคารจัดตั้งศูนย์ AEC CONNECT ขึ้น เพื่อให้คำแนะนำด้านการค้าและการลงทุนแก่ผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจในประเทศเศรษฐกิจอาเซียน พร้อมทั้งจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการค้าการลงทุน และการดำเนินธุรกิจอาเซียน ในปี 2565 AEC CONNECT ยังคงให้สาระความรู้ด้านเศรษฐกิจและการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ผ่านทางเว็บไซต์ธนาคารและช่องทางออนไลน์ต่างๆของ AECCONNECT เช่น Facebook YouTube Blockdit และ Line Official รวมถึงการจัดกิจกรรม AEC Investment Clinic ซึ่งเป็นงานสัมมนาออนไลน์กลุ่มย่อยในหลากหลายหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น เจาะโอกาสทองธุรกิจในกลุ่มพหุชาหลังASEANSUMMIT ก้าวทัน 4 ความเสี่ยงลงทุนในเวียดนาม 2566 และโอกาสธุรกิจฟิลิปปินส์ท่ามกลางความท้าทาย และยังมีกิจกรรมการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธุรกิจชั้นนำในรายการ AEC TAKE-OFF ทาง Facebook และ YouTube รวมทั้งหมด 10 ครั้ง มีผู้รับชมรวมกว่า 321,900 ครั้ง นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมสำคัญคือ งานสัมมนาออนไลน์ระดับภูมิภาค ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารและธนาคารเพอร์มาดาในหัวข้อ “ปรับตัว-เตรียมพร้อมรับความท้าทายในปี 2566” โดย นายโทนี่ เพอร์นานเดส ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มสายการบินแอร์เอเชีย (Capital A) นางสมฤดี ชัยมงคล ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และ นายปานดู พาเทรีย ะฮ์รีร์ ผู้ร่วมก่อตั้ง เอชวีเวนเจอร์ และกรรมการตลาดหลักทรัพย์อินโดนีเซีย ให้เกียรติเป็นผู้ร่วมอภิปราย และ ดร.กอบศักดิ์ ภูตระกูล กรรมการรองผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินรายการ



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ศูนย์ AEC CONNECT



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

• Bangkok Bank SME เพื่อนักคิดเอสเอ็มอี

ธนาคารสนับสนุนการเติบโตอย่างมั่นคงของเอสเอ็มอีตั้งแต่การให้สินเชื่ออย่างครบวงจร จนถึงการส่งเสริมความรู้ในทุกมิติโดยเครือข่ายการเรียนรู้ชื่อ Bangkok Bank SME ผ่านช่องทางเว็บไซต์ Facebook YouTube Instagram รวมถึงการรับฟัง Podcast บนแอปพลิเคชัน Spotify Soundcloud และ Podbean เครือข่ายการเรียนรู้ดังกล่าวนำเสนอข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อเอสเอ็มอีในรูปแบบบทความ บทวิเคราะห์ คลิปวิดีโอถ่ายทอดประสบการณ์ของลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนกิจกรรมอบรมสัมมนาออนไลน์ต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด “ลดต้นทุนด้วยพลังงานสะอาด” นอกจากนี้ เครือข่ายการเรียนรู้ดังกล่าวยังนำเสนอรายการต่าง ๆ ที่น่าสนใจสำหรับเอสเอ็มอี เช่น SME Clinic Exclusive SME Successor Creative SME Fininvest Fininsight และ The Treasury Talk รวมถึงนำเสนอบทความออนไลน์ Business Series ในหัวข้อ Mega Trends & Business Transformation Family Business และ ESG



1,388,508

สาย



2,384,600

สาย



46,325

สาย



16,764

สาย



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Bangkok Bank SME เพื่อนักคิดเอสเอ็มอี

- มหกรรมการเงิน และเทศกาลการเงินการลงทุน ธนาคารมุ่งมั่นประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินและการลงทุนของธนาคารแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมงานมหกรรมด้านการเงินและการลงทุนเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะมหกรรมการเงิน (กรุงเทพมหานคร สงขลา นครราชสีมา ระยอง อุดรธานี และเชียงใหม่) และเทศกาลการเงินการลงทุน 2022 (กรุงเทพมหานคร ระยอง สุราษฎร์ธานี และอุบลราชธานี) ซึ่งล้วนแต่มีประชาชนให้ความสนใจเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมากภายในงานต่าง ๆ มีผู้เชี่ยวชาญของธนาคารคอยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้สนใจอย่างใกล้ชิด



การพัฒนาชุมชนและสังคม

การดูแลสังคมเหมือนดังเช่น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” คือสิ่งที่ธนาคารยึดถือมาตลอด 78 ปี ด้วยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการสนับสนุนสังคมให้เข้มแข็งนั้นจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และความไว้วางใจที่สังคมมีต่อธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมการพัฒนาสังคมผ่านการทำกิจกรรมหลากหลาย ทั้งที่เป็นดำเนินงานของธนาคารเองและการทำงานร่วมกับพันธมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีในสังคม การสร้างโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพ การส่งเสริมความรู้ด้านการผลิตสินค้าและบริการ การจ้างงานสร้างรายได้ การพัฒนาศักยภาพและแก้ไขปัญหาชุมชน ตลอดจนการสนับสนุนด้านวิทยาศาสตร์และสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทยอันทรงคุณค่าและเป็นเอกลักษณ์ ในปี 2565 นี้ ธนาคารยังคงเน้นกิจกรรมที่ตอบโจทย์ความท้าทายสำคัญของประเทศไทย ได้แก่ การเข้าสู่สังคมอายุยืน ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม และความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งรวมถึงการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยความมุ่งหวังว่ากิจกรรมเหล่านี้จะมีส่วนช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

การบริหารจัดการ

ธนาคารกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นทิศทางหลักการ และกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคาร พร้อมทั้งสนับสนุนให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคารนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท ธนาคารมอบหมายให้ฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลการจัดกิจกรรมพัฒนาสังคมต่าง ๆ ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง แต่หน่วยงานอื่นก็สามารถริเริ่มและดำเนินกิจกรรมพัฒนาสังคมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานของหน่วยงานนั้นได้ตามความเหมาะสม โดยหน่วยงานรับผิดชอบต่อสังคมหลักของแต่ละกิจกรรมจะเป็นผู้ดูแลและติดตาม



การดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาชุมชนและสังคม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ของธนาคาร

ธนาคารกำหนดกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคม โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ เช่น ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ สถานการณ์ความท้าทายในปัจจุบัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงหน่วยงานพันธมิตร ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารสนับสนุนนั้นมีประโยชน์ต่อสังคม ตลอดจนมีประโยชน์ต่อธนาคารและพนักงานที่เข้าร่วม ธนาคารสื่อสารให้พนักงานทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ เป็นประจำ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานตามความถนัดและความสนใจ กิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมของธนาคารแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของ

ชุมชนและสังคม 2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของกลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์ 3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา 4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตรและเอสเอ็มอี 5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และ 6. การทำนุบำรุงศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

- การสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์และโครงการบัวหลวงร่วมชุมชนแก้ภัยแล้ง

ธนาคารสนับสนุนมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อตั้งมูลนิธิเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสานต่อพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ คืนความอุดมสมบูรณ์ของการมีน้ำอุปโภคบริโภคให้แก่ชุมชน ตลอดจนบรรเทาปัญหาอุทกภัยและภัยแล้ง



ด้วย “น้ำคือชีวิต” ธนาคารจึงร่วมกับมูลนิธิบัวหลวงและมูลนิธิอุทกพัฒน์ฯ ดำเนินโครงการบัวหลวงร่วมชุมชน แก้ภัยแล้งต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนและสามารถบรรเทาปัญหาอุทกภัยและภัยแล้งได้ด้วยตนเอง ให้ประชาชนในพื้นที่มีน้ำสะอาดที่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร และยังสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ชุมชนอื่น ๆ ที่ประสบปัญหาคล้ายกันนำไปปรับใช้ได้ ตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา โครงการดังกล่าวได้เสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการน้ำของชุมชน ผ่านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างและปรับปรุงฝาย สระ อ่างเก็บน้ำ และระบบสูบน้ำ ด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ ให้แก่ 61 ชุมชน ใน 38 จังหวัด ครอบคลุมพื้นที่เกษตรกรรม 35,341 ไร่ มีผู้ได้รับประโยชน์ 21,651 ครอบครัว หรือ 66,688 คน และมีปริมาณน้ำเพิ่มขึ้นรวม 274,607 ลูกบาศก์เมตร

นอกจากนี้ธนาคารยังร่วมจัดงาน “เกิดด้วยทำปีพ.ศ. 2565” เนื่องในโอกาสครบรอบ 10 ปี มูลนิธิอุทกพัฒน์ฯ เพื่อร่วมสรุปแนวทาง “โครงสร้างพื้นฐานสังคม และเศรษฐกิจใหม่บนหลักของเศรษฐกิจพอเพียงและเกษตรตามแนวทฤษฎีใหม่” พร้อมเยี่ยมชมตัวอย่างความสำเร็จของการมีส่วนร่วมโดยชุมชนที่ชุมชนเพชรน้ำหนึ่ง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชน ภาคเอกชนและหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปแนวทางการทำงานและพัฒนาร่วมกันระหว่างชุมชนภาคเอกชน และภาครัฐ ในการขยายผลความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามแนวพระราชดำริต่อไป

• การสนับสนุนงานเขาใหญ่มาราธอน 2565

ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย และมีจิตสำนึกแห่งการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยร่วมกับหน่วยงาน

ภาครัฐและเอกชนสนับสนุนการจัดงานเขาใหญ่มาราธอน 2565 ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ งานดังกล่าวยังช่วยระดมทุนประกันชีวิตให้กับลูกจ้างผู้พิทักษ์อุทยานแห่งชาติทั่วประเทศ กุณสนับสนุนโครงการ “สานใจไทย สู่ใจใต้” และสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนในโครงการและกุณสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ของมูลนิธิรักเมืองไทย งานเขาใหญ่มาราธอนมีประชาชนเข้าร่วมกว่า 5,000 คน และมีพนักงานธนาคารเข้าร่วมแข่งขันและออกบูธของธนาคารรวม 70 คน

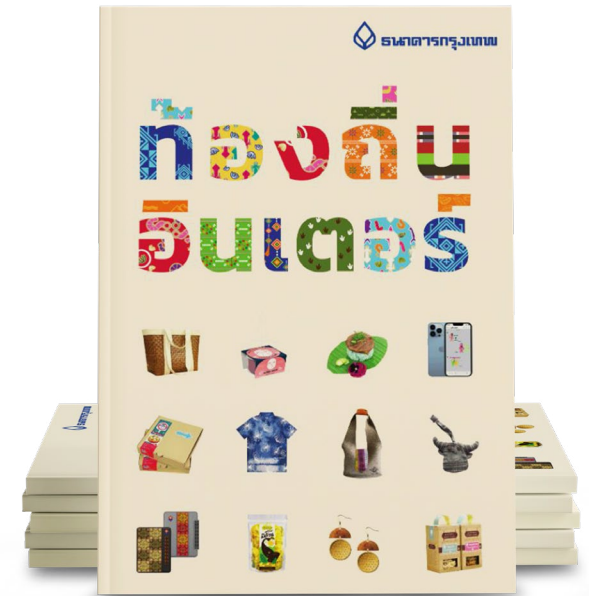
• โครงการ งานโปรด Episode ลับ

ธนาคารเชิญชวนผู้ที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำ “อาหารงานโปรด” และ “ร้านเด็ดโดนใจ” ผ่านการบอกเล่าด้วยคลิปวิดีโอ มีผู้สนใจเข้าร่วมทั้งประเภทนักเรียนนักศึกษาและประเภทบุคคลทั่วไปรวมกว่า 300 ทีม คณะกรรมการได้คัดเลือกเหลือ 50 ทีม เพื่อรับเกียรติบัตรหลักสูตร “ผู้กำกับน้อย” พร้อมทั้งรับการอบรมเกี่ยวกับการทำภาพยนตร์สั้นจากผู้กำกับมือทอง 5 ท่าน แต่ละทีมที่ผ่านการคัดเลือกจะต้องจัดทำภาพยนตร์สั้นตามโจทย์ที่กำหนดเพื่อร่วมชิงตำแหน่ง “ผู้กำกับน้อย” คนแรกของประเทศไทย พร้อมรับรางวัลบัวหลวงทองคำ ประจำปี 2565 นอกจากนี้ประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการแล้ว โครงการดังกล่าวยังมีส่วนช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน ผ่านการแนะนำอาหารงานโปรดจากร้านเด็ดในชุมชนต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

• หนังสือท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต

ธนาคารต่อยอดองค์ความรู้ชุมชนจากรายการ “การชวนสำราญใจ เทียวไปในชุมชน” สู่นิตยสาร “ท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต” ซึ่งชูเสน่ห์และอัตลักษณ์ของวิสาหกิจชุมชนที่มีไอเดียดี สินค้าเด็ดผ่านการถ่ายทอดความสำเร็จของ “แบรนด์ชุมชน” จากกว่า 200 ชุมชนทั่วประเทศ ที่เติบโตจากการบอกเล่าเรื่องราวหลากหลายมิติ ทั้งแหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต

ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชน หนังสือดังกล่าวช่วยส่งเสริมกิจการของวิสาหกิจชุมชนให้สามารถเติบโตได้ต่อเนื่องและยกระดับไปสู่ระดับประเทศและภูมิภาคต่อไป



สามารถสแกน QR Code เพื่อดาวน์โหลด e-Book หนังสือ “ท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต” ได้ฟรี



2. การสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของ กลุ่มเปราะบางและการพัฒนาทางการแพทย์

- **ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ**
ธนาคารมีโครงการร่วมกับโรงพยาบาลต่าง ๆ เพื่อให้ธนาคารและลูกค้าบัตรเครดิตและบัตรเดบิตของธนาคารมีโอกาสสนับสนุนทางการแพทย์และช่วยเหลือผู้ป่วยยากไร้ ด้วยการบริจาคเงินจากค่าธรรมเนียมรายปีและสามารถแลกคะแนนสะสมแทนเงินบริจาคให้แก่โรงพยาบาล ซึ่งธนาคารจะร่วมสมทบเพิ่มเท่ากับยอดเงินบริจาคที่แลกคะแนนสะสม และสมทบเพิ่มเติมอีกในอัตราร้อยละ 0.2 จากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรดังต่อไปนี้ บัตรเครดิตไทเทเนียม โรงพยาบาลรามารินทร์ ธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตวีซ่า แพลทินัม ศิริราช ธนาคารกรุงเทพ และบัตรบีเฟสดี สมาร์ท แรบบิท ศิริราช ผู้ถือบัตรดังกล่าวนอกจากจะได้ร่วมบริจาคเงินร่วมกับธนาคารแล้ว ยังได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษต่าง ๆ อีกมากมายด้วย ณ สิ้นปี 2565 มีผู้ถือบัตรดังกล่าว รวมแล้วกว่า 1 ล้านราย และมียอดบริจาคทั้งสิ้นกว่า 400 ล้านบาท
- **หน่วยแพทย์และทันตกรรมเคลื่อนที่**
ธนาคารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนมูลนิธิหน่วยแพทย์และทันตกรรมเคลื่อนที่ในการจัดบริการทางการแพทย์และทันตกรรมให้แก่ประชาชนด้วยโอกาสในชนบทและถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ โดยไม่คิดค่ารักษาหรือค่าบริการใด ๆ บริการเคลื่อนที่ดังกล่าวประกอบด้วยการตรวจรักษาโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทางบางโรค การอุดฟัน ถอนฟัน ผ่าฟันคุด ขูดหินปูน เคลือบฟลูออไรด์ เคลือบหลุมร่องฟันและใส่ฟันปลอม ในปี 2565 มีการออกหน่วยเคลื่อนที่รวม 3 ครั้งในจังหวัด อุทัยธานี เพชรบุรี และสุราษฎร์ธานี มีประชาชนเข้ารับบริการรวม 2,134 คน มีผู้บริหารและพนักงานธนาคาร

ร่วมเป็นจิตอาสา 45 คน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มอบถุงกระดาษรีไซเคิลจากปฏิทินเก่าและกระดาษใช้แล้วของพนักงานธนาคารภายใต้โครงการ “ชุบชีวิตกระดาษใช้แล้ว” จำนวน 5,000 ถุง สำหรับให้หน่วยแพทย์และผู้ป่วยนำไปใช้ใส่ยาและสิ่งของอื่น ๆ

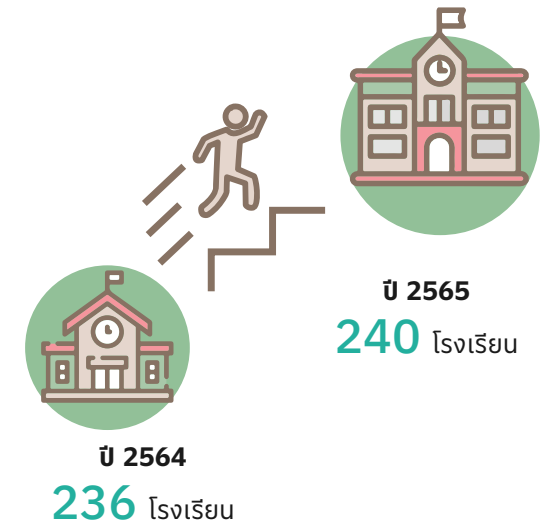
• โครงการ BBL x Blood Hero x Plus 1 เพิ่มจำนวนครั้ง เพิ่มโลหิต เพิ่มชีวิต

ธนาคารสนับสนุนการดำเนินงานของคุณยบริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 27 โดยการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตจากพนักงานและผู้บริหารของธนาคารทุก 3 เดือน และสมทบทุนกิจกรรมและโครงการต่างๆ และเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้จำนวนผู้บริจาคโลหิตลดลงเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนโลหิตสำหรับรักษาผู้ป่วย ธนาคารจึงได้จัดกิจกรรมการรับบริจาคโลหิตจำนวน 4 ครั้ง ณ อาคารสำนักงานใหญ่และอาคารพระราม 3 รวมทั้งได้เชิญชวนให้พนักงานร่วมบริจาคโลหิตที่คุณยบริการโลหิตทั่วประเทศภายใต้โครงการ BBL x BLOOD HERO x Plus 1 เพิ่มจำนวนครั้ง เพิ่มโลหิต เพิ่มชีวิต โดยตลอดปี 2565 พนักงานและผู้บริหารทั้งสิ้น 1,205 คน ได้ร่วมกันบริจาคโลหิต 1,004 ยูนิต หรือ 462,400 ซีซี ซึ่งสามารถนำไปช่วยผู้ป่วยได้ประมาณ 3,500 คน

3. การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมโอกาส ทางการศึกษา

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพแก่เด็กและเยาวชน เพราะเชื่อมั่นว่าการได้รับการศึกษาที่ดีนั้นจะนำมาซึ่งโอกาสที่ดีกว่าในชีวิต และช่วยให้เติบโตเป็น “พลเมืองที่ดีและมีคุณภาพ” ของประเทศชาติได้

- **โครงการโรงเรียนคอนเน็กซ์อีดี**
ในปี 2565 ธนาคารสานต่อเจตนารมณ์การเป็น “เพื่อนคู่คิดทางการศึกษา” โดยการให้ผู้จัดการสาขา 104 คน จาก 103⁽¹⁾ สาขาใน 56 จังหวัด ทำหน้าที่เป็น School Partner (SP) ดูแลโรงเรียนคอนเน็กซ์อีดีจำนวน 240⁽²⁾ โรงเรียนใน 54⁽³⁾ จังหวัด ธนาคารสนับสนุนให้ School Partner เติมเต็มทักษะและรับมุมมองการทำงานใหม่ ๆ ผ่านการอบรมออนไลน์ รวมทั้งนำความรู้ เทคโนโลยีและประสบการณ์การทำงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ไปใช้ทำงานเชื่อมโยงกับโรงเรียนและชุมชน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับวิถีการเรียนรู้ใหม่ และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในพื้นที่



หมายเหตุ: (1) สาขาอุดรธานี มี School Partner จำนวน 2 คน รับผิดชอบดูแล 6 โรงเรียน

(2) ปี 2565 สนับสนุนดูแลโรงเรียนเพิ่ม จำนวน 4 โรงเรียนในจังหวัดบุรีรัมย์ (เป็นโรงเรียนคอนเน็กซ์อีดีภายใต้โครงการ “โรงเรียนกองทุนการศึกษา”)

(3) จังหวัดมหาสารคามและจังหวัดหนองคาย ไม่มีโรงเรียนคอนเน็กซ์อีดี แต่มี School Partner จังหวัดละ 1 คนรับผิดชอบดูแลโรงเรียนในจังหวัดใกล้เคียง



• โครงการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณธรรม
สำหรับผู้เรียน

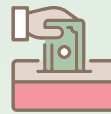
ธนาคารผสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ
ภาคเอกชน และผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคประชาสังคม
โดยร่วมกันพัฒนาโมเดลนวัตกรรมด้านคุณธรรม
สำหรับผู้เรียน สร้างการเรียนรู้ที่บ่มเพาะคุณธรรม
สู่การวางรากฐาน “เด็กดี-ที่มีความสามารถ” ในรูปแบบ
งานวิจัยถอดบทเรียน “โรงเรียนต้นแบบด้านคุณธรรม”
โครงการได้คัดเลือกโรงเรียนนำร่องที่อยู่ในการดูแล
ของภาคเอกชนจำนวน 13 โรงเรียน เพื่อศึกษาและพัฒนา
หลักสูตรคุณธรรมก่อนนำไปปรับใช้ในโรงเรียนอื่น ๆ
โมเดลนวัตกรรมด้านคุณธรรม “โรงเรียนต้นแบบ
ด้านคุณธรรม” ของธนาคารได้ผ่านการพิจารณาจาก
คณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิว่าเป็นโรงเรียนที่มีแนวทาง
ปฏิบัติที่ดี ด้านการเป็นสถานศึกษาคุณธรรมโดยธรรมชาติ
ที่บูรณาการการเรียนรู้ควบคู่คุณธรรมได้อย่างเป็นระบบ



• โครงการคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษา
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ทำให้เห็น
ข้อจำกัดทางการศึกษาในหลายพื้นที่ โดยเฉพาะข้อจำกัด
ในการเข้าถึงอุปกรณ์และเทคโนโลยี ธนาคารได้ผสาน
ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
ดำเนินโครงการคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษาบน
แพลตฟอร์มการระดมทุนออนไลน์ เพื่อขยายโอกาส
การเข้าถึงคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้แก่เด็กและเยาวชน

ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ธนาคารได้เชิญชวนให้
ทุกภาคส่วน รวมถึงผู้บริหารและพนักงานธนาคาร
ร่วมบริจาคสมทบทุนจัดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กและ
ได้สนับสนุนผู้สอนให้เข้าอบรมหลักสูตรการใช้
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเป็นฐานการจัดการเรียนรู้แบบ
Active Learning เพื่อให้สามารถกำกับดูแลการใช้
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของนักเรียนได้อย่างเหมาะสม

การมีส่วนร่วมของธนาคารในโครงการคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษา



สนับสนุนช่องทางการระดมทุนออนไลน์
ผ่านระบบ Merchant iPay



สนับสนุนการประชาสัมพันธ์
เชิญชวนบริจาคเพื่อการศึกษา



สนับสนุนการดูแลและให้คำแนะนำ
การจัดซื้อและติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ

- สนับสนุนโรงเรียนที่อยู่ในการดูแลของธนาคารและเข้าร่วมโครงการ จำนวน **8** โรงเรียน ใน **8** จังหวัด
- เป้าหมายการจัดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก **200** ชุด
- กลุ่มเป้าหมายของการใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการเรียนรู้คือนักเรียนชั้นป.4 – ป.6 รวม **200** คน (รูปแบบ 1:1)
- สนับสนุนครูผู้สอน **25** คน ให้เข้าอบรมหลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการสอนแบบ Active Learning
- เป้าหมายการระดมทุน **3,498,970** บาท (ปัจจุบันโครงการได้ขยายระยะเวลาการระดมทุนจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2566)



• โครงการบิวหลวงต่อการครู

ธนาคารร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ดำเนินโครงการ “บิวหลวงต่อการครู” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและเสริมทักษะเชิงวิชาชีพให้กับบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในการดูแลของธนาคาร และสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อร่วมกันพัฒนาการศึกษา ในปี 2565 โครงการบิวหลวงต่อการครูได้พัฒนานิเวศการเรียนรู้ใน 8 โรงเรียนนำร่องในจังหวัดอุดรธานี โดยการ “ชวนครูสร้างห้องเรียนที่เชื่อมโยงการเรียนรู้สู่โลกจริง” พร้อมทั้งได้สนับสนุนกิจกรรมและกระบวนการพัฒนาที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนการทำงานในบทบาทใหม่ของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ศึกษานิเทศก์ ชุมชน ตลอดจน School Partner ที่มีเป้าหมายร่วมกันเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน



กรอบการพัฒนาเชิงระบบ

- สนับสนุนการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมทักษะเชิงวิชาชีพให้กับครูผู้สอน ผู้อำนวยการโรงเรียน และศึกษานิเทศก์ เพื่อยกระดับคุณภาพโรงเรียนใน 3 มิติ ได้แก่
 - การพัฒนาทักษะเดิม
 - การปรับเพิ่ม-เติมทักษะ
 - การเรียนรู้ทักษะใหม่
- สนับสนุนการลงพื้นที่ของผู้เชี่ยวชาญเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการพัฒนานิเวศการเรียนรู้ เพื่อสร้างการเรียนรู้ที่พัฒนาทักษะชีวิตและอาชีพของผู้เรียน



กระบวนการพัฒนาทักษะเชิงวิชาชีพ

หลักสูตรเสริมศักยภาพผู้บริหาร

- อบรม 2 โมดูล (5 วัน)
- จำนวนชั่วโมงอบรมทั้งสิ้น 40 ชั่วโมง

หลักสูตรพัฒนาครูและศึกษานิเทศก์

- อบรม 3 โมดูล (14 วัน)
- จำนวนชั่วโมงอบรมทั้งสิ้น 105 ชั่วโมง

กิจกรรมพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้

- ฝึกอบรมระดมความคิด (12 ครั้ง) 68 ชั่วโมง
- พัฒนาการสอน Active Learning 55 ชั่วโมง
- พัฒนากิจกรรมแห่งอนาคต 55 ชั่วโมง
- พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โครงงาน 31 ชั่วโมง
- ศึกษาดูงานโรงเรียนเครือข่าย 12 ชั่วโมง



การพัฒนาในพื้นที่

1 จังหวัด

8 โรงเรียน

4 เขตพื้นที่การศึกษา



กลุ่มเป้าหมายพัฒนา

8 ผู้อำนวยการโรงเรียน

105 ครูและบุคลากรทางการศึกษา

15 ศึกษานิเทศก์



กลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์

2,978 นักเรียน

52 หมู่บ้าน / ชุมชน



• โครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา

ธนาคารร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินโครงการ “โรงเรียนร่วมพัฒนา” เพื่อส่งเสริมให้โรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ธนาคารได้สนับสนุนให้โรงเรียนในการดูแลของธนาคาร 2 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านบางหมาก จังหวัดตรัง และโรงเรียนวัดนิเวศธรรมารามจังหวัดนครสวรรค์ เข้าร่วมโครงการดังกล่าว พร้อมทั้งได้ต่อยอดความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปสู่การร่วมกันพัฒนาโรงเรียนทั้ง 2 โรงเรียน ผ่านการพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ที่ใช้บริบทชุมชนตนเองเป็นฐานในการพัฒนาโรงเรียน ธนาคารได้สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่จัดกิจกรรม “ห้องเรียนชุมชน” เชื่อมโยงพ่อแม่ ผู้ปกครอง และผู้นำชุมชนตลอดจนร้านค้าและผู้ประกอบการท้องถิ่น เพื่อร่วมกันวิเคราะห์มุมมองและออกแบบแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชนในพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้สนับสนุนกระบวนการพัฒนากิจกรรมออกแบบการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ครูผู้สอนและผู้อำนวยการโรงเรียนประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษาร่วมกับชุมชนตนเองต่อไป



กรอบการพัฒนานิเวศการเรียนรู้
ในบริบทของชุมชน

- สนับสนุนการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมทักษะเชิงวิชาชีพให้กับครูผู้สอน ผู้อำนวยความสะดวกโรงเรียน และศึกษานิเทศก์ (ดำเนินการอบรมพร้อมกับโครงการบิวทลงท้อการครู)
- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ “สื่อทำมือเพื่อห้องเรียนสร้างสรรค์” พร้อมสนับสนุนทุนให้โรงเรียนผลิตสื่อเพื่อการเรียน
- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการรายโรงเรียน เพื่อส่งเสริมทักษะการประเมินผู้เรียนภายใต้บริบทชุมชนให้กับครูผู้สอน
- สนับสนุนการศึกษาดูงานการพัฒนาวิเทศการเรียนรู้ในบริบทชุมชนจากโรงเรียนต้นแบบ 4 โรงเรียน

• ทุนการศึกษานาการกรุงเทพ

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานและบุคคลทั่วไปได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับปริญญาโท (ภาคภาษาอังกฤษ) จากสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในหลากหลายสาขา ได้แก่ ดิจิทัลและเทคโนโลยี การบริหารธุรกิจและการเงิน (เศรษฐศาสตร์ การตลาดดิจิทัล และนิติศาสตร์) ในปี 2565 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาไปแล้ว 7 ทุน รวมมูลค่ากว่า 21 ล้านบาท และตั้งแต่เริ่มให้ทุนจนถึงปัจจุบัน ธนาคาร ได้มอบทุนการศึกษาไปแล้ว 182 ทุน รวมมูลค่ากว่า 294 ล้านบาท ผู้ได้รับทุนการศึกษาทั้งหมดได้กลับมาทำงานกับธนาคาร โดยร้อยละ 27 ของนักเรียนทุน ได้เติบโตในหน้าที่การงานจนได้เป็นผู้บริหารของธนาคาร

4. การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคการเกษตร
และเอสเอ็มอี

• โครงการเกษตรก้าวหน้า

ธนาคารได้เริ่มให้สินเชื่อเกษตรแก่เกษตรกรตั้งแต่ปี 2506 และเริ่มโครงการเกษตรก้าวหน้าตั้งแต่ปี 2542 เพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและยกระดับรายได้

เกษตรกร จากอดีตจนถึงปัจจุบัน โครงการเกษตรก้าวหน้า มีการทบทวนหลาย ตั้งแต่การสนับสนุนความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้าของเกษตรกร การสนับสนุนเครือข่ายเกษตรกรเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้างโอกาสทางการตลาดร่วมกัน ตลอดจนการสนับสนุนด้านการตลาดและเทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านการจัดกิจกรรมหลากหลาย เช่น งานสัมมนา การเสวนา การศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาเกษตรกรก้าวหน้าที่ประสบความสำเร็จและการจัดงานวันเกษตรก้าวหน้า ณ บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อเปิดพื้นที่ให้เกษตรกรโดยเฉพาะรายเล็กได้นำสินค้าที่มีคุณภาพมาจำหน่ายให้ผู้บริโภคโดยตรง พร้อมเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้รับฟังคำแนะนำหรือติชมจากผู้บริโภคโดยตรง

ในปี 2565 ด้วยสถานการณ์โควิด-19 ที่คลี่คลายลง ธนาคารจึงกลับมาจัดงาน “วันเกษตรก้าวหน้า ประจำปี 2565” อีกครั้ง ด้วยแนวคิด “ทางเลือกใหม่ ปลอดภัย ยั่งยืน” ภายในงานมีเกษตรกรจากทั่วประเทศร่วมออกบูธจำหน่ายสินค้า 42 ราย มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน ยอดขายสินค้า



ภาพผู้บริหารธนาคารและทีมงานเกษตรก้าวหน้าได้ไปศึกษาดูงานที่นำสนใจของเกษตรกรก้าวหน้า



ภายในงานกว่า 2.5 ล้านบาท และธนาคารได้จัดกิจกรรมเสวนา เพื่อนักคิดเกษตรกรก้าวหน้า 2 ครั้ง โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญและเกษตรกรผู้มากประสบการณ์มาร่วมเสวนาในหัวข้อ “อนาคตการเลี้ยงสุกรของไทย หลังวิกฤตการณ์ ASF” และ “แนวทางสู่ความสำเร็จด้านเกษตรส่งออกของเวียดนาม” มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 340 คน นอกจากนี้ ผู้บริหารธนาคารและทีมงานเกษตรกรก้าวหน้าได้ไปศึกษาดูงานที่น่าสนใจของเกษตรกรก้าวหน้า ได้แก่ 1. บริษัท บริบูรณ์ฟาร์ม จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์แปรรูปจากอะโวคาโด เช่น น้ำมันสกัดเย็นชนิดเม็ดซอฟท์เจล สบู่ล้างหน้า และแชมพู รวมถึงเป็นผู้ส่งเสริมเกษตรกรในอำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา และอำเภอกะปง จังหวัดชัยภูมิ ให้ปลูกอะโวคาโดแบบอินทรีย์และขยายช่องทางตลาดด้วยการวิจัยและพัฒนากระบวนการผลิตเพื่อรับรองคุณค่าสารอาหารในผลิตภัณฑ์ และ 2. บริษัท รักจังฟาร์ม (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด ซึ่งสร้างอาชีพเกษตรกรด้วยเกษตรกรรมแนวใหม่และการตลาดสารเคมี รวมทั้งเป็นผู้ผลิตและแปรรูปสินค้าจากเมล็ดและถั่วชาที่เพาะปลูกในโรงเรือนระบบปิดภายใต้มาตรฐาน Good Agricultural Practices (GAP) ทีมงานเกษตรกรก้าวหน้าได้ถอดประสบการณ์ความสำเร็จของเกษตรกรก้าวหน้าทั้งสองรายเพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับเกษตรกรรายอื่นต่อไป

• **ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี**

ชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีจัดตั้งขึ้นในปี 2546 เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเอสเอ็มอี นำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และต่อยอดธุรกิจ ธนาคารได้สนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรมมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน การจับคู่ทางธุรกิจ และการสนับสนุนพื้นที่บริเวณหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีสม ให้สมาชิกชมรมนำสินค้ามาจำหน่ายในงานบัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ประจำปี

โดยหลังจากที่ไม่ได้จัดงานบัวหลวงเอสเอ็มอีแฟร์ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ธนาคารได้กลับมาจัดงานอีกครั้งในปี 2565 เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดและสร้างรายได้ให้แก่เอสเอ็มอี รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าคุณภาพในราคาพิเศษจากผู้ผลิตโดยตรง การจัดงานในปีนี้มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 1,000 คน มีเอสเอ็มอีร่วมออกธรรมา 70 ราย สร้างยอดขายได้กว่า 8 ล้านบาท ในวันเดียว

แม้ว่าชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีจะไม่สามารถจัดกิจกรรมรวมกลุ่มได้มากนักเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 แต่ธนาคารยังคงสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในรูปแบบออนไลน์ เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อจำหน่ายสินค้าของสมาชิกผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดสัมมนาให้ความรู้ในหัวข้อที่เป็นประโยชน์หรือกำลังอยู่ในความสนใจของเอสเอ็มอี เช่น “ทางรอด SME กับเศรษฐกิจปีเสือ” “ความอยู่รอดของ SME ในยุค New Digital Economy” “การบริหารการเงินและต้นทุน” “ธรรมาภิบาลสร้างธุรกิจโดดเด่น เจริญ ยั่งยืน” “การบริหารจัดการบุคลากรเชิงรุก ในยุค New Digital” “ศิลปะศาสตร์ต่อรองตกลงได้” “เบื้องหลังความสำเร็จพีชิตนวัตกรรมแห่งชาติ ปี 65” นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน ณ สถานประกอบการที่น่าสนใจ ได้แก่ บริษัท กูรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท กวาวา แพค จำกัด และสถาบันผู้นำเครือเจริญโภคภัณฑ์ ทั้งนี้ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารให้การสนับสนุนล้วนได้รับเสียงตอบรับที่ดีจากสมาชิกชมรม

• **รายการเพื่อนคู่คิด**

ธนาคารผลิตและเผยแพร่สารคดีสั้นทางโทรทัศน์ในชื่อรายการ **เพื่อนคู่คิด** มานานกว่า 30 ปี เพื่อส่งเสริมเอสเอ็มอีให้เจริญเติบโตมากขึ้น รายการดังกล่าวนำเสนอผลิตภัณฑ์

และบริการของเอสเอ็มอีที่โดดเด่นให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างขึ้น เปิดโอกาสให้เอสเอ็มอีได้ขยายตลาดและสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ ธนาคารมุ่งหวังให้เรื่องราวความสำเร็จและการพัฒนาธุรกิจในเชิงนวัตกรรมของเอสเอ็มอีที่น่าเสนอผ่านรายการ ภายใต้แนวคิด #เพื่อนคู่คิดธุรกิจคิดดี จะช่วยจุดประกายความคิดให้เอสเอ็มอีรายอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการของตนหรือพัฒนาต่อยอดให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ธุรกิจ รายการเพื่อนคู่คิดออกอากาศทุกวันพฤหัสบดี และวันศุกร์ ทางช่อง 3 HD หมายเลข 33 เวลา 08:22 น.

5. การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

ธนาคารก่อตั้งศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพขึ้นเมื่อปี 2522 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น การแสดงดนตรีไทย นาฏศิลป์ และศิลปะการแสดงพื้นบ้าน ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ได้จัดกิจกรรมหลากหลายมาอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมสังคีตสัญจร และโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ จำเป็นต้องงดการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ลงชั่วคราว แต่ได้เผยแพร่ศิลปะการแสดงอันทรงคุณค่าผ่านช่องทาง Facebook และ YouTube ในชื่อ “ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ”

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพ ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในการจัดนิทรรศการ “เพียรสาน...งานศิลป์” เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง เนื่องในโอกาสสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 90 พรรษา 12 สิงหาคม 2565 ณ หอศิลป์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ นิทรรศการดังกล่าวได้นำงานจักสานแขนงต่าง ๆ อันเป็นมรดกภูมิปัญญาอันล้ำค่าของชาวไทยมาเผยแพร่สู่สายตาชาวโลก



6. การทำนุบำรุงศาสนา

• กิจกรรมทอดผ้าพระกฐินพระราชทาน

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับสนองพระมหากรุณาธิคุณให้น้อมอัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทาน ไปทอดถวายยังพระอารามหลวงทั่วประเทศ รวมถึงวัดไทยในต่างประเทศต่อเนื่องเป็นปีที่ 56 ในปี 2565 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานไปทอดถวาย ณ วัดเพชรสมุทรวรวิหาร (วัดบ้านแหลม) พระอารามหลวง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานธนาคาร พร้อมด้วยผู้แทนจากหน่วยงานราชการจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ลูกค้าและประชาชนในจังหวัดสมุทรสงคราม ให้เกียรติเข้าร่วมในพิธีผู้มีจิตกุศลได้ร่วมกันทำบุญกฐินพระราชทานประจำปี เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 15,185,395.60 บาท ธนาคารได้รวบรวมเงินทำบุญดังกล่าวเพื่อตั้งเป็นกองทุนตั้งต้นสำหรับการสร้างอุโบสถหลังใหม่ถวายหลวงพ่อบ้านแหลมต่อไป

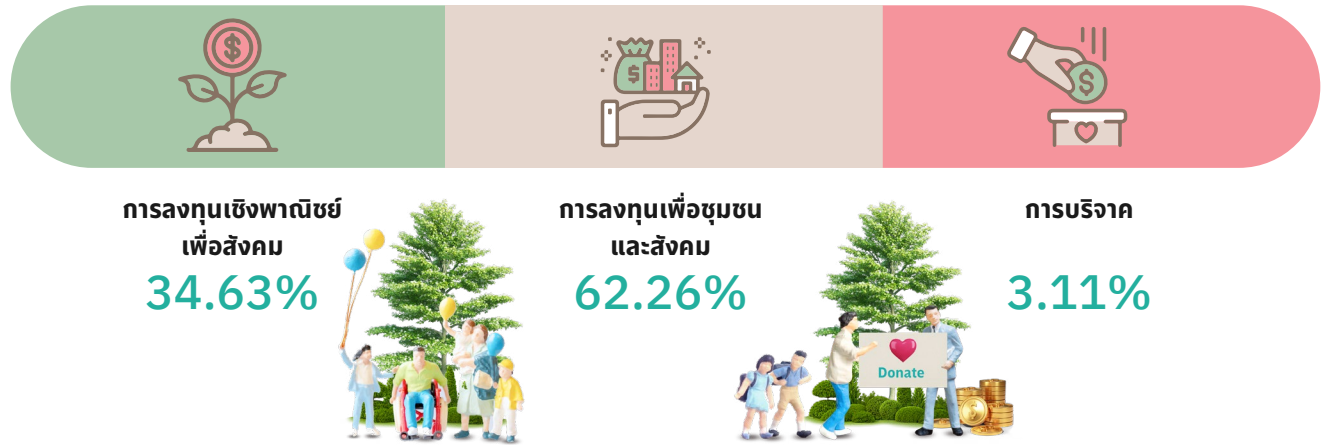
• กิจกรรมถวายเครื่องสักการะ

การถวายสักการะพระเถระผู้ใหญ่ในโอกาสเทศกาลเข้าพรรษาเป็นธรรมเนียมปฏิบัติประจำปีของธนาคาร เพื่อธำรงรักษาวัฒนธรรมและกิจกรรมทางพุทธศาสนาให้คงอยู่สืบไป ในปี 2565 ธนาคารได้นำเครื่องสักการะไปถวายแด่สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (อัมพร อมฺพโร) สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก องค์ประธานกรรมการมหาเถรสมาคม กรรมการมหาเถรสมาคม (ม.ส.) 21 รูป ที่ปรึกษามหาเถรสมาคมและพระเถระผู้ใหญ่ 2 รูป รวมทั้งสิ้น 23 รูป จำพรรษา ณ 17 พระอาราม

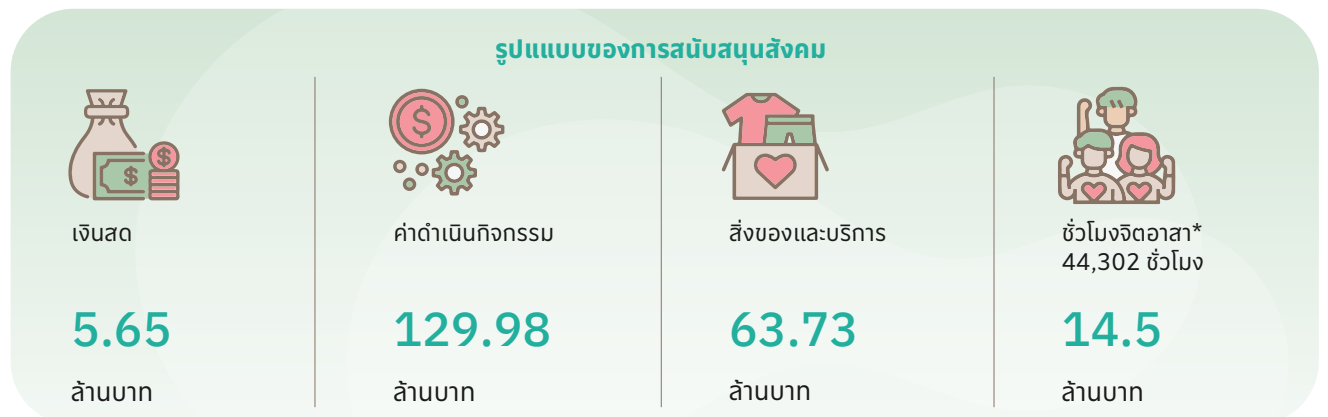
• พิธีฉลองเปรียญธรรม 9 ประโยค

การทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของธนาคาร ธนาคารได้จัดพิธีฉลองมุทิตาสักการะแก่พระภิกษุ สามเณร ผู้สำเร็จปริญญาบัณฑิต ระดับเปรียญธรรม 9 ประโยค ต่อเนื่องมาหลายสิบปี ในปี 2565 ถือเป็นวาระพิเศษที่ธนาคารจัดพิธีฉลองมุทิตาสักการะสำหรับผู้สำเร็จปริญญาฯ พร้อมกัน 2 รุ่น ประกอบด้วย ปี 2564 จำนวน 64 รูป (ชุดเซยกที่ไม่ได้จัดในปี 2564 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19) และปี 2565 จำนวน 52 รูป รวมทั้งสิ้น 116 รูป เป็นพระภิกษุ 93 รูป และสามเณร 23 รูป โดยมีพระพรหมโมลี กรรมการมหาเถรสมาคม แม่กองบาลีสนามหลวง เป็นประธานฝ่ายสงฆ์ และคุณเดชา ตูลานันท์ ประธานกรรมการบริหาร เป็นประธานฝ่ายฆราวาส

ประเภทของการสนับสนุนสังคม



รูปแบบของการสนับสนุนสังคม



หมายเหตุ: *มูลค่าของจำนวนชั่วโมงจิตอาสา = จำนวนชั่วโมงจิตอาสา x ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อชั่วโมงของพนักงานที่เข้าร่วม



การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมรวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกำลังมีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ จนเริ่มส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในวงกว้าง แม้ว่าการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นจะเป็นภารกิจระดับชาติ แต่ก็มีบางส่วนที่สามารถเริ่มดำเนินการในระดับองค์กรได้ทันที ธนาคารได้ยกระดับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมภายในธนาคารให้มีความเข้มข้นและเป็นระบบมากขึ้นเพื่อประโยชน์ของธนาคารเอง ชุมชนรอบข้าง ตลอดจนสังคมส่วนรวม ผ่านการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์พลังงานที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากร การลดก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารโดยตรง การจัดการขยะอย่างครบวงจร ไปจนถึงการสร้างความรู้ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ธนาคารมุ่งหวังว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐและเอกชนอื่น ๆ และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายส่วนรวมในที่สุด

ธนาคารยังคงมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ของธนาคาร ซึ่งอ้างอิงจากการตั้งเป้าหมายทางวิทยาศาสตร์ที่ควบคุมไม่ให้อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับช่วงก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Science-based Target Setting - Absolute Contraction Approach) ตลอดจนการดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี 2593 และบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608



ตามที่รัฐบาลไทยได้ประกาศเจตนารมณ์ไว้ในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 26 (COP26) ที่เมืองกลาสโกว์ สกอตแลนด์

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอันอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานเพื่อสร้างกรอบการดำเนินการที่ชัดเจน และได้นำมาตรฐานสากล ISO 14001: 2015 มาปรับใช้ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งครอบคลุม การวางแผน การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้ง

การพัฒนาเครื่องมือการจัดการข้อมูล ด้านการใช้พลังงานและทรัพยากร ธนาคารเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังเสริมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน อีกทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานของธนาคาร เพื่อปลูกฝังให้พนักงานมีจิตอนุรักษ์รวมทั้งปฏิบัติเป็นปกติวิสัย



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

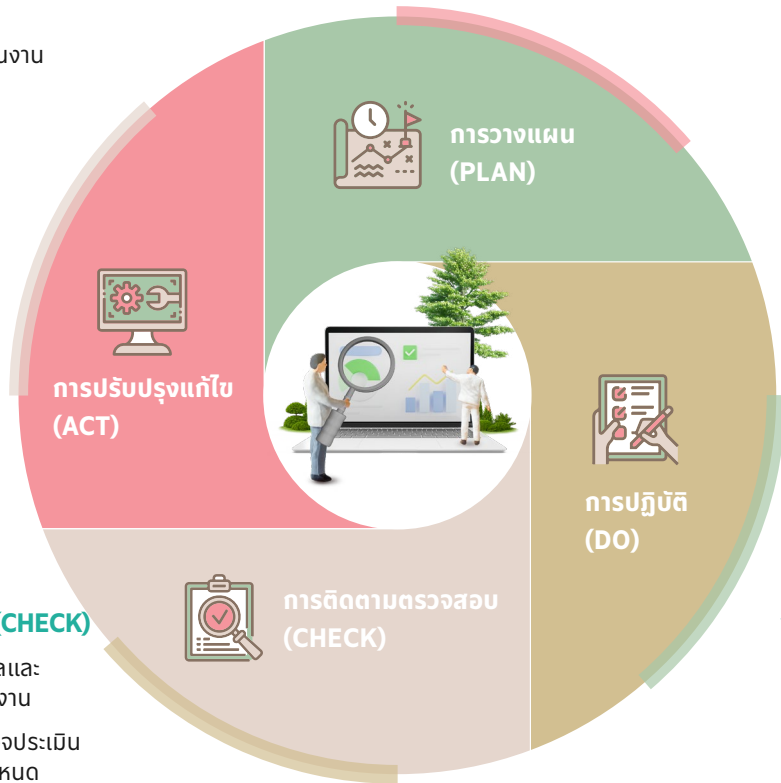


กรอบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

ระบบ EMS ของธนาคาร ถูกออกแบบให้การทำงานเป็นวงจร P-D-C-A โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การปรับปรุงแก้ไข (ACT)

- การทบทวนการดำเนินงาน โดยผู้บริหาร
- การปรับปรุงการดำเนินงาน



การติดตามตรวจสอบ (CHECK)

- การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน
- การตรวจสอบและตรวจประเมินความสอดคล้องข้อกำหนด

การวางแผน (PLAN)

- การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน
- การกำหนดเป้าหมาย
- บทบาทและความรับผิดชอบ
- การระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติ (DO)

- การดำเนินการและการควบคุม
- การสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร
- การฝึกอบรม การสร้างความตระหนักและความรู้ความสามารถของพนักงาน
- การเตรียมความพร้อมและจัดการภาวะฉุกเฉิน
- การบริหารจัดการเอกสาร

การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของคณะทำงาน ดังนี้

คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ทำหน้าที่ดูแลให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานของอาคารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบและขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนจัดกิจกรรมความรู้

คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องของธนาคาร รวมทั้งควบคุมดูแลให้การจัดการพลังงานเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ธนาคารแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานประจำอาคารควบคุม ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารสาขาพระราม 9 อาคารสาขาศรีราชา และอาคารสาขาหัวลำโพง

คณะทำงานจัดทำรายงานวิเคราะห์การปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจก ทำหน้าที่จัดเก็บและรายงานข้อมูลการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการชดเชยคาร์บอน

หมายเหตุ: สอดคล้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) ตามมาตรฐาน ISO 14001



การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานให้แก่พนักงานทุกคน ตลอดจนลูกค้า คู่ค้า และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานภายใต้โครงการ Bualuang Save the Earth ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมหลากหลายที่นำไปสู่การลดการใช้พลังงาน การลดการใช้ทรัพยากร การลดขยะ และการลดก๊าซเรือนกระจก นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการสร้างความตระหนักรู้และจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานให้แก่ชุมชนและประชาชนทั่วไป

1. การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการใช้ทรัพยากร

• โครงการปรับเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ

ธนาคารได้เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานนานกว่า 20 ปี ในอาคารต่าง ๆ เนื่องจากเครื่องปรับอากาศที่ใช้มานานมักจะทำงาไม่ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่สามารถทำความเย็นได้ตามที่กำหนดและยังสิ้นเปลืองพลังงาน ธนาคารเลือกใช้เครื่องปรับอากาศรุ่นใหม่ที่ใช้สารทำความเย็นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับโอโซนในชั้นบรรยากาศในปี 2565 ธนาคารได้เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในอาคารสำนักงานใหญ่ 29 เครื่อง และในอาคารสำนักธุรกิจและสาขาของธนาคารรวม 55 เครื่อง

• โครงการปรับปรุงระบบแสงสว่าง

ธนาคารได้ทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ในอาคารต่าง ๆ ทั่วประเทศให้เป็นหลอด LED มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2565 ได้เปลี่ยนหลอดไฟฟารวมกว่า 3,500 หลอด ซึ่งคาดว่าจะช่วยประหยัดไฟฟ้าได้ 141,577 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 71 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปีอีกด้วย

• โครงการปรับปรุงห้องน้ำในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

ธนาคารได้ปรับปรุงห้องน้ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำและไฟฟ้า ตลอดจนยกระดับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยการทยอยติดตั้งอุปกรณ์ที่มีเซนเซอร์อัจฉริยะสามารถเปิดปิดน้ำและไฟเฉพาะเวลาที่มีการใช้งาน รวมทั้งติดตั้งสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำในห้องน้ำภายในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตรีทิพย์ อาคารแสงทอง และอาคาร 3 ทั้งนี้ คาดว่าอุปกรณ์ใหม่ดังกล่าวจะช่วยลดการใช้ทรัพยากรได้กว่าร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับอุปกรณ์เดิม

2. การลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

• โครงการ Bualuang Save the Earth: Reduce Reuse Recycle

ด้วยตระหนักถึงความท้าทายในการจัดการขยะฝังกลบของประเทศ ประกอบกับต้องการส่งเสริมการนำวัสดุใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ธนาคารจึงดำเนินโครงการจัดการขยะอย่างครบวงจร ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง ในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร โดยนำหลักการ 3R ได้แก่ การลด (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) มาใช้ในการจัดการโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. การรักษาสิ่งแวดล้อม การลดปริมาณขยะ และการใช้พลังงานและทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

2. การสร้างความตระหนักรู้ในด้านการใช้ทรัพยากรและการคัดแยกขยะในชีวิตประจำวัน และ 3. การส่งเสริมความร่วมมือของพนักงานในธนาคาร ธนาคารได้ติดตั้งถังขยะแบบแยกประเภทไปแล้ว 1,066 ถัง พร้อมทั้งได้สร้างความตระหนักรู้และรณรงค์ให้พนักงานลดและคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีผ่านทางช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยขยะแต่ละประเภทจะถูกคัดแยกและเก็บรวบรวมเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปจัดการอย่างเหมาะสมต่อไป



ธนาคารคัดแยกและรวบรวมกระดาษที่ไม่ใช้แล้วก่อนนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษ เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ปี 2565 มีปริมาณกระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลทั้งสิ้น

352.97 ตัน

(ปริมาณลดลงจากปี 2564 เนื่องจากธนาคารอยู่ระหว่างการจัดจ้างผู้ให้บริการใหม่ ทำให้มีกระดาษคงค้างรอการนำส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล)



ธนาคารคัดแยกและรวบรวมแก้วและภาชนะพลาสติกจากการบริโภคของพนักงานในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

5 อาคาร

และส่งมอบให้แก่บริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปผลิตบ้านิ่งและถังขยะสำหรับติดตั้งบริเวณลานออกกำลังกาย อาคารสำนักงาน พระราม 3



ธนาคารริเริ่มการแปลงขยะให้เป็นพลังงานเพื่อลดปริมาณขยะฝังกลบซึ่งเป็นป่อกเกิดของปัญหามลพิษ โดยการส่งมอบขยะที่ไม่สามารถนำไปสร้างมูลค่าหรือนำกลับมาใช้ใหม่ได้ให้แก่บริษัท N15 เทคโนโลยี จำกัด นำไปจัดการแปลงขยะให้เป็นเชื้อเพลิงขยะ (Refuse Derived Fuel : RDF) ทดแทนการใช้ถ่านหินในการผลิตไฟฟ้า



• โครงการลดการใช้กระดาษ

ธนาคารพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงาน โดยนำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อเปลี่ยนจากการนำส่งข้อมูลหรือเอกสารในรูปแบบกระดาษมาเป็นการนำส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งรณรงค์ให้ทุกหน่วยงานคัดแยกกระดาษก่อนทิ้งเพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และตั้งค่าเริ่มต้นของเครื่องพิมพ์เอกสารทุกเครื่องให้เป็นแบบพิมพ์ 2 หน้า

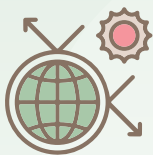
กระดาษ A4 ที่ใช้ในธนาคาร

816.02

เมตริกตัน



ปริมาณต่อ FTE = 0.04 เมตริกตัน



ปริมาณก๊าซเรือนกระจก

930.26

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ลดลงจากปี 2563

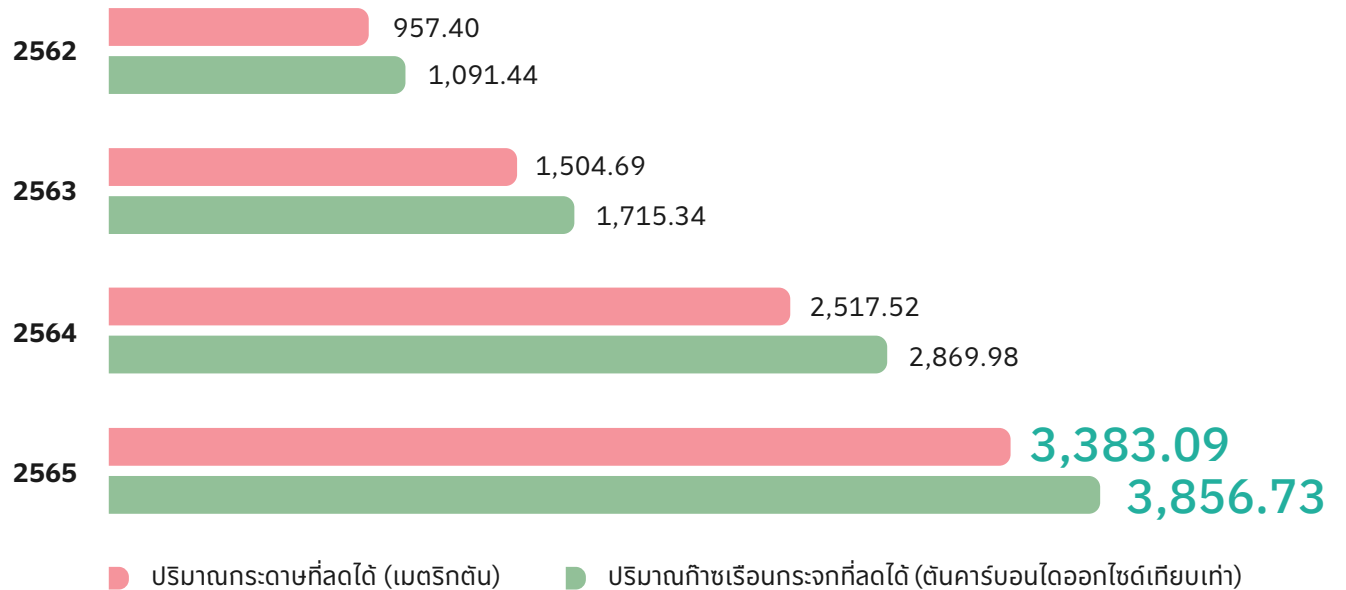
21.28%



หมายเหตุ: ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเปิดกระดาษของธนาคาร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg

• การให้บริการรถตู้รับ-ส่งพนักงาน

ธนาคารให้บริการรถตู้รับส่งระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคารตรีทิพย์อาคารแสงทองธานี อาคารพระราม 9 และสโมสรบางนา สำหรับพนักงานที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ เพื่อลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและลดก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยยานพาหนะส่วนบุคคล



หมายเหตุ: บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ใช้คำนวณปริมาณกระดาษที่ลดได้ ได้แก่ การโอนเงินทุกประเภท การจ่ายบิล การชำระค่าบริการ และการซื้อ-ขายกองทุนและพันธบัตร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg



3. การสร้างความตระหนักรู้และการสนับสนุน กิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน

- โครงการบัวหลวงรักษ์พลังงาน

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีความตระหนักรู้และเข้าใจ
ด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยได้จัดทำหลักสูตรการจัดการ
พลังงานในอาคาร ผ่านช่องทางออนไลน์ BBLearn ณ สิ้นปี
2565 มีพนักงานเข้าเรียนทั้งหมด 14,776 คน หรือ ร้อยละ
77.40 ของพนักงานทั้งหมด แบ่งเป็นพนักงานในอาคาร
ควบคุม 8,249 คน หรือร้อยละ 96 ของพนักงานทั้งหมด
ในอาคารควบคุม

- โครงการพายเรือเพื่อแม่น้ำสามคลอง

ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมของอุทยานการเรียนรู้วัย 100 ปี
และคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ด้วยการเชิญชวนพนักงานและผู้สนใจร่วมเป็นจิตอาสา
พายเรือเก็บขยะในคลองบางกอกน้อย คลองอ้อมนนท์
และคลองบางกรวย เพื่อลดปัญหาขยะไหลลงสู่แม่น้ำ
เจ้าพระยา-อ่าวไทย ช่วยฟื้นฟูคุณภาพแหล่งน้ำ และ
ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนริมฝั่งคลองในย่าน
ประวัติศาสตร์ โครงการดังกล่าวมีเรือเก็บขยะกว่า
200 ลำ สามารถรวบรวมขยะได้ 221 กิโลกรัม โดยเป็น
ขยะที่สามารถนำกลับมารีไซเคิล 84 กิโลกรัม หรือประมาณ
1 ใน 3 ของขยะที่เก็บได้ทั้งหมด



ภาพจากโครงการ “พายเรือเพื่อแม่น้ำสามคลอง”



- การประชุมการบริหารจัดการน้ำนานาชาติ

ธนาคารร่วมสนับสนุนการจัดการประชุมการบริหารจัดการ
น้ำนานาชาติ ซึ่งจัดโดยโครงการบริหารจัดการน้ำโดยชุมชน
ตามแนวพระราชดำริและมูลนิธินโยบายสาธารณะไทย การ
ประชุมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความตระหนัก
ถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำที่มีคุณค่ามีผู้เชี่ยวชาญ
เรื่องน้ำระดับโลกกว่า 30 คน ร่วมบรรยายและแลกเปลี่ยน
องค์ความรู้เรื่องการบริหารจัดการน้ำ โดยเฉพาะเรื่อง
การบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรและการจัดการน้ำเสีย
และ ดร.กอบศักดิ์ ภูตระกูล กรรมการรองผู้จัดการใหญ่
ได้รับเกียรติให้บรรยายในหัวข้อ “ความมั่นคงของ
ทรัพยากรน้ำและระบบเศรษฐกิจ และบทบาทของธนาคาร
เกี่ยวกับเรื่องน้ำ”



4. การชดเชยคาร์บอนของอาคารสำนักงานใหญ่

ธนาคารมุ่งหน้าสู่การเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน โดยการเข้าร่วมกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2565 ธนาคารได้จัดซื้อคาร์บอนเครดิตจากโครงการพัฒนาพลังงานหมุนเวียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตพลังงานทดแทนจากพลังงานแสงอาทิตย์ ของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) จำนวน 10,038 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพื่อชดเชยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดของอาคารสำนักงานใหญ่ สยาม ในปี 2564



ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร

ธนาคารได้พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บ และช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ เพื่อให้การรายงานข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ธนาคารได้จัดให้มีการทวนสอบข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร โดยผู้ทวนสอบจากหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ตามรายละเอียดในหน้า 146

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 2 และ 3 (เฉพาะการเดินทางโดยเครื่องบิน การใช้น้ำ และการใช้กระดาษ A4) ตามมาตรฐานการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (เทียบเท่า ISO14064-1) ซึ่งอ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากค่ามาตรฐานของคณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intergovernmental Panel on Climate Change: IPCC, 2006) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ในปี 2565 การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ดีเซลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น และการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก (GHG) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	ปริมาณต่อ FTE ³
 ขอบเขตที่ 1 ¹	13,337.05	21,771.02	1.11
 ขอบเขตที่ 2 ²	58,133.35	60,632.55	3.14

หมายเหตุ: ¹ ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก ก. ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ข. ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และ ค. ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

² ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าตามมาตรฐานไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งได้จากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เท่ากับ 0.4999 kgCO₂e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนเมษายน ปี 2563

³ FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานเฉลี่ยในปี 2565



การใช้พลังงาน

การใช้พลังงานทั้งหมด¹



เป้าหมายปี 2565

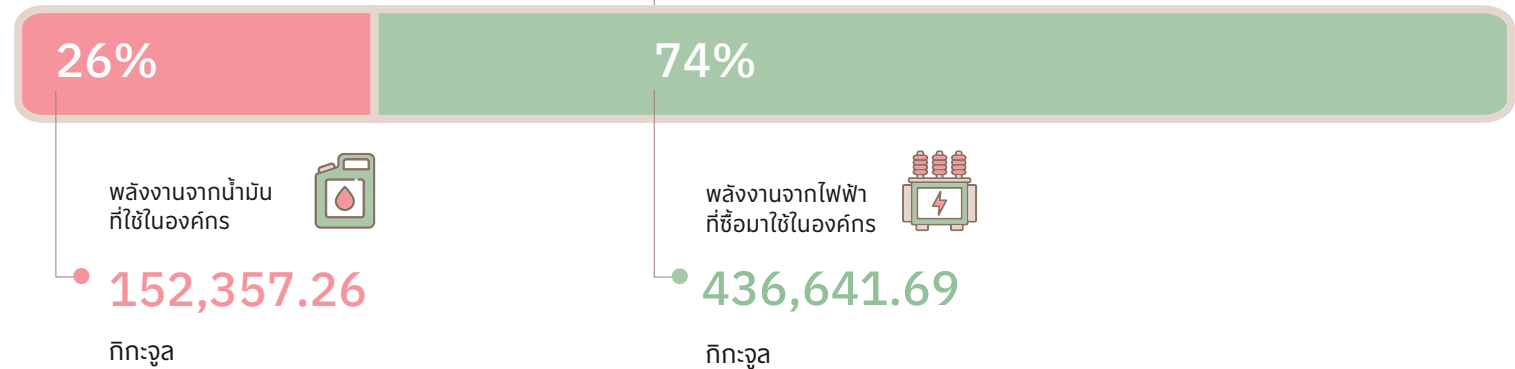
571,512 กิกะจูล

158,753 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

ผลการดำเนินงานปี 2565

588,998.95² กิกะจูล / ปริมาณต่อ FTE³ = 30.47

163,610.82 เมกะวัตต์-ชั่วโมง



หมายเหตุ: ¹คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอน้ำของสาขาในพื้นที่เช่า

²การลดการใช้พลังงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น

³FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานเฉลี่ยในปี 2565

การใช้พลังงานในธนาคาร

ผลการดำเนินงานปี 2565



ไฟฟ้า

121,289.36

เมกะวัตต์-ชั่วโมง¹



น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง

4,249.71

ลิตร²



น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะ

292,399.16

ลิตร²



น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะ

4,684,617.09

ลิตร²

หมายเหตุ: ¹ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร และการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่าง ๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่

²ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร



การจัดการน้ำใช้

ธนาคารมีการจัดการน้ำใช้ภายในทุกอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคาร โดยการใช้น้ำประปาที่มีคุณภาพ จากการประปา นครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค รวมทั้งการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียงและธนาคารได้ติดตั้งระบบหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 และนำน้ำทิ้งที่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพ แล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ในบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบอาคาร น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่ดังกล่าว มีปริมาณ 11,393 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 2 ของปริมาณการใช้ทั้งหมดของธนาคาร นอกจากนี้ ในปี 2565 ธนาคารได้สำรวจปริมาณการใช้ของธนาคารในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูงพบว่า ร้อยละ 9.73 ของการใช้ที่มีความเสี่ยงของธนาคารเกิดขึ้นในจังหวัดที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำสูง ธนาคารได้ติดตามสถานการณ์ในพื้นที่ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถแก้ไขบรรเทาได้ทัน่วงที

เป้าหมายปี 2565



น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด¹
555,168
ลูกบาศก์เมตร



น้ำรีไซเคิล
111,034
ลูกบาศก์เมตร

ผลการดำเนินงานปี 2565



น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด¹
501,555
ลูกบาศก์เมตร



น้ำทิ้ง
401,244
ลูกบาศก์เมตร



น้ำทิ้งที่นำกลับมาใช้ใหม่
11,393
ลูกบาศก์เมตร

25.95
ปริมาณต่อ FTE²



น้ำรีไซเคิล
100,311
ลูกบาศก์เมตร



หมายเหตุ: ¹ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปา นครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค
²FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานเฉลี่ยในปี 2565

การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

ระยะการเดินทางโดยเครื่องบิน ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ



เป้าหมายปี 2565
6,203,023.68
กิโลเมตร

ผลการดำเนินงานปี 2565
1,972,307
กิโลเมตร

ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้น



653.29
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

247.36
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



หมายเหตุ: ระยะการเดินทางลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
จากกระทรวงธุรกิจพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562



การจัดการขยะ

ธนาคารมีการคัดแยกและจัดการขยะแต่ละประเภท ดังนี้

1. ขยะไม่อันตรายที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ ได้แก่ ขยะทั่วไป และขยะเปียก เช่น บรรจุกินที่ใส่อาหาร เศษอาหาร เศษเปลือกผัก และผลไม้ กระดาษเช็ดมือ และกระดาษชำระในห้องน้ำ
2. ขยะไม่อันตรายที่นำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก กล่องอาหารพลาสติก ขวดแก้ว เศษกระดาษ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งกระดาษ
3. ขยะอันตรายที่นำไปจัดการอย่างถูกวิธี ได้แก่ 1) ขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งานธนาคารมีการตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ โดยหากพบที่มีการเสื่อมสภาพโดยที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้ ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลให้นำขยะดังกล่าวไปจัดการอย่างถูกวิธีพร้อมทั้งนำชิ้นส่วนต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เพื่อลดการฝังกลบที่ก่อมลพิษ 2) ขยะอันตรายอื่น ๆ เช่น หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ถ่านไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์ ธนาคารจะทำการคัดแยกและติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมารับไปจัดการตามวิธีการที่เหมาะสม

ประเภทขยะ (เมตริกตัน)

- ขยะทั้งหมด
- ขยะทั่วไป¹
- ขยะรีไซเคิล²
- ขยะอิเล็กทรอนิกส์
- ขยะอันตราย
- กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล

ผลการดำเนินงานปี 2565

3,003.95	ปริมาณต่อ FTE ³ = 0.16
2,599.07	
32.28	
19.37	
0.26	
352.97	



ขยะในกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

5 อาคาร (เมตริกตัน)

- ขยะทั้งหมด
- ขยะทั่วไป
- ขยะรีไซเคิล

เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565	สัดส่วน (ร้อยละ)
1,133.53	639.71	100%
1,101.87	607.44	95%
31.99	32.28	5%

หมายเหตุ: ¹ ข้อมูลขยะทั่วไปครอบคลุม 1. ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา และ 2. ขยะทั่วไปจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งประมาณการนำหนักโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน

² ข้อมูลขยะรีไซเคิลครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ขยะรีไซเคิลที่รายงานในส่วนนี้ ได้แก่ กระป๋องน้ำอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และสิ่งกระดาษ แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงาน และกระดาษเช็ดมือ ซึ่งถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลที่แยกต่างหากจากรายการข้างต้น

³ FTE (Full Time Employee Equivalent) คือ จำนวนพนักงานเฉลี่ยในปี 2565



สารจาก
คณะกรรมการธรรมาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

การให้บริการที่ยึด ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พัฒนา
ผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ส่งมอบประสบการณ์
การใช้บริการที่ปลอดภัยและไร้รอยต่อ ตลอดจนสร้างเสริม
และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า





การให้ความสำคัญกับ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อวิถีชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า ตลอดจนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้นำมาซึ่งโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจของธนาคาร โดยช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าจำนวนมากด้วยความรวดเร็วที่มากขึ้น แต่มีต้นทุนต่อหน่วยลดลงและช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า และการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนระยะเวลาและลดความผิดพลาดของบุคคล เพื่อสร้างความสะดวกสบายทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่นิติสถาบันการเงิน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมอยู่เคียงข้างลูกค้าในทุกสถานการณ์

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของธนาคารอาศัยการทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย ได้แก่ 1. สายเทคโนโลยี 2. ฝ่ายนวัตกรรม และ 3. หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงหน่วยงานธุรกิจที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์และบริการ และหน่วยงานสนับสนุน สายเทคโนโลยีมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ฝ่ายนวัตกรรมเป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมของธนาคาร

มีหน้าที่ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งบริษัท บิวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ขึ้นเพื่อลงทุนในธุรกิจที่มีศักยภาพสูงและร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความสามารถ ซึ่งรวมถึงสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ร่วมกับธนาคาร

ธนาคารได้นำแนวคิดการทำงานในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ ตลอดจนแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

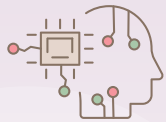
- การปรับปรุงระบบงานหลัก รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการและชุดข้อมูลของธนาคารให้มีความเชื่อมโยงและเป็นมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร เพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงานแบบบูรณาการที่มีประสิทธิภาพ
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัว และการนำพนักงานจากหลายสายงานมาทำงานร่วมกันในทีม เพื่อสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- การนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาใช้ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และสร้างแนวทางตอบสนองความต้องการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม



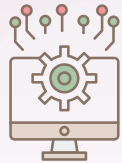


- การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ บริการ และข้อมูลอื่น ๆ
- การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ภายในสายงานต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานลดความผิดพลาดของบุคคล ลดระยะเวลาการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่าย

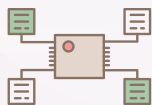
ตัวอย่างเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลที่นำมาใช้ในสายงานต่าง ๆ



Robotic Process Automation (RPA)



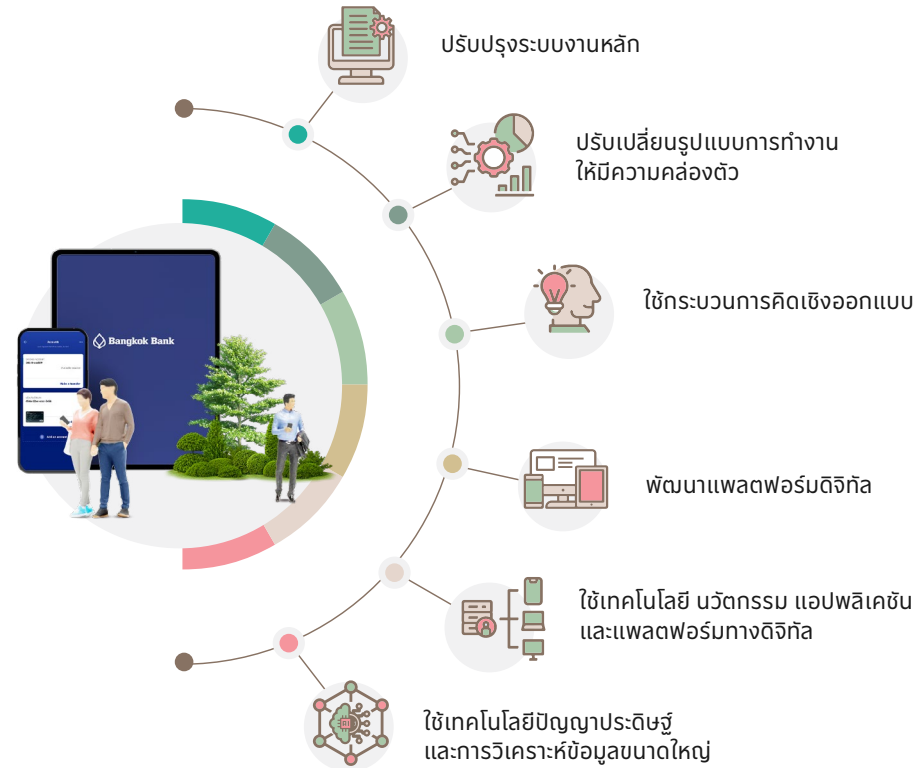
Optical Character Recognition (OCR)



Microsoft Power Platform

- การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ มาประยุกต์ใช้ในการประเมินพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในธนาคาร



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคาร เริ่มตั้งแต่การศึกษาแนวโน้มตลาดและความต้องการของลูกค้า การออกแบบและกำหนดรายละเอียด การประเมินและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงด้านการฟอกเงิน ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของทางการ การจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบ การทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ไปจนถึงการปรับปรุงต่อเนื่องเสร็จสมบูรณ์ ธนาคารจัดให้มีการทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกพัฒนา

ขึ้นมาใหม่ในวงจำกัด เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และการเข้าร่วมใน Regulatory Sandbox กับธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อควบคุมความเสี่ยงและผลกระทบที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน นอกจากนี้ ธนาคารมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและประสบการณ์หลังการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต้นแบบ เพื่อนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้ตรงจุดมากขึ้น



การยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน

ธนาคารจัดโครงการสายปฏิบัติการสนับสนุนแห่งอนาคตขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานของสายปฏิบัติการสนับสนุนอย่างเป็นระบบและให้ศูนย์ปฏิบัติการต่าง ๆ ของธนาคารสามารถมุ่งสู่ความเป็นเลิศในงานปฏิบัติการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การบริการที่เป็นเลิศ 2. ระบบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นเลิศ 3. การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ 4. บุคลากรที่เป็นเลิศ และ 5. การควบคุมที่เป็นเลิศ โดยที่ผ่านมารธนาคารได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการให้ชัดเจน การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สามารถพร้อมรับการทำงานในยุคดิจิทัล การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสายงานต่าง ๆ การใช้ระบบการบริหารจัดการกระบวนการทางธุรกิจ และการพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงทักษะด้านนวัตกรรม การคิดเชิงวิเคราะห์ ภาวะผู้นำ การสร้างความสามารถในการปรับตัว และความตระหนักรู้ความเสี่ยง เป็นต้น ในปี 2565 ธนาคารได้จัดโครงการพัฒนาทักษะและศักยภาพที่จำเป็นให้แก่พนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานยุคดิจิทัล ดังนี้

โครงการ Tech Adoption Challenge – Be the CHANGE

ธนาคารจัดโครงการ Tech Adoption Challenge ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานสร้างการเปลี่ยนแปลง (Change Champion) ผ่านการขับเคลื่อนกระบวนการภายใน การคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหา การนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด การลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาจริง และการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่มีอยู่มาใช้แก้ไขปัญห และสร้างคุณค่าทางธุรกิจให้ธนาคาร พนักงานที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ และได้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการโดยทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึง

มีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ สนับสนุน และช่วยเหลือตลอดทั้งโครงการ ทั้งนี้ ผลงานจากผู้เข้าร่วมโครงการในปี 2565 จะช่วยให้ธนาคารลดค่าใช้จ่ายได้ 3,730,000 บาท ลดเวลาทำงานลง 43,814 ชั่วโมง หรือประมาณ 5 ปี และลดการใช้กระดาษประมาณ 12 ล้านแผ่น หรือเท่ากับลดการตัดต้นไม้ประมาณ 1,020 ต้น

การอบรมให้ความรู้แก่เลขานุการ

ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้แก่เลขานุการกว่า 40 คน ในหัวข้อ “Smart Secretary” โดยเน้นการสนับสนุนให้เลขานุการสามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ บนคอมพิวเตอร์ของธนาคาร เช่น Microsoft Teams Outlook และ One Note ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานยุคดิจิทัลขององค์กรวิทยากรได้ให้เคล็ดลับเกี่ยวกับการจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือใน Office 365 ในการช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานและช่วยจดบันทึกสิ่งสำคัญไว้บนระบบ และการใช้เครื่องมือใน Outlook เพื่อจัดการการประชุมภายหลังจากจบหลักสูตรไปแล้ว ธนาคารยังให้การสนับสนุนเลขานุการผู้เข้าร่วมอบรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม และการให้คำปรึกษาหากมีข้อสงสัย

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญ

นโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารได้พัฒนาบริการนโยบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับดีไซน์และเพิ่มฟีเจอร์การใช้งานใหม่ให้ทันสมัยและใช้งานง่าย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบนแอปพลิเคชันในการเชื่อมต่อกับพันธมิตรทางธุรกิจการยกระดับความปลอดภัยของการทำธุรกรรมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกปลอดภัย และตรงความต้องการ ดังนี้

- บริการเปิดบัญชีออนไลน์ที่ทำได้สะดวก โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา ลูกค้าสามารถเปิดได้ทั้งบัญชีเงินฝาก e-Savings บัญชีกองทุนรวม บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ บัญชีพันธบัตร และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ (FCD e-Savings)
- การพัฒนาระบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ลูกค้าสามารถจัดการข้อมูลส่วนตัว และทำรายการได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา เช่น การเปลี่ยนอีเมล เปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ หรือเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่
- บริการขอรายการเดินบัญชีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งบัญชีเงินฝาก ทั้งสกุลเงินบาท และสกุลเงินตราต่างประเทศ ลูกค้าสามารถขอรายการเดินบัญชีได้สูงสุด 12 เดือน และธนาคารจะส่งรายการให้ทางอีเมลที่ลงทะเบียนไว้
- บริการจัดการบัตรเครดิตด้วยตนเอง เช่น การอายัดบัตรเครดิต การเปิดใช้งานบัตรเครดิต และการเปิด/ปิดการใช้งานบัตรเครดิต ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร
- บริการการลงทุน เช่น การเพิ่มบัญชีกองทุน การทำแบบประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุน การซื้อ/ขาย/สับเปลี่ยนหน่วยลงทุน การเพิ่มบัญชีพันธบัตรรัฐบาล การซื้อหลักทรัพย์ประเภทหุ้นกู้/หุ้นสามัญ/IFF/REIT ที่อยู่ระหว่างเปิดขาย การจองซื้อตราสารซับซ้อนเสี่ยงสูง และการขายคืนพันธบัตรรัฐบาล
- บริการถอนเงินผ่านตัวแทนธนาคาร เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ในร้าน 7-Eleven และไปรษณีย์ไทย โดยสร้าง QR Code/Barcode สำหรับรายการถอนเงิน และโชว์หน้าจอ QR Code/Barcode บนโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ตัวแทนธนาคารทำการสแกน



สาขา
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

- บริการการทำธุรกรรมต่างประเทศ เช่น การส่งเงินด่วน เวสเทิร์น ยูเนี่ยน การโอนเงินระหว่างบัญชี FCD และบัญชีเงินบาท การโอนเงินต่างประเทศผ่านเครือข่าย SWIFT โดยหักบัญชีสกุลเงินต่างประเทศ FCD และการชำระเงินระหว่างประเทศด้วย QR Code เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ประเทศเวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย และสิงคโปร์
- บริการอื่น ๆ บนโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เช่น การสมัครและยกเลิกพร้อมเพย์ การสมัครขอสินเชื่อ บ้านบัวหลวง การซื้อประกันชีวิตสะสมทรัพย์ ประกันการเดินทาง และประกันโรคร้ายแรง ผ่านช่องทางออนไลน์ บริการสมัครบัตรเครดิต และการเปลี่ยนยอดใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นยอดแบ่งชำระ Be Smart on Mobile

(ข้อมูล ณ สิ้นปี 2565)



ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง
จากธนาคารกรุงเทพ

มากกว่า

13

ล้านราย



ปริมาณธุรกรรมทางการเงิน
ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง
จากธนาคารกรุงเทพ

มากกว่า

1,590

ล้านรายการ



บริการยืนยันตัวตนด้วย Mobile ID ผ่านแอปพลิเคชัน atta

Mobile ID คือ Digital ID รูปแบบหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงเบอร์โทรศัพท์มือถือกับชุดข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้สามารถใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือในการยืนยันตัวตนได้ ธนาคารร่วมกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ เอช และเอ็นที ให้บริการยืนยันตัวตนด้วย Mobile ID โดยลูกค้าของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือดังกล่าวที่ได้สมัครใช้บริการ Mobile ID และได้พิสูจน์ตัวตนกับผู้ให้บริการเครือข่ายเรียบร้อยแล้ว จะสามารถใช้ Mobile ID เพื่อยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ชื่อว่า atta เพื่อสมัครโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารและเปิดบัญชีออนไลน์ได้ นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้ Mobile ID ประกอบการเปิดบัญชีที่สาขาธนาคารได้ด้วย

บัตรบีเฟสดี ดิจิทัล

เพื่อตอบโจทก์วิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่นิยมการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์ ธนาคารได้ออกบัตรเดบิต บีเฟสดี ดิจิทัล ซึ่งเป็นบัตรแบบดิจิทัลที่สามารถใช้งานผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ และสามารถนำไปผูกกับกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet) ต่าง ๆ ได้ เช่น Rabbit LINE Pay และ Dolphin Wallet เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการชำระเงินกับร้านค้า

ออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศได้ พร้อมกันนี้ ธนาคารยังจัดทำบัตรคู่หู **บัตรสมาชิก EMV Contactless** ที่มีความปลอดภัยสูงและไม่แสดงข้อมูลตัวเลขบนบัตรเดบิต แต่จะแสดงเฉพาะชื่อ-นามสกุลของผู้ถือบัตรเท่านั้น บัตรดังกล่าวสามารถใช้กับตู้เอทีเอ็มของธนาคารใดก็ได้ รวมถึงสามารถใช้ซื้อสินค้ากับร้านค้าในต่างประเทศ (ผู้ถือบัตรจะต้องแสดงบัตรที่มีชื่อตรงตาม Passport) นอกจากนี้ ผู้ใช้บัตรยังสามารถกำหนดวงเงินในการทำธุรกรรม เปิด-ปิดการใช้งานบัตร เปลี่ยนแปลงวงเงินชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนอายุบัตรได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ

บัตรบีเฟสดี ดิจิทัล ได้รับรางวัล Debit Card of the Year จากการประกาศรางวัล Global Retail Banking Innovation Awards 2022 จัดโดย The Digital Banker เว็บไซต์ด้านข่าวสาร การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน การธนาคารระดับโลก และยังได้รับรางวัล Most Innovative Debit Card Offering Thailand 2022 จากการประกาศรางวัล โดย World Economic Magazine นิตยสารออนไลน์ด้านธุรกิจของสหรัฐอเมริกา



บริการ Google Pay ผ่านสมาร์ตโฟนแอนดรอยด์

ธนาคารเปิดให้บริการ Google Pay สำหรับสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า และมาสเตอร์การ์ด ของธนาคารกรุงเทพ ผู้ใช้จะต้องใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการ Android โดยการผูกบัตรเครดิตเข้ากับแอปพลิเคชัน Google Wallet และเมื่อต้องการชำระค่าสินค้า ก็เพียงแค่เปิดแอปพลิเคชัน Google Wallet เลือกบัตรที่ต้องการใช้งาน แล้วนำสมาร์ตโฟนไปแตะที่อุปกรณ์รับชำระแบบ Contactless ณ สิ้นปี 2565 มีบัตรเครดิตที่ผูกใช้บริการ Google Pay มากกว่า 10,000 ใบ

BeMerchant NextGen

บริการระบบชำระผ่าน QR Code และแอปพลิเคชันที่ช่วยจัดการการขายและการรับชำระให้แก่ร้านค้าต่าง ๆ รวมถึงร้านห้องแถว ร้านในตลาดสด หรือร้านรถเข็น ร้านค้าสามารถรับชำระผ่าน QR Code ได้ครอบคลุมทุกรูปแบบ เช่น PromptPay บัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด ยูเนียนเพย์ ทีพีเอ็นวีแซทเพย์ และอาลีเพย์ สอดรับกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคยุคใหม่ ณ สิ้นปี 2565 มีร้านค้าที่รับชำระผ่าน BeMerchant NextGen มากกว่า 980,000 ร้าน และมีจำนวนธุรกรรมรวมกว่า 20 ล้านธุรกรรม

บริการ New iTrade

ระบบบริการออนไลน์เพื่อธุรกิจส่งออกและนำเข้าที่ถูกพัฒนาขึ้นล่าสุด เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศแบบดิจิทัลได้ทั้งกระบวนการ ด้วยระบบที่ถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว ในระยะแรก ธนาคารได้เปิดบริการเฉพาะด้าน Documentary Trade เช่น บริการ Letter of Credit ในระยะถัดไป ธนาคารมีแผนจะเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศได้ครบทุกประเภทธุรกรรมบนระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลที่ทุกข้อมูลธุรกรรมจะถูกเข้ารหัสและการเข้าใช้งานบนระบบ และการอนุมัติรายการเป็นแบบการยืนยันตัวตนสองระดับ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจถึงความปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมบน New iTrade

คอร์ปอเรท ไอแคช

บริการทางการเงินออนไลน์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าธุรกิจโดยสามารถรองรับการทำธุรกรรมได้หลากหลาย ได้แก่ 1. การโอนเงินระหว่างบัญชีตามคำสั่งเป็นครั้ง ๆ หรือแบบอัตโนมัติในระหว่างวัน 2. การส่งคำสั่งชำระเงินแบบกำหนดเวลาล่วงหน้าและการยกเลิกรายการชำระเงินได้ตามที่ต้องการ 3. การกำหนดสิทธิต่าง ๆ ของผู้ใช้ระบบแต่ละท่าน เช่น การเรียกดูข้อมูล การทำรายการชำระเงิน และการอนุมัติรายการ 4. การจัดทำรายงานธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ เช่น หนังสือรับรองการหัก ณ ที่จ่าย 5. การรวบรวมและแสดงผลรายงานการเคลื่อนไหวทางบัญชี รายการที่ดำเนินการ และธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ของบริษัทภายในกลุ่ม และ 6. การชำระให้แก่คู่ค้าหรือรับเงินจากลูกค้าทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารได้นำเทคโนโลยีที่มีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลมาใช้ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมผ่านคอร์ปอเรท ไอแคช

บัวหลวง ไอชีพพลาย

บริการทางการเงินออนไลน์สำหรับเครือข่ายการค้า ซึ่งผนวกการชำระหรือรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการเข้ากับการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นแบบออนไลน์แก่คู่ค้า โดยอ้างอิงจากข้อมูลการค้าจริงที่ส่งมาจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ผ่านการใช้บริการชำระเงินออนไลน์ (ครอบคลุม 2 ด้าน คือ การชำระค่าสินค้าเพื่อผู้แทนจำหน่ายและการชำระค่าสินค้าเพื่อผู้ขาย) บัวหลวง ไอชีพพลาย สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่ทุกฝ่ายในเครือข่ายการค้า โดยเฉพาะคู่ค้ารายย่อยที่มักมีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากขาดหลักประกันและขาดข้อมูลที่เพียงพอต่อการยื่นขอสินเชื่อ นอกจากนี้ บัวหลวง ไอชีพพลาย ยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจด้วย



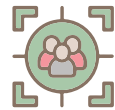
การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพื่อนำไปสู่โอกาสทางธุรกิจรวมถึงโอกาสในการขยายฐานลูกค้า ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและพร้อมรับฟัง “เสียง” ของลูกค้า ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการ และการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ธนาคารเป็นตัวเลือกอันดับหนึ่งในใจของลูกค้า

การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและการสานต่อความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจากรุ่นสู่รุ่นเป็นหัวใจของการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร ธนาคารให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยการศึกษาวิจัยความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า รวมถึงการติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารบนสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาช่องทางบริการทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ที่เหมาะสมกับชีวิตประจำวันในยุคดิจิทัล และการปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการบริการ การจัดการดังกล่าวจะช่วยให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า จนเกิดเป็นความประทับใจและพัฒนาเป็นความไว้วางใจในที่สุด

แนวปฏิบัติในการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารประกอบด้วย



1. การโฟกัสที่ความต้องการของลูกค้า

โดยการนำข้อมูลจากงานวิจัย การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า การติดตามประเด็นและความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า



2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจลูกค้า

บนพื้นฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม การรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ และการปฏิบัติตามหลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



3. การเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าในทุกช่องทางบริการ

เพื่อรองรับพฤติกรรมและความต้องการทางการเงินของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน และให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

ธนาคารส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยการพัฒนาบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมาที่สาขา เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การโอนเงิน การลงทุนในกองทุน การซื้อพันธบัตรหุ้นกู้ เป็นต้น และธนาคารยังได้พัฒนาบริการทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติและเว็บไซต์ธนาคารเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารมุ่งมั่นสร้างการมีส่วนร่วมร่วมกับพันธมิตรต่าง ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ผ่านการจัดทำโครงการ

ความร่วมมือและกิจกรรมกับสถาบันการศึกษาหลายแห่ง เพื่อให้ความรู้ทางการเงินและแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร รวมถึงการออกบูธนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในงานต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงใจคนรุ่นใหม่



ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ในปี 2565 ธนาคารมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า และสามารถรองรับปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าในอนาคต เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้



- การเปิดตัว บัตรบีเฟสดี สมาร์ท แรบบิท ไลน์ เพย์ ดีไซน์ใหม่ ที่มีจุดเด่นตรงความน่ารักสดใสของตัวการ์ตูน พร้อมฟังก์ชัน การชำระแบบ Contactless และเปิดตัวบัตรบีเฟสดี ดิจิทัล แรบบิท ไลน์ เพย์ รูปแบบ Virtual Card ที่ลูกค้า สามารถควบคุมการใช้จ่ายผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคาร กรุงเทพ ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัล



- การเปิดให้บริการ ศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจเบอร์โทรศัพท์ 0-2031-7888 ซึ่งครอบคลุมทั้งบริการ Cash Management บริการสอบถามการรับเช็คและที่มาของเงินโอน บริการบิลลิ่ง ไอซ์พพลาย บริการบิลลิ่ง อี-การ์นต์ บริการธุรกิจส่งออกและนำเข้า และบริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ
- การพัฒนาฟีเจอร์เพิ่มเติมของบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ เพื่อรองรับดิจิทัลไลฟ์สไตล์ที่เข้าถึงง่ายทุกที่ทุกเวลา ได้แก่ การสมัครบัตรเดบิตดิจิทัล การขอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง การสมัครสินเชื่อบ้าน/สินเชื่อธุรกิจ การซื้อประกันชีวิต การแจ้งความยินยอม นำส่งข้อมูลการชื้อกองทุนให้กับสรรพากรโดยตรงเพื่อใช้สิทธิ

การลดหย่อนภาษี การขายพันธบัตรก่อนครบกำหนดและการแจ้งปรับเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ในการใช้บริการของธนาคาร รวมถึงการเพิ่มเติมฟีเจอร์ Gamification ของ Rewards Platform เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าและกระตุ้นการเข้าใช้บริการ ภายใต้ชื่อแคมเปญ รีบส์แร็บ แลก โดยลูกค้าสามารถรับของกำนัลได้ หากสามารถทำภารกิจต่างๆ สำเร็จ เช่น การกดเช็คอินต่อเนื่องกัน 7 วัน การทำ Survey Mini Game เป็นต้น

- การสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook LINE และ TikTok
- การปรับปรุงการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่ใช้บริการผ่านบิลลิ่งโฟน ให้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มการพิสูจน์ตัวตนแบบ 2 ปัจจัยสำหรับบริการที่มีความเสี่ยงสูงเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า



- การพัฒนาเว็บไซต์ธนาคารอย่างต่อเนื่อง อาทิ การปรับปรุงเว็บแอป Locate Us สำหรับการค้นหาสาขาหรือจุดบริการของธนาคารให้ครอบคลุม โดยลูกค้าสามารถดูแผนที่ที่ตั้งของจุดบริการ เช่น สาขา เครื่องบิลลิ่งเอทีเอ็ม ที่อยู่ใกล้กับตำแหน่งที่ค้นหา รวมถึงแสดงสถานะเปิด-ปิด ทำการชั่วคราวและเวลาทำการของสาขาให้ทราบ การจัดทำเว็บฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่สนใจสมัครใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร การพัฒนาบริการที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วกว่าปกติ เช่น Price Board แสดงตารางรับซื้อ/ขาย ของพันธบัตรในตลาดรอง และระบบตรวจสอบผลการจัดสรรพันธบัตรแก่ลูกค้าที่จองซื้อพันธบัตรผ่านเว็บไซต์
- การพัฒนาระบบเสนอขายผลิตภัณฑ์ธนาคารผ่านเครื่องบิลลิ่งเอทีเอ็ม เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคาร



การพัฒนาศักยภาพพนักงานผู้ให้บริการ

ด้วยการให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ธนาคารจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดทำคู่มือด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการให้บริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารมีการสื่อสารข้อมูลและอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของพนักงานนั้นเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของธนาคารและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล

พนักงานผู้ให้บริการเป็นผู้ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าโดยตรง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างแท้จริง ตลอดจนมีความเข้าใจสิทธิของลูกค้า ธนาคารมุ่งเน้นการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และการให้บริการตามแนวปฏิบัติด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรมของธนาคารแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ อาทิ หลักสูตรการให้บริการอย่างเป็นธรรม หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตร Business Relationship and Basic Selling Skills หลักสูตร Banking Products: Insight to Action นอกจากนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้ทีมคุณภาพบริการทำหน้าที่ประเมินและติดตามคุณภาพบริการของพนักงานสาขาเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานและคุณภาพบริการต่อไป



การประเมินคุณภาพบริการของสาขา มีดังนี้

1. การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง คือ การประเมินโดยให้ลูกค้าจำลองเข้าใช้บริการจริงในทุกสาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วยการประเมินในหลายด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ การให้บริการและการรับโทรศัพท์ของพนักงาน ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการ และการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมการขายที่ไม่เหมาะสม มีการประเมินเป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง ผลการประเมินเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดด้านการให้บริการของสาขา

2. กิจกรรม Service and Sales Quality Roleplay (SQR)

คือ การประเมินกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน กองทุน และประกัน โดยใช้บทบาทจำลอง เพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงาน และสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม กิจกรรมนี้จัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง ครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ





ทีมคุณภาพบริการจะรวบรวมข้อมูลจากการประเมินคุณภาพการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและข้อร้องเรียน จากลูกค้า และสื่อสารไปยังพนักงานสาขาในวัน Knowledge Day ประจำสัปดาห์ และการประชุมประจำเดือนกับผู้จัดการสาขา เพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพบริการและหาแนวทางป้องกัน ความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ นอกจากนี้ ทีมคุณภาพบริการ ยังจัดให้มีการมอบรางวัล พนักงานดีเด่นประจำปีในระดับเขตและระดับภาค และรางวัล Quality Sales Quality Service ประจำปี ให้แก่สาขาที่มีผลงานโดดเด่นใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ผลงานด้านการให้บริการดีเด่น 2. การไม่มีเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของพนักงาน และ 3. ผลงานด้านการขายโดดเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงานของสาขาที่มีคุณภาพบริการดีเด่น และเป็นแบบอย่างให้สาขาอื่น ๆ ยกระดับคุณภาพบริการของตัวเองให้ดียิ่งขึ้น



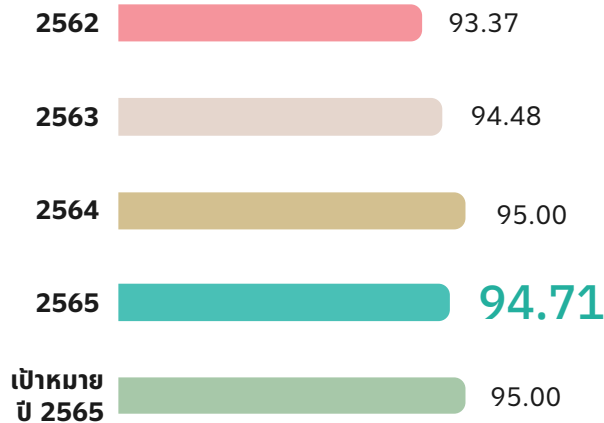
การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรับฟังทุกเสียงของลูกค้า มาโดยตลอด และได้จัดการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมทุกช่องทางในการให้บริการ ดังนี้

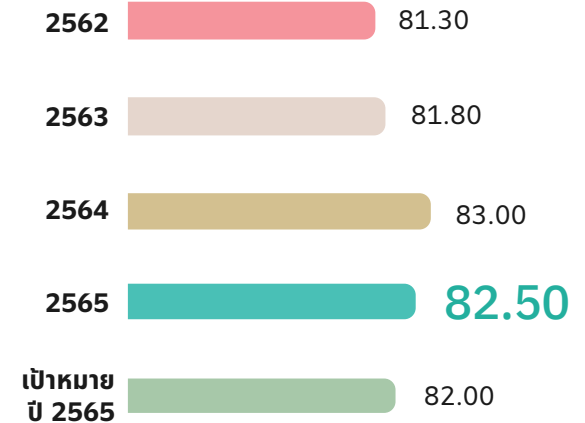
การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขา คือ การสำรวจความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการที่สาขาของลูกค้าจำนวนไม่น้อยกว่า 75,000 รายต่อปี ครอบคลุมทุกสาขา ผลการประเมินและความคิดเห็นที่ได้รับจะถูกสื่อสารไปยังสาขา เพื่อให้ผู้จัดการสาขานำข้อมูลไปใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพบริการร่วมกับพนักงานในสาขา ทั้งนี้ หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้นในระหว่างการสำรวจ ข้อร้องเรียนดังกล่าวจะถูกแจ้งไปยังผู้จัดการสาขาโดยทันที เพื่อให้ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของธนาคารต่อไป



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการที่สาขา (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

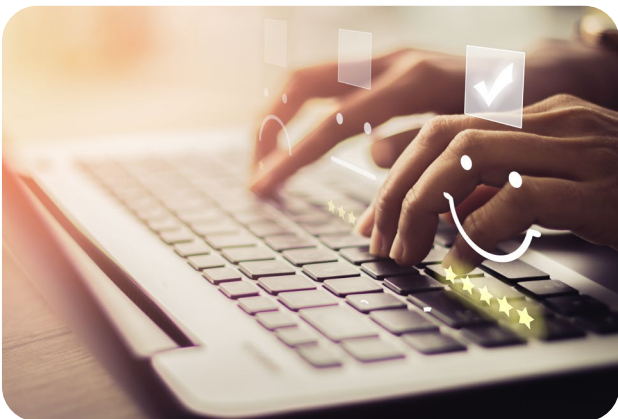




นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการทดสอบการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับลูกค้าในส่วนของฟีเจอร์หลัก เช่น การโอนเงิน การสแกน QR Code เพื่อจ่ายเงิน การเติมเงิน และการจ่ายบิล เพื่อทำความเข้าใจมุมมอง รูปแบบ และวิธีการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสบการณ์การใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ผลการสำรวจวิจัยเกี่ยวกับบริการโมบายแบงก์กิ้ง ชี้ให้เห็นว่าลูกค้าต้องการบริการที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย ซึ่งธนาคารได้ยึดถือเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพมาอย่างต่อเนื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบิวหลวงโฟน

คือ การสำรวจความคิดเห็น โดยลูกค้าสามารถให้คะแนนความพึงพอใจและฝากคำแนะนำหรือคำติชมการให้บริการได้ หลังจากจบการใช้บริการบิวหลวงโฟน 1333 ทั้งบริการที่ทำผ่านระบบอัตโนมัติและทำผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ธนาคารจะนำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่น ๆ เช่น อัตราการทำรายการไม่สำเร็จ ปริมาณสายลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา บันทึกเสียงสนทนา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่รายบุคคล เพื่อวางแผนปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการพิจารณาบริการใหม่เพิ่มเติม



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2565

(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)



บริการบิวหลวงโฟนโดยภาพรวม

คะแนนปี 2565

เป้าหมาย

4.81

4.50



บริการผ่านระบบอัตโนมัติ

คะแนนปี 2565

เป้าหมาย

4.71

4.50



บริการผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า

คะแนนปี 2565

เป้าหมาย

4.85

4.50

การสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

คือ การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อประเมินความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร ฝ่ายวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการสำรวจทางออนไลน์เป็นประจำ ทุก 6 เดือน ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างประมาณ 2,000 คน ต่อการสำรวจ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการติดตามความคิดเห็นที่มีต่อธนาคารและธนาคารคู่แข่งบนช่องทาง การสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าและบุคคลทั่วไป ทั้งมุมมองที่ดี ซึ่งอาจนำไปสู่การแนะนำบอกต่อการใช้บริการธนาคารมากขึ้น และมุมมองที่ควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งอาจนำไปสู่การยุติการใช้บริการธนาคาร



ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า

(คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าโดยภาพรวม

2562 73.70

2563 74.70

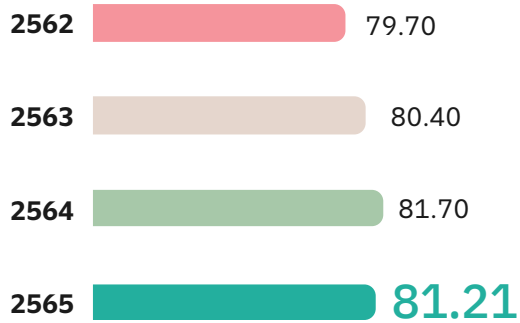
2564 75.44

2565 75.80



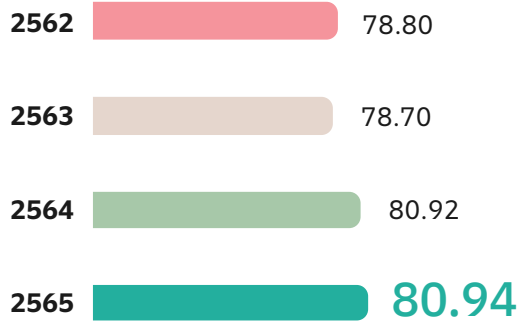
ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง



ผลการสำรวจการแนะนำบอกต่อของลูกค้า (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

คะแนนการแนะนำบอกต่อของลูกค้าช่องทางสาขา



การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายสำหรับรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าทุกกลุ่ม ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ธนาคาร บัควลวงโฟน สำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร โดยในแต่ละช่องทางจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการค้นหาความจริง แก้ไขปัญหา และเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสม ธนาคารกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการรายไตรมาสบนเว็บไซต์ธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารได้นำเครื่องมือ Social Listening Tool มาใช้ในการรับฟังเสียงของลูกค้าในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นคำถาม ความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการจัดการเหตุการณ์ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และธนาคารได้จัดตั้งทีมงานติดตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ที่พบในช่องทาง App Store และ Google Play เพื่อตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้งาน



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ กำหนดระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (SLA) และรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ



ในส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงาน สาขา ธนาคารกำหนดให้ผู้จัดการสาขาต้องได้รับการแจ้งเตือนถึงข้อร้องเรียนโดยทันทีและต้องติดต่อลูกค้ากลับเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือยุติข้อร้องเรียนภายใน 2 วันทำการ ทั้งนี้ ทีมคุณภาพบริการจะติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการของสาขา เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในปี 2565 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานสาขาที่ธนาคารสามารถยุติได้ตามระยะเวลาการบริการที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 92 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด ส่วนข้อร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติ จนเป็นที่พอใจของลูกค้า จะถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป ข้อร้องเรียนที่ธนาคารได้รับจากทุกช่องทาง จะถูกสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปรับปรุงคุณภาพบริการและหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำในอนาคต ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น



ผลการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าในปี 2565



บิวหลวงโฟน
86.9%



อีเมล
0.7%



สำนักงานใหญ่และสาขา
12.2%



ไปรษณีย์
0.2%



บริการอิเล็กทรอนิกส์
66.2%



ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
0.3%



บริการด้านบัตรเครดิต/
เดบิต
26.8%



อื่น ๆ
0.4%



ผลิตภัณฑ์เงินฝาก
6.3%



การดูแลความมั่นคงปลอดภัย ทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูล ของลูกค้า

ในยุคดิจิทัลข้อมูลเป็นทรัพยากรที่มีค่ามหาศาลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ปริมาณข้อมูลและความสามารถในการจัดการข้อมูลได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างและความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ยิ่งข้อมูลมีค่าต่อธุรกิจมากขึ้นยิ่งได้การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความจำเป็นมากขึ้นจนนั้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อลดความเสี่ยงจากการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต การใช้ข้อมูลโดยผิดกฎหมาย การรั่วไหล การโจรกรรม การสูญหายของข้อมูล และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล อันนำมาซึ่งผลกระทบเชิงลบต่อธนาคารและเจ้าของข้อมูล ธนาคารได้จัดให้มีกลไกการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เหมาะสม กระบวนการกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอและเหมาะสม ตลอดจนการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และการปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร

การดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัย ทางไซเบอร์

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบ มีความซับซ้อนและสามารถสร้างความเสียหายในวงกว้างขึ้น ธนาคารจึงมุ่งมั่นดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและป้องกันภัยทางไซเบอร์ โดยการกำหนดกรอบการบริหารจัดการที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล และการปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้



สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27002 และเหมาะสมกับเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางไซเบอร์ในปัจจุบัน ธนาคารได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร อีกทั้งได้กำหนดมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในการให้บริการธนาคารทั้งระบบ และมีการตรวจประเมินมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ทั้งนี้ ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO/IEC 27001:2013 สำหรับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงิน (BAHTNET) และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพและการจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS) และอยู่ระหว่างการขอรับมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลบัตรชำระเงิน (PCI/DSS)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อรูปแบบการทำงานของพนักงาน การทำงานจากที่ใดก็ได้กลายเป็นรูปแบบที่ใช้กันแพร่หลายมากขึ้น ธนาคารจึงได้จัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ พร้อมกำหนดระเบียบการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่และการเข้าถึงข้อมูลจากภายนอกให้สอดคล้องกับ

นโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้ทยอยติดตั้งระบบความปลอดภัยให้แก่อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของธนาคารเพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยในปี 2565 ธนาคารได้ดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ 95 ของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ทั้งหมด

ความมุ่งมั่นในการดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ส่งผลให้ในปี 2565 ธนาคารได้รับประกาศนียบัตรหน่วยงานที่มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ขั้นต้นที่จำเป็น “ระดับดีเลิศ” จากสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

การกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัย ทางไซเบอร์

เพื่อให้การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ที่วางไว้ ธนาคารได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน ดังนี้



คณะกรรมการธนาคาร

มีหน้าที่ดูแลติดตามการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ



คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

มีหน้าที่ดูแลติดตามความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

คณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติการของหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการปฏิบัติการทางธุรกิจ



หน่วยงานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ (CISO) ดังนี้

- กำหนด พัฒนา และกบทวนโครงสร้างนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ
- ประเมินความมั่นคงปลอดภัยและตรวจสอบสถานการณ์ควบคุมความมั่นคงปลอดภัย ผ่านการบริหารจัดการช่องโหว่และภัยคุกคาม ตลอดจนตรวจสอบเหตุการณ์ผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัย
- เสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

การติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

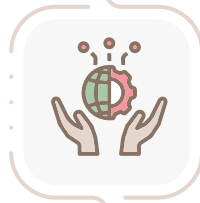
ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเฝ้าระวังเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการให้บริการสำหรับการยก ระดับเหตุการณ์และแจ้งเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้มีการติดตามและจัดการเหตุได้อย่างทันถ่วงทีก่อนความเสียหายจะขยายวงกว้าง นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่เสมอ

กระบวนการติดตามเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



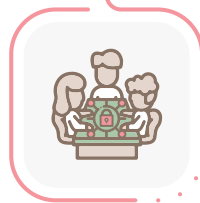
Tier 1 - หน่วยงานเฝ้าระวัง

มีหน้าที่ดูแลติดตามเหตุการณ์ทางไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมง หากพบเหตุผิดปกติให้ทำบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องใน Tier 2 รับทราบ



Tier 2 - ผู้ดูแลระบบหรือผู้ที่รับผิดชอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง

มีหน้าที่วิเคราะห์และตรวจสอบความผิดปกติเชิงลึก



Tier 3 - หน่วยงานด้านความปลอดภัย

มีหน้าที่ช่วยตรวจสอบความผิดปกติในกรณีเหตุการณ์มีความซับซ้อน วิเคราะห์เหตุและหาแนวทางการจัดการร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

พนักงานที่พบเหตุการณ์ต้องสงสัยเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์สามารถรายงานเหตุการณ์ผ่านหน่วยงาน Service Desk ตามช่องทางที่ธนาคารกำหนดไว้ ในปี 2565 ธนาคารไม่พบกรณีการละเมิดความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศและเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ได้แก่ ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์



คุณชาติศิริ โสภณพนิช กล่าวเปิดงาน TB-CERT Cyber Security Annual Conference 2022



ประเทศไทย (ThaiCERT) และศูนย์บริการการเงิน การแบ่งปัน และวิเคราะห์ข้อมูล (FS-ISAC) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ และพัฒนาขีดความสามารถของธนาคารในการเฝ้าระวัง และตอบสนองต่อสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์และ ในปี 2565 ธนาคารได้เข้าร่วมการประชุม TB-CERT Cyber Security Annual Conference 2022 ซึ่งจัดโดยสมาคมธนาคารไทย เพื่อหารือร่วมกันใน 3 ประเด็นสำคัญด้านการรับมือ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ได้แก่ การสร้างกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันเพื่อจัดการปัญหาให้ดีขึ้น การขยายความร่วมมือข้ามองค์กร และการเสริมศักยภาพบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

การทดสอบระบบความมั่นคงปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

หน่วยงานจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีการทดสอบและซ้อมแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่ใช้ในการซ้อมทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้สามารถรับมือกับการโจมตีทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ และธนาคารยังได้เข้าร่วมการซักซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์กับธนาคารอื่นที่อยู่ภายใต้ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการซักซ้อมดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีความรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ โดยเฉพาะการ Phishing ซึ่งเป็นเทคนิคที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง ธนาคารได้จัดให้มีการสร้างสถานการณ์จำลองผ่านการจัดส่ง Phishing Mail ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำทุกปี

เพื่อทดสอบ การตอบสนองของผู้ได้รับอีเมล และนำผลการทดสอบดังกล่าวมาใช้ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ของพนักงาน

ในปี 2565 ธนาคารได้ดำเนินการซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ร่วมกับสาขาต่างประเทศทั้งหมด เพื่อยกระดับความพร้อมให้กับสาขาต่างประเทศ การซ้อมดังกล่าวประกอบด้วย การทดสอบเจาะระบบแบบ Intelligence-led (iPentest) ภายใต้สถานการณ์เสมือนจริงในลักษณะ Red Teaming เพื่อทดสอบกระบวนการและการตอบสนองของบุคลากร การทดสอบเจาะระบบจากภายนอกสำหรับอุปกรณ์และบริการทั้งหมดที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและการทดสอบภัยคุกคามในรูปแบบ Phishing โดยการจัดส่ง Phishing Mail ให้แก่พนักงานในสาขาต่างประเทศ เช่นเดียวกับพนักงานในประเทศ

การจัดการด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ธนาคารยึดถือว่าการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยมิชอบ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งครอบคลุมมาตรการต่าง ๆ และการแจ้งเตือนในกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ ตลอดจนนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร พร้อมทั้งได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและดูแลข้อมูล การให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูล การจำแนก และจัดชั้นความลับของข้อมูลเพื่อกำหนดระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการและการดำเนินการด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการและของธนาคารเอง ธนาคารจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยสายตรวจสอบและควบคุม ซึ่งทำหน้าที่เป็นอิสระจากหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดให้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความเสี่ยงสำคัญของธนาคาร พร้อมทั้งมอบหมายให้หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การระบุความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล ไปจนถึงการจัดการและควบคุมความเสี่ยง





นโยบายและมาตรฐานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารได้จัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรฐานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานทุกคนรวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการภายนอกทราบและปฏิบัติตาม พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองได้อย่างถูกต้อง

เพื่อให้ลูกค้ารับทราบถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิของเจ้าของข้อมูล ธนาคารได้เผยแพร่หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ สาขา และช่องทางการให้บริการธนาคารดิจิทัล ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลได้ที่สาขาหรือช่องทางบริการอื่น ๆ ของธนาคาร อีกทั้ง ธนาคารยังได้จัดทำหนังสือขอและให้ความยินยอมสำหรับแจ้งรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมการใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้เจ้าของข้อมูลพิจารณาให้ความยินยอมก่อนหรือในขณะที่ทำการประมวลผลข้อมูล โดยที่ความยินยอมดังกล่าวจะไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการให้บริการของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการติดตามการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น การใช้เพื่อการตลาด การใช้วิเคราะห์วิจัยเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลตามแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารและไม่ขัดต่อกฎหมาย



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หลักการสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



กลยุทธ์และกระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หนังสือแจ้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย



วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล



บุคคลหรือหน่วยงานที่อาจได้รับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล



การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล



สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตลอดวงจรชีวิต



การจัดการความยินยอมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการหรือให้บริการบุคคลภายนอก



การจัดทำและเก็บรักษารายการข้อมูลส่วนบุคคล



การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล



การดำเนินการเพื่อรองรับการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



การตอบสนองต่อเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



การจัดทำรายงานเพื่อการบริหารจัดการ



การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้อย่างชัดเจน โดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดูแลให้มีการควบคุมความเสี่ยงตามหลักแนวทางป้องกัน 3 ชั้น ธนาการได้จัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สังกัดหน่วยงานกำกับดูแล และได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) เพื่อทำหน้าที่ดูแลงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกฎหมาย นโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่ธนาการวางไว้



หน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ทำหน้าที่ดูแลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนำเสนอแนวทางการปรับปรุงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริหารจัดการให้ธนาการมีการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวมของธนาการ

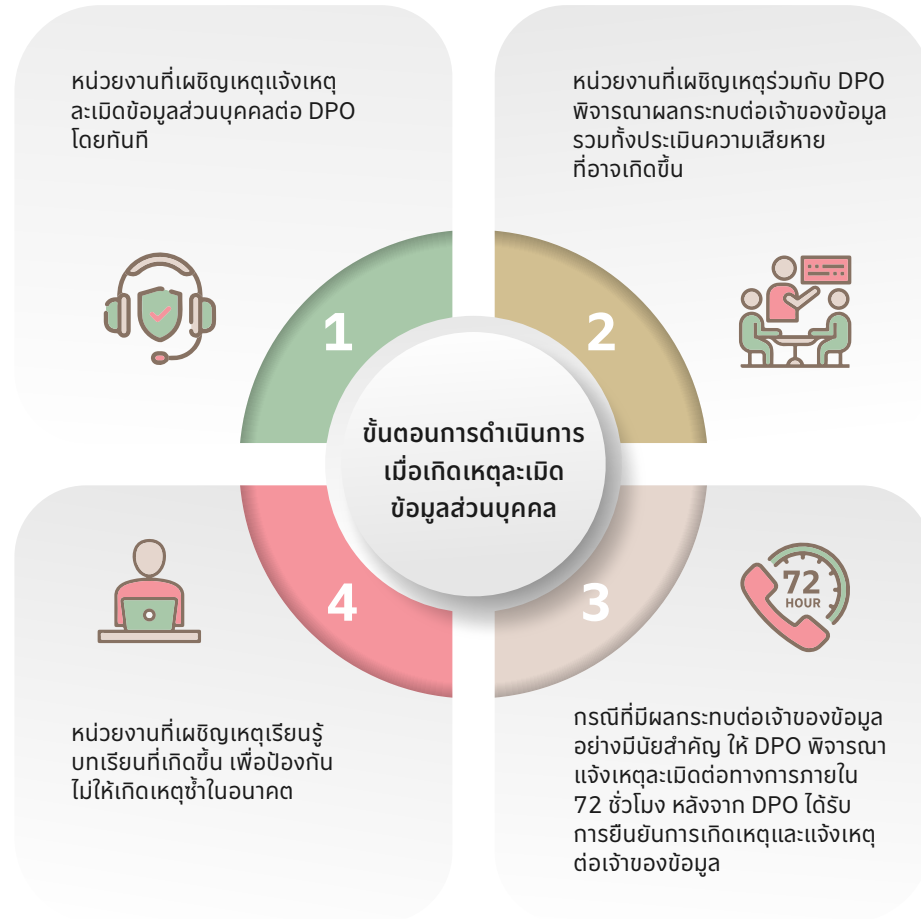


เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ทำหน้าที่กำกับและควบคุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาการ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย กระบวนการทำงาน การควบคุม การบริหารความเสี่ยง การฝึกอบรมและการรายงาน

การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาการกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการและสอดคล้องกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อผู้ปฏิบัติ





เพื่อให้การรายงานเหตุละเมิดมีความชัดเจนและเป็นระเบียบ ธนาคารได้จัดทำแบบฟอร์มการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่ครอบคลุมรายละเอียดสำคัญให้หน่วยงานที่เผชิญเหตุใช้รายงานต่อผู้รับผิดชอบของหน่วยงานและจัดส่งให้ DPO ในกรณีที่พบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคารหรือติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยธนาคารจะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม หากผลการตรวจสอบพบว่ามีกรณีละเมิดขึ้นจริง ธนาคารจะดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมายที่กำหนดไว้และเยียวยาผู้เสียหายอย่างเหมาะสม

ในปี 2565 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลทั้งสิ้น 3 กรณี แบ่งเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร 2 กรณี และการร้องเรียนผ่านหน่วยงานกำกับดูแลทางการ 1 กรณี ธนาคารดำเนินการตรวจสอบและยุติข้อร้องเรียนแล้ว 1 กรณี ซึ่งไม่พบกรณีการละเมิดที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



dpo@bangkokbank.com



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
เลขที่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

การสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

ธนาคารเชื่อว่าความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ปฏิบัติงานคือ หัวใจของการสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับผ่านการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

- การกำหนดให้หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการโจรกรรมข้อมูลในรูปแบบ Phishing เป็นหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคน
- การกำหนดให้พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรตามบทบาทเฉพาะ (Role Specific) เรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การกำหนดให้คณะกรรมการธนาคารต้องเพิ่มพูนความรู้ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ โดยการเข้าร่วมการอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2565 ธนาคารได้จัดอบรมเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ แนวทางในการบริหารจัดการและสร้าง Resilience ให้กับองค์กรและข้อมูล พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- การสื่อสารข่าวสารความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่

- การจัดโครงการ PDDPA Awareness Campaign เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผ่านการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบบทความอินโฟกราฟิกและวิดีโอ พร้อมทั้งเปิดช่องทางให้คำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ
- การจัดกิจกรรม Information Security and Cybersecurity Awareness Forum ประจำปี เพื่อให้ข้อมูลความรู้ด้านความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่ผู้บริหารและพนักงาน ในปี 2565 ธนาคารได้จัดกิจกรรมในหัวข้อ Preparing for Security, Privacy and Emerging Technology Adoption โดยมี ดร.กิตติ โฆษะวิสุทธิ์ ผู้จัดการความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารมาแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมวิธีการรับมือ





การใส่ใจดูแลพนักงาน

การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม พนักงานสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง และเติมเต็มความใฝ่ฝันทั้งในด้านส่วนตัวและหน้าที่การงาน





การดึงดูดและพัฒนาพนักงาน

แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มคลี่คลายลง แต่ยังคงมีความท้าทายด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นในภาคธนาคารที่ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ธนาคารตระหนักว่าขีดความสามารถของพนักงานคือสิ่งสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายท่ามกลางความท้าทายในด้านต่าง ๆ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีกรอบความคิดที่ยืดหยุ่น มีภาวะความเป็นผู้นำ มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในอนาคต เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนและคาดเดาได้ยาก นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ โดยการบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูงอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดเส้นทางอาชีพ การให้โอกาสในการพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และการกำหนดผลตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตก้าวหน้าและสามารถขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเป็นธนาคารแห่งอนาคต ในปี 2565 ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้ 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทักษะของธนาคาร และด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการพัฒนาทักษะของธนาคาร

เน้นการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน



1. ทักษะด้านสินเชื่อ

เพื่อพัฒนาพนักงานสินเชื่อให้มีความเชี่ยวชาญในทักษะด้านสินเชื่อและการเงิน ทั้งในส่วนหลักและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการพัฒนาเป็น 2 ระดับ คือ ระดับกลางและระดับสูง



2. ทักษะด้านการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสินเชื่อสามารถเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ผ่านการปลูกฝังแนวคิดเชิงธุรกิจที่เน้นทักษะสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการขาย โดยเน้นการขายที่สามารถค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม 2. ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเน้นประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายหรือการช่วยให้ธุรกิจของลูกค้าประสบความสำเร็จ และ 3. ด้านธุรกิจ โดยเน้นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าประเภทต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกค้าได้อย่างเชี่ยวชาญและช่วยให้ธุรกิจของลูกค้าเติบโตได้อย่างยั่งยืน



3. ทักษะด้านภาวะการเป็นผู้นำ

เพื่อเสริมสร้างทักษะภาวะการเป็นผู้นำควบคู่ไปกับทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต ให้พนักงานสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืน โดยเน้นสิ่งสำคัญที่ผู้นำต้องมี 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความสามารถในการสื่อสาร 2. การสำนึกในความถูกต้อง 3. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ 4. การทำงานเป็นทีม และ 5. การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ



ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต

ธนาคารส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยพนักงานสามารถเข้าอบรมหลักสูตรที่หลากหลายครอบคลุมเรื่องการทำงาน การฝึกฝนตนเอง การพัฒนาวิธีคิดวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพและทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในโลกอนาคต ผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล BBLearn การเรียนรู้ในห้องเรียนเสมือนจริง และการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยใช้การทำโครงการจริงเป็นฐาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภายในและภายนอกในการออกแบบหลักสูตรและแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และความคิดเชิงตรรกะที่สามารถตอบโจทย์ธุรกิจของธนาคาร โดยเน้นการเรียนรู้จากการลงมือทำงานจริงและการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งแนวทางใหม่นี้ได้ถูกนำมาใช้ในบางโครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธนาคาร





การบริหารจัดการพนักงานความสามารถสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดึงดูด คัดเลือก และดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงตั้งแต่ระดับพนักงานไปจนถึงระดับผู้บริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นหัวหน้างานและสร้างความต่อเนื่องของการสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญ ผู้ที่จะได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานความสามารถสูงต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งในด้านผลการปฏิบัติงาน ศักยภาพ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับคุณค่าหลักของธนาคาร โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นเพศใด ธนาคารมีการจัดทำแผนการพัฒนาทักษะและแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่เหมาะสมกับพนักงานความสามารถสูงแต่ละกลุ่ม รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานความสามารถสูงแสดงความสามารถผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานความสามารถสูงให้สูงใจและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ทั้งหมดนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งมั่นที่จะดูแลรักษาพนักงานความสามารถสูงอย่างดี

การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ธนาคารได้ปรับรูปแบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชันการให้บริการด้านทรัพยากรบุคคล และระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลมาช่วยสนับสนุนการวางแผน การบริหารจัดการ การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานให้มีความรวดเร็วและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีดังกล่าวสามารถเรียกดูและรายงานผลข้อมูลได้อย่างทันที ซึ่งช่วยให้หัวหน้างานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างสะดวก แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกเหนือจากความสะดวกและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นแล้ว การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างช่วยลดการใช้กระดาษภายในธนาคารอีกด้วย

การให้ความรู้และการฝึกอบรมที่สำคัญ

Data Influencer Program

ธนาคารได้จัดโครงการ Data Influencer Program ซึ่งเป็นการฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้ผ่านการทำโครงการจริงต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยในปี 2565 ได้จัดภายใต้หัวข้อการให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งเน้นการสร้างกรอบความคิดการขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเพื่อให้พนักงานเห็นโอกาสและประโยชน์ของการนำข้อมูลมาสร้างคุณค่า เพื่อแก้ไขข้อจำกัดทางธุรกิจบางอย่าง เช่น การลดกระบวนการทำงานให้กับพนักงาน การวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของพนักงานที่ร่วมโครงการ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้าง Champion ในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นการนำหลักในการผลักดันไปสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ข้อมูลอย่างแท้จริง พนักงานผู้ร่วมโครงการอบรมได้เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น Microsoft Excel SQL Power BI และได้ทดลองลงมือปฏิบัติจริงในโครงการกลุ่ม โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอกธนาคารให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิด มีพนักงานได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมดังกล่าว 30 คน และมีโครงการกลุ่มที่เกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เกิดขึ้น 8 โครงการ

โครงการ Coaching Culture

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพในการนำพาองค์กรก้าวผ่านความท้าทายต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี จึงได้จัดโครงการ Coaching Culture เพื่อสร้างผู้นำที่มีทักษะการเป็นผู้นำแบบโค้ช ซึ่งสามารถสร้างสรรคงานใหม่ สร้างแรงบันดาลใจ เพิ่มศักยภาพและสร้างความผูกพันของทีมงานได้ การฝึกอบรมในโครงการเน้นการพัฒนาความคิดและชุดทักษะผ่านรูปแบบการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์และการฝึกอบรมแบบเชิงปฏิบัติการและการศึกษาด้วยตนเอง ในปี 2565 มีเจ้าหน้าที่

บริหารระดับ AVP ขึ้นไป เข้าร่วมโครงการและรับใบรับรองการเป็นโค้ชจำนวน 98 คน

โครงการผู้บริหารทดแทน RM Management Trainee และ ARM/SRO Management Trainee สำหรับสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก

ธนาคารได้จัดโครงการผู้บริหารทดแทนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานที่มีคุณสมบัติที่ธนาคารกำหนด ก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส ในสายลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก โครงการนี้เน้นการพัฒนาทักษะสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ และด้านสืบเชื้อ ผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสานและการนำปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานมาหารือและฝึกฝนการแก้ไขปัญหา ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ในห้องเรียนเสมือนจริงร้อยละ 70 การเรียนรู้ด้วยตนเองร้อยละ 20 และการเรียนรู้แนวใหม่ร้อยละ 10 ของเวลาเรียนทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้ร่วมโครงการจะถูกประเมินศักยภาพก่อนที่การอบรมจะเริ่มขึ้น เพื่อกำหนดแผนและเป้าหมายการพัฒนาที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ในระหว่างการอบรมจะมีผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงช่วยดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้ร่วมโครงการจะได้รับการฝึกให้เขียนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรม วิเคราะห์กรณีตัวอย่างทางธุรกิจและนำเสนอผลงานต่อทีมวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญจากสายงานเพื่อรับคำแนะนำและติชม หลังจากจบโครงการแล้วจะมีการประเมินศักยภาพของผู้ร่วมโครงการอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สายงานที่เกี่ยวข้องนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาขั้นต่อไป ในปี 2565 มีผู้เข้าร่วมโครงการดังกล่าว 64 คน



โครงการ Knowledge Day 2022

ด้วยตระหนักถึงความท้าทายในยุคดิจิทัลและความจำเป็นในการปรับตัวเพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ ธนาคารได้จัดงาน Knowledge Day Virtual Forum 2022 ในหัวข้อ Customer Centricity: Put Customer Needs @ the Heart โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ นำไปสู่การพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัลและการปรับตัวเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ภายใต้โครงการ Knowledge Day 2022 ธนาคารได้จัดอบรม 8 หลักสูตร ซึ่งล้วนแต่มุ่งเสริมสร้างความรู้ แนวความคิด และแรงบันดาลใจในการพัฒนาการทำงานเพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ให้สมกับเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ดังนี้

1. The Decentralized Future: New Trends in Finance
2. Agile in Practice: Doing Agile or Being Agile?
3. Business New Experience (Innovative Thinking): Case Study TAO BIN
4. Behavioral Science: Knowing Your Customer’s Mind
5. Data Mindset for Customer Solutions
6. UX UI Design
7. Heartful Business ธุรกิจที่มีหัวใจ
8. Business Image for Customer’s Expression

หลักสูตรทั้งหมดนี้มีพนักงานเข้ารับการอบรมรวม 1,839 คน





การดูแลสวัสดิการและ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ด้วยตระหนักว่าพนักงานเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ธนาคารจึงมุ่งมั่นดูแลพนักงานให้มีชีวิตความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ผ่านการกำหนดค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ตลอดจนการดูแลด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้สอดคล้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนพัฒนาศักยภาพความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ธนาคารเชื่อมั่นว่าการดูแลพนักงานด้วยความเอาใจใส่จะส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี สามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และมีความรักและผูกพันกับธนาคาร ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถเติบโตและมีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

การจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสวัสดิการ

เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพและสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงมีนโยบายในการกำหนดค่าตอบแทนสวัสดิการ และผลประโยชน์ของพนักงาน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความแตกต่างทางเพศ อายุ เชื้อชาติ และศาสนาของพนักงาน การกำหนดค่าตอบแทนจะขึ้นกับผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทักษะ และประสบการณ์ ซึ่งอยู่ในอัตราที่สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ ธนาคารมีนโยบายในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสที่สะท้อนผลงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งผลประโยชน์โดยรวมของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเท่าเทียม ครอบคลุม และเหมาะสม เช่น สวัสดิการเงินกู้



บริการด้านสุขภาพ และความช่วยเหลือแก่พนักงานเกษียณ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และแบ่งเบาภาระด้านต่าง ๆ ของพนักงานและครอบครัว

สวัสดิการเงินกู้

ธนาคารจัดสวัสดิการเงินกู้ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษและมีเงื่อนไขการผ่อนชำระที่ยืดหยุ่นให้แก่พนักงาน สวัสดิการดังกล่าวครอบคลุมความช่วยเหลือในการดำรงชีพ เช่น การซื้อที่อยู่อาศัย การซื้อรถยนต์ การศึกษาบุตร การรักษาพยาบาลของสมาชิกครอบครัว การชำระหนี้ที่กู้ยืมจากภายนอกธนาคาร การซื้อเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการครองชีพ และการกู้ยืมเพื่อบรรเทาสาธารณภัย (ในปี 2565 ธนาคารได้อนุมัติสวัสดิการเงินกู้ให้แก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุอุทกภัยจากร่องมรสุมพาดผ่านประเทศไทยเป็นวงเงินไม่เกิน 150,000 บาท โดยไม่คิดดอกเบี้ย เพื่อให้นำไปซ่อมแซมที่อยู่อาศัยหรือซื้อทรัพย์สินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน)

สวัสดิการเงินช่วยเหลือ

ธนาคารจัดสวัสดิการเงินช่วยเหลือเพิ่มเติมจากสิทธิขั้นพื้นฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสวัสดิการดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีการประกาศให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน สวัสดิการช่วยเหลือที่สำคัญ รวมถึงการจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรพนักงานเดือนละ 800 บาท โดยจ่ายให้บุตร 3 คนแรก ตั้งแต่แรกเกิดจนบรรลุนิติภาวะหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี การจ่ายเงินบำนาญชราภาพแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนภาคใต้ การจ่ายเงินช่วยเหลือแก่พนักงานในสาขาที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วันต่อสัปดาห์ การจ่ายเงินช่วยเหลือแก่ครอบครัวของพนักงานที่เสียชีวิตหรือทุพพลภาพ จากเหตุที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอัตรา 15 เท่าของเงินเดือน การจ่ายเงินสงเคราะห์แก่พนักงานที่เสียชีวิตหรือพ้นจากหน้าที่เนื่องจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงานในอัตรา 30 เท่าของเงินเดือน

หมายเหตุ: ข้อมูลด้านสวัสดิการพนักงานที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ครอบคลุมทั้งพนักงาน และลูกจ้างของธนาคาร ยกเว้นในกรณีที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะ



กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาการมุงหวังให้พนักงานสามารถดำรงชีพต่อไปได้หลังจากเกษียณอายุงานธนาการเมื่ออายุครบ 60 ปี จึงได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นเพื่อส่งเสริมการออมเงินอย่างต่อเนื่องของพนักงาน และพนักงานสามารถสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-15 ของเงินเดือน โดยธนาการสมทบเงินกองทุนให้ในอัตราร้อยละ 6.75-8.75 ของเงินเดือน ขึ้นกับอายุงานของพนักงาน สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง โดย ณ สิ้นปี 2565 มีพนักงานเข้าร่วมกองทุนฯ ร้อยละ 91.78 ของพนักงานทั้งหมด

ในปี 2565 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาการกรุงเทพฯ ได้รับรางวัล “กองทุนหน้าใหม่ดีเด่น” ประเภท Single Fund กลุ่มหน่วยงานเอกชน ขนาดกองทุนมากกว่า 1,000 ล้านบาท จากสมาคมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาการในการดูแลกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน รวมถึงการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ



ในปี 2565 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาการกรุงเทพฯ ได้รับรางวัล “กองทุนหน้าใหม่ดีเด่น”

โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน

ธนาการจัดโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ครอบครัวของเพื่อนพนักงานที่เสียชีวิต ซึ่งหากมีผู้เข้าร่วมโครงการเสียชีวิต 1 ราย ธนาการจะหักเงินเดือนผู้เข้าร่วมโครงการคนละ 10 บาท เพื่อนำเงินไปมอบให้แก่ทายาทของผู้เข้าร่วมโครงการที่ถึงแก่กรรม

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ธนาการกรุงเทพฯ

ธนาการจัดสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ขึ้นเพื่อให้พนักงานสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกผู้ถึงแก่กรรม โดยเมื่อมีสมาชิกถึงแก่กรรมผู้รับเงินสงเคราะห์ตามชื่อที่ถูกระบุไว้จะได้รับเงินสงเคราะห์จากเพื่อนสมาชิกที่เหลือ



การลาป่วยและลาคลอด

ธนาคารจัดสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการลาป่วยและลาคลอดไว้เกินกว่าระดับที่กฎหมายกำหนด ในกรณีลาป่วย ธนาคารจ่ายค่าจ้างเต็มให้แก่พนักงานที่ลาป่วยได้สูงสุด 90 วัน (กฎหมายกำหนดไว้สูงสุด 30 วัน) และในกรณีลาคลอด ธนาคารให้สิทธิพนักงานหญิงที่ลาคลอดได้รับค่าจ้างเต็มในช่วงก่อนและหลังคลอดรวมกันสูงสุด 98 วัน และพนักงานชายสามารถลาไปดูแลภรรยาและบุตร โดยได้รับค่าจ้างเต็มได้สูงสุด 5 วัน ภายในช่วงระยะเวลา 15 วันแรกหลังภรรยาคลอด

บริการสุขภาพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน โดยจัดให้มีบริการด้านสุขภาพแก่พนักงาน ดังนี้

บริการด้านการตรวจรักษา

- บริการตรวจรักษาภายในธนาคาร**
ธนาคารจัดให้มีแพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง และพยาบาล มาให้บริการตรวจรักษาและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ที่หน่วยบริการสุขภาพ ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ และที่ชั้น 2 อาคารสำนักงานพระราม 3
- สวัสดิการเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม**
พนักงานที่เข้ารับการตรวจรักษาที่สถานพยาบาลภายนอกหรือเข้ารับบริการด้านทันตกรรมสามารถเบิกค่าตรวจและค่ายาได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้
- การออกหนังสือส่งตัวเพื่อเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล**
พนักงานสามารถขอหนังสือส่งตัวกับบริการสุขภาพของธนาคารเพื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลได้ ธนาคารจะเป็นผู้จ่ายค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นโดยพนักงานไม่ต้องสำรองจ่ายไปก่อน เพื่อลดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน

บริการตรวจสุขภาพประจำปี

ธนาคารจัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงานเพื่อประเมินสุขภาพเบื้องต้น ซึ่งอาจนำไปสู่การวินิจฉัยและการรักษาหากป่วยเป็นโรคร้ายแรงต่าง ๆ ได้อย่างทันที่ การตรวจสุขภาพประจำปีครอบคลุมการตรวจความสมบูรณ์ของเลือด ระดับน้ำตาลและไขมัน ระบบการทำงานของตับและไต การเอกซเรย์ปอด และการตรวจหาภูมิคุ้มกันไวรัสตับอักเสบบีทุก 3 ปี นอกจากนี้ พนักงานชายที่อายุ 50 ปี ขึ้นไป สามารถเข้ารับการตรวจประเมินความเสี่ยงมะเร็งต่อมลูกหมาก ส่วนพนักงานหญิงได้รับสิทธิการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก โดยหากได้รับการประเมินว่ามีความเสี่ยงที่จะเป็นมะเร็งเต้านมหรือภาวะกระดูกพรุนก็สามารถรับการตรวจโดยละเอียดและเบิกค่าตรวจได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้

บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่และวัคซีนป้องกันโควิด-19

ธนาคารจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ซึ่งมีการแพร่ระบาดตามฤดูกาลให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี ในปี 2565 มีพนักงานเข้ารับบริการฉีดวัคซีนดังกล่าวที่อาคารสำนักงานใหญ่และอาคารสำนักงานพระราม 3 รวมทั้งสิ้น 5,406 คน พนักงานสาขาอื่นสามารถเบิกค่าฉีดวัคซีนได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ยี่ห้อโมเดอร์นา ซึ่งเป็นเข็มกระตุ้นตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันต่อโควิด-19 ให้แก่พนักงาน

การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียด

ธนาคารจัดให้มีจิตแพทย์ออกตรวจที่หน่วยบริการสุขภาพของธนาคารสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของพนักงาน นอกจากนี้ ในกรณีที่ไปใช้บริการจากสถานพยาบาลภายนอก พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้

การเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพ

ธนาคารเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ การใช้ยา และการดูแลสุขภาพ ให้แก่พนักงานเป็นประจำในรูปแบบของบทความผ่านช่องทางสื่อสารภายในธนาคาร

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

การปรับตัวสู่การทำงานยุคใหม่

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานปรับตัวสู่การทำงานในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีระบบการจัดเก็บข้อมูล และเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภายใต้รูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน เช่น การใช้ One Drive ในการจัดเก็บข้อมูล การใช้ Microsoft Teams ในการประชุม และการติดต่อสื่อสาร การใช้ Yammer ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของธนาคาร และการใช้ Power Platform เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในกระบวนการทำงานภายในของธนาคาร เป็นต้น การนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยดังกล่าวมาใช้จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกและมีประสิทธิภาพผ่านอุปกรณ์หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มือถือ หรือแท็บเล็ต

การทำงานที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

ธนาคารตระหนักถึงรูปแบบการทำงานในยุคใหม่ที่มีความยืดหยุ่นทั้งในแง่ของช่วงเวลาและสถานที่ แต่ยังคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน จึงได้จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจากที่ใดก็ได้ พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านและเข้าออกงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้หากได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ธนาคารอนุญาตให้พนักงานแต่งชุดลำลองได้ในทุกวันศุกร์ เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความผ่อนคลายมากขึ้น



บริการ “ห้องคุณแม่” และสถานที่ออกกำลังกาย

บริการ “ห้องคุณแม่” คือ พื้นที่ที่ธนาคารจัดไว้เป็นส่วนสำคัญสำหรับการปฏิบัติภารกิจเพื่อลูกน้อยแรกเกิด ช่วยให้พนักงานที่เป็นคุณแม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างสะดวกในที่ทำงาน ภายในห้องมีการจัดแบ่งโซนด้วยการกั้นม่าน สามารถปรับแสงสว่างได้ตามความต้องการ มีอ่างล้างมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงตู้แช่น้ำนมแม่ระหว่างวัน ซึ่งมีแม่บ้านคอยดูแลทำความสะอาดตู้แช่ทุกสุดสัปดาห์ ประตูเข้าห้องเป็นระบบแบบใช้รหัสเฉพาะบุคคลเพื่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารส่งเสริมการออกกำลังกายของพนักงาน เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดสถานที่ออกกำลังกายหลากหลายประเภทไว้ในบริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงานพระราม 3 และสมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ กรุงเทพมหานคร

รายการ	พนักงาน*
การรักษาพยาบาล	✓
การตรวจสุขภาพประจำปี	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓
ประกันสังคม	✓
กองทุนเงินทดแทน	✓
เงินสงเคราะห์ครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรมหรือที่เจ็บป่วยจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้	✓
เงินเกษียณอายุ	✓
สิทธิลาคลอดบุตร	✓
สวัสดิการเงินกู้	✓
เงินสงเคราะห์บุตร	✓
เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ	✓
ประกันชีวิตกลุ่ม	✓
บริการวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่	✓
การทำงานที่ยืดหยุ่น	✓
บริการห้องคุณแม่	✓
สถานที่ออกกำลังกาย	✓

หมายเหตุ : *พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำหรือผู้ที่ทำงานภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา สำหรับลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา จะได้รับสวัสดิการคล้ายกับพนักงาน ยกเว้น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินเกษียณอายุ สวัสดิการเงินกู้ เงินสงเคราะห์บุตร และการทำงานที่ยืดหยุ่น



การให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงาน ก่อนเกษียณ

เพื่อช่วยให้พนักงานเปลี่ยนผ่านไปยังหลังเกษียณอย่างมีความสุข ธนาคารได้จัดบรรยายให้ความรู้ด้านการเงินแก่พนักงานที่ใกล้วัยเกษียณ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น การวางแผนจัดการเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเลือกนโยบายการลงทุน การคงเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การรับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การโอนย้ายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพไปยังกองทุน RMF และสิทธิประโยชน์ทางภาษีของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำหรับผู้ที่เกษียณ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดงานปัจฉิมนิเทศให้แก่ผู้ที่เกษียณอายุในปี 2565 เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติพนักงาน ตลอดจนให้ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการจัดการชีวิตหลังเกษียณ เช่น การจัดการชีวิตเพื่อไม่ให้เกิดความกังวล สิทธิการรักษาพยาบาลของธนาคาร การใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ สวัสดิการจากหน่วยงานของรัฐ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานเกษียณ เป็นต้น

การดูแลพนักงานหลังเกษียณ

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานเกษียณอายุซึ่งเคยสร้างคุณประโยชน์ต่อธนาคาร ธนาคารจึงจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศพร้อมพิธีประกาศเกียรติคุณและมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานที่เกษียณ ในปี 2565 ธนาคารได้ให้เงินช่วยเหลือเฉพาะกาลแก่พนักงานที่เกษียณอายุที่เข้าทำงานกับธนาคารก่อนวันที่ 1 มกราคม 2532 คนละ 200,000 บาท เพื่อช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีหลังเกษียณ นอกจากนี้ พนักงานเกษียณอายุที่มีอายุงานต่อเนื่อง 30 ปีขึ้นไป สามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการสุขภาพของธนาคารได้

นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้การสนับสนุน ชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมที่พนักงานเกษียณอายุของธนาคารได้ร่วมกันก่อตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะสังสรรค์และร่วม

ช่วยเหลือสมาชิกอื่นและครอบครัวตามความเหมาะสม สมาชิกชมรมบัวใหญ่จะได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากธนาคาร เช่น บริการสุขภาพของธนาคารซึ่งรวมถึงการสนับสนุนค่ายาและค่ากายภาพบำบัด และเงินช่วยเหลือค่ามาปนกิจจำนวน 5,000 บาท เป็นต้น และธนาคารได้จัดตั้งกองทุนชาตรี โสภณพนิช เพื่อช่วยเหลืออดีตพนักงานที่ประสบความเดือดร้อนด้านการเงินหลังจากเกษียณไปแล้ว โดยการให้เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยร้ายแรงหรือถึงแก่กรรม การให้ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

การจ้างพนักงานที่เกษียณแล้ว

ธนาคารจัดโครงการ 60 Young Wow เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่เกษียณแล้ว แต่ยังมีสุขภาพแข็งแรง มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารอยู่ มีใจรักในการให้บริการ มีทักษะตามที่ธนาคารกำหนด และต้องการสร้างคุณค่าให้กับตนเองและธนาคาร ได้มีโอกาสทำงานเป็นลูกจ้างรายปีของธนาคารในตำแหน่ง Call Center เพื่อให้พนักงานสามารถมีรายได้สวัสดิการ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าร่วมกับธนาคารต่อไป



อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน จึงมีการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมีโครงสร้างการดำเนินงาน ดังนี้

คณะกรรมการความปลอดภัย

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ประกอบด้วยตัวแทนพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารทำหน้าที่ขับเคลื่อนการส่งเสริมความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน นอกจากนี้ คณะกรรมการฯ ยังมีหน้าที่กำหนดเป้าหมายด้านความปลอดภัย ประเมินความเสี่ยงวางแผนปฏิบัติ ติดตามผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยภายในอาคารของธนาคาร ตลอดจนตรวจสอบสถานที่ทำงานเพื่อประเมินสิ่งซึ่งบ่งอันตราย กำหนดมาตรการป้องกัน และติดตามผลของมาตรการ คณะกรรมการฯ ต้องรายงานต่อธนาคารเมื่อเกิดกรณีพนักงานบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการทำงาน และต้องจัดการประชุมเพื่อรายงานและติดตามผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการประชุม นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ประจำสาขาหรืออาคารที่มีพนักงานรวมกันตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 35 อาคาร คณะกรรมการฯ ประจำสาขาหรืออาคารประกอบด้วยสมาชิก 5 คน ยกเว้นคณะกรรมการฯ ของอาคารสำนักงานใหญ่ สีสุม และของอาคารสำนักงานพระราม 3 ที่ประกอบด้วยสมาชิก 11 คน กรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี

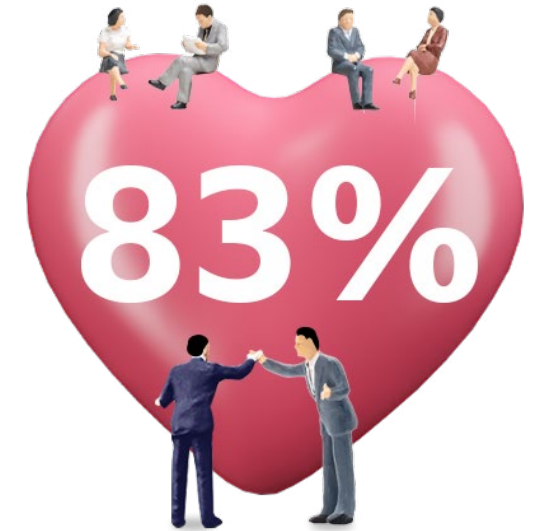


การประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ เพื่อระบุความเสี่ยงที่สำคัญต่อชีวิตและสุขภาพของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันที่เหมาะสม ธนาคารได้มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและปรับสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานเป็นประจำ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงานต่าง ๆ การออกแบบให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่างจากบริเวณที่นั่งทำงาน การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศในอาคารอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งรวมถึงการจัดสถานที่ทำงานเพื่อลดความเสี่ยงด้านอัคคีภัย นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดจ้างผู้รับเหมา

และผู้ตรวจสอบภายนอกที่มีความชำนาญเฉพาะทางให้ตรวจสอบประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานภายในอาคารเป็นประจำทุกปี ซึ่งรวมถึงการตรวจความปลอดภัยของตัวอาคาร ระบบไฟฟ้า ระดับเสียง และคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานในประเทศ ตลอดจนมาตรฐานสากล เช่น Singapore Standard SS 544:2009 Code of Practice for Indoor Air Quality for Air-Conditioned Buildings

ธนาคารได้ให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและระบบความปลอดภัยของธนาคารแก่พนักงานใหม่ทุกคน อีกทั้งได้จัดกิจกรรมความรู้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของธนาคาร และการซ้อมอพยพหนีไฟและการซ้อมดับเพลิงประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานสามารถรับมือกับเหตุเพลิงไหม้ได้อย่างมีสติและลดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินลงได้



การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน

ในปี 2565 ธนาคารได้ทำการสำรวจระดับความผูกพันของกลุ่มพนักงานศึกษาสูงของธนาคารพบว่าธนาคารมีระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 83 แบ่งเป็นพนักงานชายร้อยละ 29 และพนักงานหญิงร้อยละ 71 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งนี้ ผลสำรวจที่ได้จะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป





การดำเนินธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม

การปลูกฝังธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของทางการ สนับสนุนให้คู่ค้าปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการเคารพสิทธิมนุษยชนและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ





การกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียและสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจอย่างยั่งยืนภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎหมาย หลักการและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยการสร้างความตระหนักรู้ และความเข้าใจด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียสามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง มีผลประกอบการที่ดีและสร้างคุณค่าต่อสังคม

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ด้วยเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ พร้อมทั้งแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายและหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติของผู้เกี่ยวข้อง นโยบายการกำกับดูแลกิจการระบุหลักการสำคัญเกี่ยวกับ 1. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย 2. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส 3. ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ 4. การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และ 5. จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดและทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริษัทที่เปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของทางการ พร้อมทั้งให้คณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ดูแลและติดตามให้มีการปฏิบัติตามหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร



ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ธนาคารสนับสนุนให้กรรมการและผู้บริหารเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ และสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเรียนรู้เพิ่มเติมจากหลักสูตรต่างๆ ที่ช่วยเสริมความเข้าใจในการปฏิบัติงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชัน หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หลักสูตรจรรยาบรรณธุรกิจ หลักสูตรการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น เพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ความมุ่งมั่นที่ธนาคารมีต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องสะท้อนให้เห็นได้จากการได้รับผลการสำรวจตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2565 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับ “ดีเลิศ”



โครงสร้างการกำกับดูแล

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดของธนาคาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย เป้าหมายและทิศทางของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การพิจารณาอนุมัติกลยุทธ์และแผนธุรกิจของธนาคาร และการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็น ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงรายงานผลการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารสามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการชุดย่อยของธนาคารประกอบด้วย 5 คณะ ดังนี้

- **คณะกรรมการบริหาร** มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาอนุมัติ การให้สินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การลงทุน ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และพิจารณาเรื่องอื่น ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติหรือความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามกฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคาร
- **คณะกรรมการตรวจสอบ** มีหน้าที่สอบทานรายงานทางการเงินและการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ของธนาคารให้มีความถูกต้อง สอบทานและประเมินผล ให้มีระบบควบคุมและตรวจสอบภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรืออาจมี

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดของทางการ ตลอดจนพิจารณาคัดเลือกและประสานงานกับผู้สอบบัญชีของธนาคาร

- **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน** มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนพิจารณาค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่เหมาะสมสำหรับกรรมการธนาคาร กรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูง
- **คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง** มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหาร ความเสี่ยงของธนาคารให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวม
- **คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ** มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืน โดยการดูแลให้หลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความยั่งยืนมีผลในทางปฏิบัติการพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และการให้ความคิดเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

การแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และ ความรับผิดชอบ

ธนาคารมีการแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน รวมทั้งแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการธนาคาร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยทั้งสามตำแหน่งไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพ

และความโปร่งใสของการกำกับดูแลและการดำเนินงานภายในธนาคาร ฝ่ายจัดการทำหน้าที่ขับเคลื่อนและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการ ระบบงาน กระบวนการทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมและสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้อำนาจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ

โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารมีโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบที่เหมาะสมกับธุรกิจ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล โดยมีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการธนาคารทั้งหมด และคุณสมบัติของกรรมการอิสระเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ในส่วนของการสรรหากรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนทำหน้าที่คัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารตามกระบวนการ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ การสรรหากรรมการต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาจากความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่จำเป็นตามตารางทักษะการทำงาน ตลอดจนประสบการณ์ในด้านธุรกิจ และข้อกำหนดของทางการที่เกี่ยวข้อง



การส่งเสริมความหลากหลาย ของคณะกรรมการธนาคาร

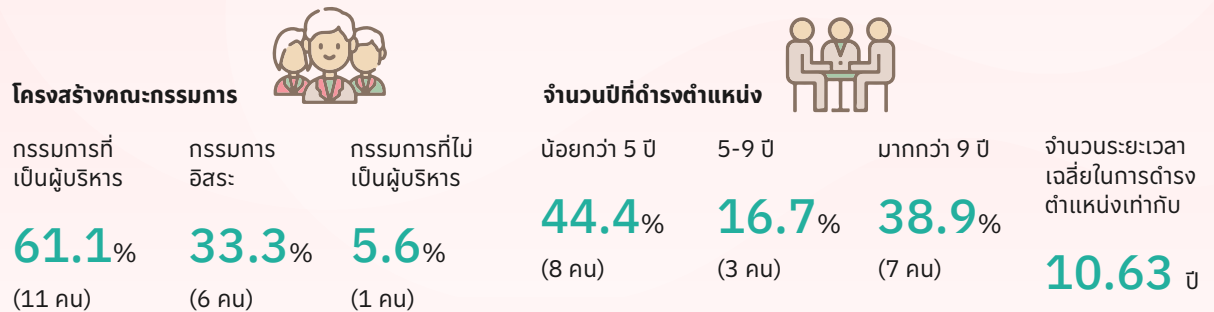
เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการที่มีความหลากหลาย ซึ่งจะช่วยให้คณะกรรมการมีมุมมองที่แตกต่าง กว้างขวาง และครอบคลุมทุกมิติที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร อันนำมาซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ และผลประกอบการที่ดี ธนาคารได้จัดทำนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการเพื่อเป็นหลักการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกกรรมการธนาคาร โดยกำหนดให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนพิจารณาคุณสมบัติของกรรมการธนาคาร โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ และวัฒนธรรม ตลอดจนมีการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้างขนาดและความหลากหลายของคณะกรรมการธนาคารเป็นระยะ เพื่อพิจารณา กำหนดแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายความหลากหลายของ
คณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูลสัดส่วนของคณะกรรมการธนาคาร

(ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2565)



ประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร

การประชุมคณะกรรมการ

ธนาคารกำหนดให้กรรมการทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้งหรือไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปีตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน พร้อมกำหนดนัดหมายการประชุมรอบปีไว้ล่วงหน้า เพื่อให้กรรมการสามารถจัดสรรเวลาเข้าร่วมประชุมได้อย่างพร้อมเพรียง ทั้งนี้

ในการประชุมแต่ละครั้ง เลขานุการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุม พร้อมเอกสารประกอบให้แก่กรรมการ 7 วันล่วงหน้าก่อนการประชุม ในปี 2565 มีจำนวนการประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง กรรมการทุกท่าน เข้าร่วมการประชุมมากกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมในรอบปี (ไม่รวมกรรมการที่เข้าหรือออกระหว่างปี) ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการธนาคารเท่ากับร้อยละ 99.48 ของจำนวนการประชุมในรอบปี



การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่

คณะกรรมการธนาคารจะถูกประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำทุกปี เพื่อให้กรรมการทุกท่านมีโอกาสทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา และนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไป การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารมี 2 วิธี คือ 1. วิธีประเมินตนเองของกรรมการธนาคารทั้งคณะและรายบุคคล และ 2. วิธีประเมินแบบไขว้ โดยทั้ง 2 วิธี ใช้แบบประเมินที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร เลขานุการบริษัท ทำหน้าที่จัดส่งและรวบรวมแบบประเมินจากกรรมการ และนำส่งให้แก่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อประมวลและสรุปผลการประเมิน และรายงานให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบ

การพัฒนากรรมการ

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมให้กรรมการธนาคารพัฒนาความรู้ และทักษะของตนเองอยู่เสมอ โดยการสนับสนุนให้กรรมการเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการ อาทิ หลักสูตร Director Certification Program ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รวมถึงการสนับสนุนให้กรรมการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและโครงสร้างผู้ถือหุ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน และเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นตามที่ระบุไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการของธนาคาร เช่น สิทธิในการรับเงินปันผล สิทธิในการรับข้อมูลข่าวสาร สิทธิในการเลือกตั้ง และถอดถอนกรรมการ สิทธิในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าจ้าง ตลอดจนสิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงคะแนน ธนาคารกำหนดให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน 1 หุ้น

เท่ากับ 1 เสียง ในแต่ละวาระการประชุม ซึ่งรวมถึงวาระการประชุมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุม เสนอข้อบุคคลที่เหมาะสมเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคาร และส่งคำถามเกี่ยวกับวาระการประชุมล่วงหน้า ธนาคารจะจัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง ภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือน นับจากวันที่สิ้นสุดรอบบัญชี โดยจะจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในวัน เวลา และสถานที่ที่สะดวกต่อการเข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้ ธนาคารจะจัดทำหนังสือมอบฉันทะเพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าร่วมประชุมแทนได้

ผู้ถือหุ้นของธนาคารประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ธนาคารเปิดเผยข้อมูลโครงสร้างเงินทุนและผู้ถือหุ้นรายใหญ่ไว้บนเว็บไซต์ธนาคารและรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ ตลอดจนสิทธิของผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสม เท่าเทียม และทันเวลา นอกจากนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่ตอบข้อซักถามของนักลงทุนและผู้ถือหุ้น รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร

ติดตามรายละเอียดของข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการเพิ่มเติมที่ รายงานประจำปี 2565 (แบบ 56-1 One Report)





จรรยาบรรณธุรกิจ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อรักษาชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ จรรยาบรรณธุรกิจ จรรยาบรรณพนักงาน กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมที่หนักแน่นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้หน่วยงาน Three Lines of Defense ได้แก่ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานกำกับดูแล และสายตรวจสอบและควบคุม ซึ่งทำงานโดยอิสระจากหน่วยงานด้านธุรกิจของธนาคาร ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของทางการ ตลอดจนนโยบาย และระเบียบปฏิบัติของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการไม่ปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนการทุจริตคอร์รัปชันและการทำผิดกฎหมาย และมีกระบวนการจัดการที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม

จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ

ด้วยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเป็นรากฐานสำคัญขององค์กรที่ยั่งยืน ธนาคารจึงส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้และปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทุกคนได้ลงนามรับทราบ และมีพันธะผูกพันให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ รวมถึงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของธนาคารตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง และยังได้เข้ารับการอบรม



หลักสูตรภาคบังคับเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนบริษัทในเครือที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารให้นำจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัท

จรรยาบรรณพนักงาน

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคน รวมถึงกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานของธนาคารอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญของจรรยาบรรณพนักงาน ผ่านการแนะนำและชี้แจงจรรยาบรรณพนักงานในวันปฐมนิเทศของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือพนักงานและการสื่อสารความภายในองค์กรเป็นระยะ



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน



การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารกำหนดนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม รวมถึงการจัดการความเสี่ยงและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ธนาคารส่งเสริมให้พนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการ ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวให้เป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และมีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดทำคู่มือการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันขึ้น เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนของพนักงาน และจัดให้มีการอบรมและสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักและเข้าใจเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้แก่พนักงานทุกระดับ หากพบว่ามีพนักงานฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการทางวินัยของธนาคารและกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมตั้งแต่การตักเตือนด้วยวาจาไปจนถึงการเลิกจ้างหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย

ธนาคารได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกในฐานะสถาบันการเงินที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยมาตั้งแต่ปี 2558 (ได้รับการต่ออายุการรับรองการเป็นสมาชิกในปี 2564)



สามารถสแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน

การจัดการความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน

เพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน ธนาคารมีการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลและเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ ตามขั้นตอนดังนี้

1. การระบุประเมินความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชันที่ธนาคารอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องผ่านการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร
2. การประเมินความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชันและความรุนแรงของผลกระทบ
3. การกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชันที่เฉพาะเจาะจงกับประเด็นความเสี่ยง และเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบททางธุรกิจของหน่วยงาน (ผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละประเด็นความเสี่ยงจะเป็นผู้ดำเนินการ 3 ขั้นตอนแรกนี้เป็นประจำทุกปี) ผลการประเมินและข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอ้างอิงต่อไป

4. การติดตาม ดูแล และตรวจสอบภายใต้หลักการป้องกัน 3 ชั้น โดยในชั้นแรก ผู้รับผิดชอบหน่วยงานธุรกิจและเจ้าหน้าที่กำกับดูแลประจำหน่วยงานทำหน้าที่จัดการความเสี่ยงในหน่วยงานของตน ในชั้นที่สอง หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่ดูแลและติดตามการจัดการความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน และในชั้นสุดท้าย หน่วยงานตรวจสอบและควบคุมทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระและรายงานต่อผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

ในปี 2565 ธนาคารไม่มีกรณีกล่าวโทษหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการติดสินบนจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และธนาคารไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการลอบบี้ หรือสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง พรรคการเมือง นักการเมือง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือผู้มีบทบาททางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม

การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารกำหนดนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งรวมถึงการป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อเป็นกรอบการดำเนินการของธนาคาร และเป็นการป้องกันหรือลดความเสี่ยงไม่ให้ธนาคารถูกใช้เป็นช่องทางหรือเป็นเครื่องมือเพื่อกระทำการดังกล่าว การปฏิบัติตามนโยบายถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ธนาคาร



ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจลูกค้า และการกำหนดความเข้มข้นของการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้า ในกรณีลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งรวมถึงลูกค้าที่เป็นบุคคลที่มีสถานภาพทางการเงินเมือง ธนาคารกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเข้มข้นและมีการติดตามความเคลื่อนไหวทางบัญชีมากกว่าปกติ

ธนาคารได้พัฒนาระบบงานภายในให้สามารถตรวจสอบรายชื่อลูกค้ากับรายชื่อในฐานข้อมูลบุคคลที่ถูกกำหนด บุคคลต้องห้าม และบุคคลกลุ่มเสี่ยงสูงตามที่ทางการกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคารในการตรวจสอบและจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า และได้พัฒนาระบบตรวจทานบัญชีและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมที่มีความน่าสงสัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการที่ธนาคารถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟอกเงินหรือสนับสนุนการก่อการร้าย นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบจัดการความเสี่ยง มีการกำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางการป้องกัน 3 ชั้น ตลอดจนมีการสื่อสารและอบรมให้แก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางการ



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยตระหนักว่าการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า และเป็นปัจจัยดึงดูดให้ลูกค้าเลือกใช้บริการจากธนาคาร ธนาคารจึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดังนี้

- 1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง**
คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีหน้าที่ผลักดันให้การให้บริการอย่างเป็นธรรมกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการและการจัดกลุ่มลูกค้า**
การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึง

มีความเหมาะสมกับความสามารถในการขายและความเข้าใจของพนักงาน ระบบงาน ตลอดจนความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า ทั้งนี้ การกำหนดเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงสิทธิประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียม ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม ต้นทุนที่แท้จริง ไม่รวมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ และไม่บังคับขายพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่งเว้นแต่ผลิตภัณฑ์ที่ขายพ่วงนั้นมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หลัก

3. การจ่ายค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแล รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเสนอขายหรือให้คำแนะนำที่ขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า





4. กระบวนการขาย

การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าโดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว มีการให้ข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือน ตลอดจนมีระบบและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายและบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและการสุ่มตรวจสอบโดยลูกค้าจำลองซึ่งไม่เปิดเผยตัวตน นอกจากนี้ การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสมกับลูกค้า และการทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อให้ทราบความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การให้ข้อมูลและคำเตือนที่เพียงพอ

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

ธนาคารสื่อสารและจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสำคัญครอบคลุมรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ วิธีการขายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย สิทธิของลูกค้าและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

6. การดูแลคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ธนาคารดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และได้ออกแบบพัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการแก้ไขปัญหา จัดการเรื่องร้องเรียน และเยียวยา ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และยุติธรรม

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ธนาคารจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งมีการตรวจจับความเสียหายและความผิดปกติ และมีระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายหรือให้บริการ

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีระบบปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าความประสงค์ของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ธนาคารได้จัดทำคู่มือและรายการตรวจสอบ การปฏิบัติงาน และจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นในการปฏิบัติงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) กลุ่มผู้มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัดหรือไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มผู้มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือการตัดสินใจ ซึ่งรวมถึงผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือมองเห็นและผู้มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ ธนาคารได้กำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะ เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าต้องพิจารณาถึงความประสงค์ ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป็นสำคัญ การอธิบายรายละเอียด เจื่อนไข สิทธิและข้อยกเว้น ต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย โดยเน้นข้อความหรือขีดเส้นใต้ข้อความที่สำคัญ พนักงานต้องพูดช้า ชัดเจน เสียงดัง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เน้นย้ำจุดที่สำคัญ และหากลูกค้ามีข้อสงสัยเพิ่มเติมให้พนักงานอธิบายหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าจนมั่นใจว่าลูกค้าปราศจากข้อสงสัย พนักงานต้องใช้เวลาแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางในการทำความเข้าใจและไม่เร่งรัดให้ตัดสินใจ เป็นต้น

การจัดการเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำของธนาคาร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของธนาคาร ที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต การทำผิดกฎหมายหรือการละเมิดของหน่วยงานทางการ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบาย และระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการควบคุมภายในที่บกพร่อง อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารหรือธนาคารเอง

การรับแจ้งเบาะแสและมาตรการคุ้มครอง

ธนาคารเปิดรับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาคและโปร่งใส ให้ความสำคัญแก่ทุกฝ่าย มีระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เหมาะสม ไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือการเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ รวมทั้งมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิหรือถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างการสอบสวนและภายหลังการสอบสวน ทั้งนี้ ธนาคารจะไม่ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนโดยสุจริต รวมทั้งผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง



การดำเนินการเมื่อได้รับเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบและยุติธรรมและกำกับดูแลให้กระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงมีความโปร่งใสและเป็นธรรม กรณีที่เรื่องแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเป็นเรื่องร้ายแรง หรือมีความซับซ้อน หน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล อาจนำเสนอเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและกลั่นกรองของคณะกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการตรวจสอบตามความจำเป็นและเหมาะสม

การกำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล ทำหน้าที่กำกับดูแลกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับแจ้งจนกระทั่งดำเนินการเป็นที่ยุติ รวมถึงการแจ้งและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนกำกับดูแลให้ธนาคารมีมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหา มีการเยียวยาผู้เสียหายอย่างเป็นธรรมและลงโทษทางวินัยต่อผู้กระทำผิดตามระเบียบของธนาคาร โดยธนาคารกำหนดแนวทางการลงโทษตั้งแต่การทำหนังสือตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การลดค่าจ้าง ไปจนถึงการให้ออกจากงาน

ในปี 2565 ธนาคารได้รับเบาะแสหรือข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 192 กรณี โดยได้พิจารณาแล้วเสร็จและยุติเรื่องแล้ว 169 กรณี แบ่งเป็นกรณีที่เกิดจากระบบปฏิบัติงานบกพร่อง 2 กรณี เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดและการปฏิบัติงานล่าช้าของพนักงาน 14 กรณีที่เหลืออีก 153 กรณี เกิดจากการที่ลูกค้าเข้าใจการปฏิบัติงานของธนาคารคลาดเคลื่อนและสาเหตุอื่น ๆ เช่น ถูกหลอกลวงจากบุคคลที่สาม นอกจากนี้ ธนาคารไม่พบกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน และไม่พบกรณีการปฏิบัติที่ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร ทุกกรณีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นไม่ถือเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อธนาคาร

ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



-  สำนักงานใหญ่ (หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร) : 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
-  อีเมล : info@bangkokbank.com
-  เว็บไซต์ของธนาคาร : <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us>
-  บิวหลวงโฟน : 1333 หรือ (66) 0-2645-5555
กด 1 ภาษาไทย แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 8 เพื่อชมเชย แนะนำหรือร้องเรียน
กด 2 ภาษาอังกฤษ แล้วกด 0 ติดต่อเจ้าหน้าที่ แล้วกด 8 เพื่อชมเชย แนะนำหรือร้องเรียน

หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

-  อีเมล : ir@bbl.co.th
-  โทรศัพท์ : 0-2626-4981

ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแส

คณะกรรมการตรวจสอบ หรือหน่วยงานข้อร้องเรียนลูกค้าและคดีทุจริต กำกับดูแล

-  จดหมาย (หรือส่งผ่านสาขาของธนาคาร) : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
-  อีเมล : Whistleblowing@bangkokbank.com
-  เว็บไซต์ของธนาคาร : <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Contact-Us>
-  โทรศัพท์ : 0-2230-9103-4 หรือ บิวหลวงโฟน หมายเลข 1333

หรือ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือทุกสาขาของธนาคาร





การอบรมพนักงาน

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ธรรมาภิบาล และจรรยาบรรณธุรกิจให้แก่ผู้บริหารและพนักงานบนแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ของธนาคาร (BBLearn) ซึ่งสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ รวมถึง มีการประเมินความรู้หลังการเรียนรู้ หลักสูตรที่สำคัญมีดังนี้

จรรยาบรรณธุรกิจของธนาคาร

หลักสูตรภาคบังคับที่ช่วยให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งเน้นหลักการ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความซื่อสัตย์สุจริต 2. ความเป็นธรรม และ 3. ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

หลักสูตรที่สร้างความตระหนักรู้และเข้าใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้หลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เน้นความโปร่งใสและชัดเจนในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า รวมถึงการไม่แสวงหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ

การป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

หลักสูตรภาคบังคับที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเข้าอบรมและทบทวนเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ถูกต้องในด้านการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

การต่อต้านคอร์รัปชัน

หลักสูตรภาคบังคับที่มีเนื้อหาครอบคลุมนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและแนวปฏิบัติที่ดีของธนาคาร หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน ตลอดจนช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแส มาตราการสนับสนุนและบทลงโทษ

หลักสูตร

ร้อยละของพนักงาน
ที่ได้รับการอบรม
จนถึงปี 2565



จรรยาบรรณธุรกิจ

100



การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

100



การป้องกันการฟอกเงินและ
การต่อต้านการสนับสนุน
ทางการเงินแก่การก่อการร้าย
และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพ
ทำลายล้างสูง

100

- การอบรมพนักงานใหม่
- การอบรมทบทวนความรู้
ให้แก่พนักงานเก่าผ่านระบบ
e-Learning

100

100



การต่อต้านคอร์รัปชัน

100



การเคารพสิทธิมนุษยชน

ในปัจจุบัน ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การเคารพสิทธิมนุษยชนของธุรกิจจะช่วยป้องกันและลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ ธรรมาคารตระหนักถึงความสำคัญของการเคารพสิทธิมนุษยชน และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จึงปฏิบัติตามหลักการที่สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศและมาตรฐานสากล เช่น ปกฏญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ เพื่อสร้างผลกระทบด้านบวกแก่ผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตที่ยั่งยืนของธรรมาคาร

ธรรมาคารได้แสดงเจตนาารมณ์และความมุ่งมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชน ผ่านการนำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ มาใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน และจัดให้มีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธรรมาคารเอง และกิจกรรมของคู่ค้าและลูกค้าของธรรมาคาร ตลอดจนมีการกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงและเยียวยาผลกระทบอย่างเหมาะสม

การจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

ธรรมาคารจัดให้มีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ซึ่งครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น แรงงานหญิง แรงงานเด็ก แรงงานต่างด้าว ลูกจ้างรายวัน ชนกลุ่มน้อย ผู้พิการ ผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ เป็นต้น การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านครอบคลุมการระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธรรมาคาร การระบุผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนของธรรมาคารและผู้ที่เกี่ยวข้อง การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การออกแบบมาตรการลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ธรรมาคารกำหนดให้มีการทบทวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นประจำทุก 3 ปี โดยผลการตรวจสอบครั้งล่าสุดในปี 2565 เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของธรรมาคาร



สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชน

สามารถสแกน QR Code เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



การปฏิบัติด้านแรงงาน

ธรรมาคารเคารพสิทธิของพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ด้วยเหตุของความแตกต่างเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา สีผิว หรือเพศสภาพ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและกฎระเบียบภายในอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นด้านการจ้างงาน การทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรืออาชีพอนามัยและความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน ตลอดจนไม่ยอมรับการคุกคามทางวาจา กายภาพ และทางเพศ อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายทางจิตวิทยาหรือทางกายภาพ ธรรมาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศ โดยเฉพาะการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม นอกจากนี้ หากธรรมาคารมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงาน ธรรมาคารจะดำเนินการเลิกจ้างตามขั้นตอนของกฎหมายแรงงาน และจะไม่กระทำการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม รวมถึงจะปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการเลิกจ้างโดยจ่ายค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด และจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัวตามระเบียบของธรรมาคารซึ่งเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือกว่าที่กฎหมายกำหนด

ธรรมาคารเคารพสิทธิของพนักงานในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรอง พนักงานทุกคนมีสิทธิในการสมัครเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน และมีสิทธิในการรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรองหรือดำเนินกิจกรรมด้านสิทธิแรงงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สหภาพแรงงานของธรรมาคารมีทั้งหมด 2 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธรรมาคารกรุงเทพ และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธรรมาคารกรุงเทพ ทั้งสองสหภาพเจรจาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพ นอกจากนี้ ธรรมาคารเปิดโอกาสให้ผู้แทนเจรจาของสหภาพแรงงานสามารถนำประเด็นปัญหาสำคัญมาปรึกษาหารือกับธรรมาคาร เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยที่ผ่านมามีข้อเรียกร้องและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของสหภาพได้รับการตอบสนองจากธรรมาคารด้วยดี ในปี 2565 ทั้งสองสหภาพมีสมาชิกรวมกันทั้งสิ้น 9,198 คน คิดเป็นร้อยละ 48.18 ของพนักงานทั้งหมด



การจัดการในห่วงโซ่อุปทาน

ธรรมาคารได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ธรรมาคารคาดหวังให้คู่ค้าทุกรายปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนหลายประเด็น เช่น สิทธิแรงงาน สิทธิชุมชน สิทธิข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา ธรรมาคารมีการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าวของคู่ค้าเป็นระยะ พร้อมทั้งให้คำแนะนำแก่คู่ค้าเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในประเด็นที่ธรรมาคารใช้ในการประเมินด้าน ESG ของคู่ค้า โดยคู่ค้าจะต้องผ่านเกณฑ์ประเมินตามที่ธรรมาคารกำหนดไว้จึงจะสามารถขึ้นทะเบียนคู่ค้าและเข้าร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธรรมาคารได้ การเคารพสิทธิมนุษยชนยังเป็นประเด็นสำคัญที่ธรรมาคารใช้ในการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธรรมาคารด้วย

การให้สินเชื่อยังมีความรับผิดชอบ

ภายใต้นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบของธรรมาคาร ธรรมาคารจะไม่สนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ใช้แรงงานเด็ก แรงงานทาส หรือเกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ รวมถึงมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบต่อด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุมประเด็นการละเมิดสิทธิชุมชนและสิทธิแรงงาน

ของโครงการขนาดใหญ่ ในกรณีที่คาดว่าโครงการอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่ออย่างรุนแรง คู่ค้าผู้ขอสินเชื่อโครงการจะต้องกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบต่ออย่างชัดเจนและเพียงพอ นอกจากนี้ ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ธรรมาคารยังมีการตรวจสอบประวัติคู่ค้าว่าเคยถูกฟ้องร้องดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาต่อไป

การให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธรรมาคารมีการจัดอบรมด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธรรมาคาร ตลอดจนกระบวนการขายและดูแลลูกค้าตามแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ธรรมาคารยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและพนักงาน โดยการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การออกคู่มือปฏิบัติ และการออกมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม



การจัดการข้อร้องทุกข์

ธนาการส่งเสริมการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและสามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพ ธนาการจัดให้มีช่องทางในการร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพการทำงาน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมในการทำงาน และการข่มขู่หรือคุกคามในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา ทางกาย หรือทางเพศ พนักงานสามารถแจ้งร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านแรงงานสัมพันธ์ สายกรรพยากรบุคคล ซึ่งจะส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาว่าเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ หากพบว่าเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสายตรวจสอบและควบคุมเพื่อพิจารณาความผิดและโทษทางวินัย ผู้กระทำผิดจะถูกลงโทษอย่างเหมาะสมกับความร้ายแรงของเหตุการณ์ ตั้งแต่การตักเตือน ลดค่าตอบแทน ไปจนถึงให้ออกจากงาน รวมถึงอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย ธนาการจะให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายและจะเยียวยาผู้ถูกรกระทำอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ในกรณีที่ผู้เกี่ยวข้องมีความเห็นไม่ตรงกันเกี่ยวกับบทลงโทษก็สามารถยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาวินัยและอุทธรณ์เพื่อให้ตัดสินชี้ขาดได้

นอกจากนี้ ธนาการยังจัดให้มีการปรึกษาข้อร้องทุกข์กับสหภาพแรงงาน โดยได้กำหนดให้ประธานสหภาพแรงงาน ผู้บังคับบัญชาธนาการกรุงเทพ และประธานสหภาพแรงงานธนาการกรุงเทพ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ด้วย และมีสิทธิออกเสียงเพื่อลงมติได้ และธนาการยังอนุญาตให้ตัวแทนสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาจำนวน 1 คน และตัวแทนสหภาพแรงงานธนาการกรุงเทพจำนวน 1 คน สามารถเข้าร่วมสังเกตการณ์การประชุมคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ได้

ในปี 2565 พบกรณีการร้องทุกข์เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทั้งสิ้น 3 กรณี มี 1 กรณีที่ได้รับการแก้ไขและยุติแล้ว โดยพนักงานผู้เสียหายได้รับการเยียวยาเป็นจำนวนเงินตามที่กฎหมายกำหนด และพนักงานผู้กระทำผิดได้ถูกตักเตือน ส่วนอีก 2 กรณียังอยู่ระหว่างการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง



การจัดการเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ธนาการจัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกธนาการ สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำของธนาการรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของธนาการที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต การทำผิดกฎหมายหรือกฎระเบียบของหน่วยงานทางการ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ นโยบาย และระเบียบการปฏิบัติงานของธนาการ การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนการควบคุมภายในที่บกพร่อง อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการของธนาการหรือธนาการเอง

การส่งเสริมความเท่าเทียมกันในสังคม

ธนาการให้ความสำคัญกับการสร้างอาชีพและส่งเสริมศักยภาพแก่ผู้ทุพพลภาพ เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านโอกาสในสังคม ในปี 2565 ธนาการให้การสนับสนุนด้านอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศจำนวน 207 ราย รวมเป็นเงินกว่า 23.6 ล้านบาท แก่มูลนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการสร้างอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ทุพพลภาพ



การบริหารจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารมุ่งมั่นดูแลและป้องกันผลกระทบด้านสังคม และ สิ่งแวดล้อม ทั้งที่เกิดจากการดำเนินงานของธนาคารเองและ ของลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน โดยการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใน ห่วงโซ่อุปทานทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจน ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร ธนาคารได้กำหนดและ สื่อสารจรรยาบรรณของลูกค้า เพื่อแสดงความคาดหวังที่ธนาคาร มีต่อลูกค้าในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) พร้อมทั้งสนับสนุนให้ลูกค้าทุกรายดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ตามจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารให้ความสำคัญ กับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทาน ที่เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนส่งเสริม การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุน การจัดกิจกรรมความรู้ด้านยั่งยืนให้แก่ลูกค้าของธนาคาร เพื่อร่วมกัน สร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่า ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน

ลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า (ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยผ่าน ส่วนจัดซื้อของธนาคาร) ผู้รับจ้าง (ผู้ให้บริการงานซ่อมแซม ปรับปรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์และอาคารสำนักงานต่าง ๆ ของ ธนาคาร) และ ผู้ให้บริการภายนอก (ผู้ดำเนินการแทนธนาคาร ในงานเฉพาะด้านบางประเภท) เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร ธนาคาร จะใช้คำว่า “ลูกค้า” เมื่อต้องการสื่อถึงลูกค้าโดยรวม และใช้ชื่อกลุ่ม เมื่อต้องการสื่อถึงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ ในปี 2565 ธนาคารมีลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารทั้งสิ้น 2,927 ราย ประกอบด้วยลูกค้าในประเทศ 2,537 ราย และลูกค้าต่างประเทศ 390 ราย โดยในจำนวนลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนมีลูกค้ารายใหม่ 36 ราย และธนาคารได้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับลูกค้ารวม 1,067 ราย

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร เริ่มจากการคัดกรองลูกค้าเพื่อขึ้นทะเบียน โดยมีการพิจารณาประเด็นด้าน ESG การประเมินความเสี่ยง ของลูกค้าที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนาคารเป็นประจำ และจัดการ ให้ความเสี่ยงของลูกค้าอยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ ตลอดจน การสื่อสาร **จรรยาบรรณลูกค้า** ให้ลูกค้าทุกรายรับทราบ โดยธนาคาร ได้ขอความร่วมมือให้ลูกค้าทุกรายลงนามรับทราบจรรยาบรรณ ลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งหวังให้ลูกค้าทุกรายปฏิบัติตาม จรรยาบรรณลูกค้าอย่างจริงจัง ซึ่งครอบคลุมการเคารพ สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และสิทธิชุมชน การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ของตัวลูกค้าเอง ธนาคารและ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ธนาคารมีกระบวนการติดตาม การปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าและพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้า ทุกรายสามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณได้อย่างครบถ้วน



ร้อยละ **100** ของลูกค้าหลัก ได้รับการสื่อความและลงนาม รับทราบจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม



ธนาคารกำหนดนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้านงานทั่วไป ซึ่งครอบคลุมระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลของธนาคารและลูกค้าธนาคาร ตลอดจนการใช้แรงงาน นโยบายดังกล่าวได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปี ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากบุคคลภายนอกทำหน้าที่กำกับดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว หน่วยงานที่ใช้บริการจากบุคคลภายนอกมีหน้าที่นำเสนองานที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมต่อคณะกรรมการฯ ดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกปฏิบัติตามสัญญาจ้าง ตลอดจนติดตามและประเมินผลการให้บริการ หน่วยงานกำกับดูแลมีหน้าที่ดูแลการใช้บริการจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามระเบียบของธนาคาร ตลอดจนกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องของทางการ หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยการเชิญชวนให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย



งานสัมมนา
บิวหลวงประสานพลังลูกค้า
สู่อนาคตที่ยั่งยืน

เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของพวกเราในปัจจุบัน และลูกหลานของเราในอนาคต

วันพุธที่ 5 ตุลาคม 2565
เวลา 09.00 - 12.00 น.

ผ่าน **Microsoft Teams**



ลงทะเบียนเข้าร่วมงาน

ดร.กอบศักดิ์ ภูตระกูล
กล่าวเป็นงาน โดย
กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชล ภูมิภาค
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาที่ยั่งยืน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (JIT)

คุณพศิธร พิณปริษา
ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงและ
กำกับดูแล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ดร.จระวัฒน์ ปิ่นเกษรพันธุ์
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาที่ยั่งยืน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การจัดงานสัมมนาประจำปี 2565

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาและเสริมสร้างให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยการจัดงานสัมมนา **บิวหลวงประสานพลังลูกค้าสู่อนาคตที่ยั่งยืน** เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2565 เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ลูกค้าในเรื่องบทบาทของธุรกิจกับการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ความสำคัญของการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการเคารพสิทธิมนุษยชน และแนวทางการปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าของธนาคาร งานสัมมนาดังกล่าวมีลูกค้าให้ความสนใจเข้าร่วมกว่า 210 ราย

การคัดเลือกลูกค้า

ธนาคารเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีแนวทางการคัดกรองลูกค้าที่เป็นระบบครอบคลุมการประเมินด้านความสามารถในการผลิตสินค้าและให้บริการ คุณภาพของสินค้าและบริการ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของลูกค้า ตลอดจนการดำเนินการด้าน ESG ของลูกค้า ลูกค้าทุกราย

ต้องทำการประเมินตนเองด้าน ESG ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม การเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการและมาตรฐานสากล การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ทำงานตามอนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับโดยมิชอบด้วยกฎหมาย



ความรับผิดชอบต่อชุมชน การป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น คู่ค้าต้องผ่านเกณฑ์ประเมินตามที่ธนาคารกำหนดไว้ก่อนจึงจะสามารถขึ้นทะเบียนคู่ค้าและทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคารต่อไปได้ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด มีความน่าเชื่อถือ และมีนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร ในส่วนของผู้ให้บริการภายนอก คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้บริการจากคนภายนอกจะเป็นผู้พิจารณาตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกของธนาคาร

หลังจากผ่านการประเมินเพื่อคัดกรองคู่ค้าแล้ว ธนาคารจะเชิญคู่ค้าที่มีศักยภาพมาพบปะพูดคุยเพื่อแนะนำสินค้าและบริการ ตลอดจนสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าของธนาคาร และจะมีการประเมินคุณสมบัติของคู่ค้าตามเกณฑ์การประเมินด้านศักยภาพการให้บริการและความน่าเชื่อถือเพิ่มเติม รวมถึงอาจมีการเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อตรวจสอบและประเมินผลเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารได้นำวิธีการประมูลออนไลน์ (e-Auction) มาใช้ เพื่อให้เกิดการแข่งขันด้านราคา และสร้างความโปร่งใสและเป็นธรรมในกระบวนการจัดซื้อ

การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน

ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร นอกจากการประเมินตนเองของคู่ค้าแล้ว ธนาคารยังมีการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้าเป็นประจำ โดยเน้นคู่ค้าที่มีความสำคัญสูงต่อธนาคาร ได้แก่ คู่ค้าที่ธนาคารซื้อสินค้าและบริการเป็นมูลค่าสูง คู่ค้าที่ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของธนาคาร และคู่ค้าที่ผลิตสินค้าและ

บริการซึ่งไม่สามารถหาจากแหล่งอื่นมาใช้ทดแทนได้ ธนาคารได้ระบุประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญ โดยพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดและความรุนแรงของผลกระทบ ดังนี้

ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม: 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก 2. การจัดการด้านพลังงาน และ 3. การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย

ความเสี่ยงด้านสังคม: 1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติต่อพนักงาน และ 3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล: 1. การคอร์รัปชัน 2. การปกป้องคุ้มครองความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล และ 3. การทุจริต

ในกรณีที่พบว่าความเสี่ยงอยู่สูงกว่าระดับที่ธนาคารยอมรับได้ ธนาคารจะปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบเพิ่มเติมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควร ในปี 2565 ความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้ายังอยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้และการคัดเลือกคู่ค้าอย่างรอบคอบระมัดระวังทำให้ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจจากคู่ค้าไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานและผลประโยชน์ของธนาคาร

การติดตามการดำเนินงานของคู่ค้า

ธนาคารมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างคู่ค้า ทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของคู่ค้า เช่น คุณภาพสินค้าหรือบริการ ความน่าเชื่อถือ การดำเนินงานด้าน ESG (ผ่านการประเมินตนเองของคู่ค้า) ตลอดจนติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร ธนาคารนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนทะเบียนคู่ค้าในรอบปีถัดไป หรือเมื่อครบสัญญาจ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าสามารถดำเนินงาน

ตามสัญญาจ้างได้อย่างราบรื่น และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร

การรับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานหรือกิจกรรมของคู่ค้าที่ดำเนินการภายใต้สัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับธนาคาร ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของธนาคารได้ (ดูรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนได้จากหัวข้อการจัดการเบาะแสและข้อร้องเรียน หน้า 115)

การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีการจัดหาและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงช่วยลดปัญหาโลกร้อน ด้วยความมุ่งหวังว่าการจัดซื้อดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นให้มีการผลิตและจำหน่ายสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ในปัจจุบันธนาคารได้จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหลากหลายรายการ เช่น กระดาษถ่ายเอกสารที่ใช้เยื่อกระดาษเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แบบฟอร์มที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล ผงหมึกพิมพ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมระดับสากล เครื่องแบบพนักงานที่ได้รับฉลากคูสโหมด เครื่องดับเพลิงแบบละอองน้ำชนิดปลอดสาร CFC ของที่ระลึกที่ผลิตโดยกระบวนการอัดไซเคิลสุกพันธุ์ประหยัดน้ำ และวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ได้รับมาตรฐานการออกแบบเพื่อความเป็นผู้นำทางด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม



รางวัลและความภาคภูมิใจ

S&P Global

01 การได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในรายงาน The Sustainability Yearbook 2023 จัดทำโดย S&P Global



03 การได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2565 จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



05 การได้รับรางวัล Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2565 โดยสถาบันไทยพัฒน์



02 การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” Thailand Sustainability Investment หรือ THSI ประจำปี 2565 และการได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี SET THSI ประจำปี 2565 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



04 การได้รับผลคะแนนการประเมินการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ในระดับ “ดีเยี่ยม” สมควรเป็นตัวอย่างประจำปี 2565 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย



06 การได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในระดับ BBB (ตามเกณฑ์วัด AAA ถึง CCC) ในการประเมินความยั่งยืน ESG Ratings โดย MSCI



FTSE4Good

07 การได้รับคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มดัชนี FTSE4Good โดย FTSE Russell



สถิติผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูลงบการเงินที่สำคัญ (งบการเงินรวม)

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2562	2563	2564	2565
สินทรัพย์	3,216,743	3,822,960	4,333,280	4,421,752
เงินให้สินเชื่อ ¹	2,061,309	2,368,238	2,588,339	2,682,691
เงินรับฝาก	2,370,792	2,810,863	3,156,939	3,210,895
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	71,071	77,046	82,156	102,223
รายได้ที่มีค่าใช้จ่าย	62,675	41,682	52,385	36,672
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	54,963	65,974	67,265	69,019
ภาษีเงินได้	10,219	4,013	6,189	7,484
กำไรสุทธิ ²	35,816	17,181	26,507	29,306

หมายเหตุ : ¹หักรายได้รอตัดบัญชี
²ส่วนที่เป็นของธนาคาร



ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ข้อมูลพนักงาน

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	7,536	15,261	22,797	7,220	14,828	22,048	6,792	13,722	20,514	6,408	12,683	19,091
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด (ร้อยละ)	33.1	66.9	100	32.7	67.3	100	33.1	66.9	100	33.6	66.4	100
ข้อมูลพนักงานแยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่	3,848	6,076	9,924	3,606	5,726	9,332	3,083	4,658	7,741	3,084	4,698	7,782
นครหลวง	1,028	3,732	4,760	1,119	3,769	4,888	1,405	4,209	5,614	1,267	3,700	4,967
ต่างจังหวัด	2,660	5,453	8,113	2,495	5,333	7,828	2,304	4,855	7,159	2,057	4,285	6,342
ข้อมูลพนักงานแยกตามประเภทสัญญาจ้าง												
พนักงานประจำ	7,452	15,190	22,642	7,115	14,677	21,792	6,691	13,602	20,293	6,297	12,572	18,869
พนักงานสัญญาจ้าง	84	71	155	105	151	256	101	120	221	111	111	222
ข้อมูลพนักงานแยกตามสัญชาติ												
ไทย			22,740			21,995			20,462			19,041
ญี่ปุ่น			32			27			26			28
อังกฤษ			6			7			6			6
จีน			4			4			3			3
ออสเตรเลีย			3			3			3			2
อื่น ๆ			12			12			14			11



รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานแยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	2,720	2,533	5,253	2,722	2,635	5,357	2,753	2,723	5,476	2,658	2,685	5,343
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	3,432	8,074	11,506	3,364	8,495	11,859	3,206	8,505	11,711	3,039	8,238	11,277
อายุต่ำกว่า 30 ปี	1,384	4,654	6,038	1,134	3,698	4,832	833	2,494	3,327	711	1,760	2,471
ข้อมูลพนักงานแยกตามระดับ												
ผู้บริหารทั้งหมด	726	784	1,510	733	819	1,552	701	825	1,526	693	826	1,519
สัดส่วนของผู้บริหารทั้งหมด (ร้อยละ)	48.1	51.9	100	47.2	52.8	100	45.9	54.1	100	45.6	54.4	100
ไทย										661	822	1,483
ญี่ปุ่น										26	0	26
อังกฤษ										2	0	2
จีน										0	3	3
ออสเตรเลีย										0	0	0
อื่น ๆ										4	1	5
ผู้บริหารระดับสูง	42	22	64	44	23	67	38	25	63	35	25	60
สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด (ร้อยละ)	65.6	34.4	100	65.7	34.3	100	60.3	39.7	100	58.3	41.7	100



รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ผู้บริหารระดับกลาง	267	234	501	269	250	519	262	253	515	250	260	510
สัดส่วนของผู้บริหารระดับกลางทั้งหมด (ร้อยละ)	53.3	46.7	100	51.8	48.2	100	50.9	49.1	100	49.0	51.0	100
ผู้บริหารระดับต้น	417	528	945	420	546	966	401	547	948	408	541	949
สัดส่วนของผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด (ร้อยละ)	44.1	55.9	100	43.5	56.5	100	42.3	57.7	100	43.0	57.0	100
พนักงาน	6,726	14,406	21,132	6,382	13,858	20,240	5,990	12,777	18,767	5,604	11,746	17,350
ลูกจ้างเจ้าหน้าที่บริหาร	37	15	52	38	14	52	37	12	49	39	8	47
ลูกจ้างพนักงาน	47	56	103	67	137	204	64	108	172	72	103	175
ผู้บริหารหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้แก่องค์กร (ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมดในหน่วยงานที่สร้าง รายได้ให้แก่องค์กร)			49.6			52.5			53.9			53.7
พนักงานหญิงที่ดำรงตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ STEM (ร้อยละของพนักงานทั้งหมดที่ดำรงตำแหน่ง เกี่ยวข้องกับ STEM)						49.0			47.9			47.4

หมายเหตุ: ข้อมูลพนักงานที่รายงานเป็นข้อมูลเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมพนักงานต่างชาติและพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาต่างประเทศ
พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา
พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ (เฉพาะธนาคาร) ที่อยู่ภายใต้ประเภทสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา



ข้อมูลพนักงานใหม่

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	612	1,319	1,931	340	733	1,073	246	394	640	447	701	1,148
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด (ร้อยละ)	8.1	8.6	8.5	4.7	4.9	4.9	3.6	2.9	3.1	7.0	5.5	6.0
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการจัดรับพนักงาน (บาท)	14,705			7,350			12,487			5,185		
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามพื้นที่ทำงาน												
สำนักงานใหญ่	434	908	1,342	264	503	767	207	314	521	353	504	857
นครหลวง	165	350	515	61	185	246	28	70	98	79	159	238
ต่างจังหวัด	13	61	74	15	45	60	11	10	21	15	38	53
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามสัญชาติ												
ไทย			1,918			1,056			632			1,139
อื่น ๆ			13			17			8			9
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามระดับ												
ผู้บริหารระดับสูง	0	0	0	2	1	3	0	2	2	0	0	0
ผู้บริหารระดับกลาง	14	10	24	7	7	14	3	3	6	5	4	9
ผู้บริหารระดับต้น	16	9	25	11	4	15	15	3	18	13	6	19
พนักงาน	497	1,207	1,704	218	540	758	204	340	544	384	607	991
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	28	18	46	25	15	40	3	0	3	8	0	8
ลูกจ้าง (พนักงาน)	57	75	132	77	166	243	21	46	67	37	84	121



รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานใหม่แยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	38	27	65	39	31	70	5	4	9	11	9	20
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	108	167	275	75	117	192	71	78	149	115	174	289
อายุต่ำกว่า 30 ปี	466	1,125	1,591	226	585	811	170	312	482	321	518	839
ข้อมูลการเติมเต็มตำแหน่งว่างภายในองค์กร												
อัตราการทดแทนภายในสำหรับตำแหน่งว่าง (ร้อยละ)			61.0			70.0			60.0			51.0

ข้อมูลการฟื้นฟูสภาพของพนักงาน

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานฟื้นฟูสภาพ	749	1,425	2,174	645	1,151	1,796	664	1,484	2,148	822	1,721	2,543
อัตราพนักงานฟื้นฟูสภาพ (ร้อยละ)	9.9	9.3	9.5	8.9	7.8	8.1	9.8	10.8	10.5	12.8	13.6	13.3
จำนวนพนักงานฟื้นฟูสภาพโดยสมัครใจ	641	1,352	1,993	551	1,055	1,606	618	1,432	2,050	778	1,658	2,436
อัตราพนักงานฟื้นฟูสภาพโดยสมัครใจ (ร้อยละ)	8.5	8.9	8.7	7.6	7.1	7.3	9.1	10.4	10.0	12.1	13.1	12.8
ข้อมูลพนักงานฟื้นฟูสภาพแยกตามสัญชาติ												
ไทย			2,159			1,776			2,140			2,534
อื่น ๆ			15			20			8			9



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลพนักงานพ้นสภาพแยกตามระดับ												
ผู้บริหารระดับสูง	1	0	1	2	0	2	6	1	7	4	1	5
ผู้บริหารระดับกลาง	19	15	34	15	12	27	20	16	36	18	14	32
ผู้บริหารระดับต้น	37	24	61	37	14	51	39	14	53	33	34	67
พนักงาน	598	1,299	1,897	509	1,024	1,533	567	1,375	1,942	728	1,580	2,308
ลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่บริหาร)	30	18	48	24	16	40	7	4	11	10	4	14
ลูกจ้าง (พนักงาน)	64	69	133	58	85	143	25	74	99	29	88	117
ข้อมูลพนักงานพ้นสภาพแยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป	305	256	561	293	247	540	286	294	580	312	305	617
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี	155	426	581	127	315	442	161	571	732	260	828	1,088
อายุต่ำกว่า 30 ปี	289	743	1,032	225	589	814	217	619	836	250	588	838

หมายเหตุ: พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงาน หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจและการเลิกจ้างทุกกรณี
พนักงานที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานโดยสมัครใจ หมายถึง พนักงานที่เกษียณอายุ พนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน และพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ



ข้อมูลพนักงานที่ลาออกหรือลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอบคลุม

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่ใช้สิทธิในการลาออก/ ลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอบคลุม	103	604	707	73	355	428	80	78	158	59	139	198
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิ ในการลาออก/ลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอบคลุม	101	580	681	73	355	428	80	78	158	59	138	197
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิ ในการลาออก/ลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอบคลุม โดยยังคงได้รับการจ้างต่ออีก 12 เดือน	101	580	681	73	355	428	80	74	154	59	138	197
อัตราการกลับมาของพนักงานที่ใช้สิทธิการลาออก/ ลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอบคลุม (ร้อยละ)	98.1	96.0	96.3	100	100	100	100	100	100	100	99.3	99.5
อัตราการคงอยู่ของพนักงานที่ลาออก/ ลาเพื่อดูแลรักษาที่คลอบคลุม (ร้อยละ)	100	100	100	100	100	100	100	94.9	97.5	100	100	100

ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนของพนักงาน

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน												
จำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	7,327	14,581	21,908	7,003	14,509	21,512	6,623	13,452	20,075	5,455	11,539	16,994
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการประเมินผล การปฏิบัติงาน (ร้อยละ)			100			100			100			100



รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามระดับ												
ระดับบริหาร (ร้อยละ)			100			100			100			100
ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ)			100			100			100			100
ข้อมูลอัตราส่วนค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง												
ข้อมูลเฉพาะเงินเดือน												
ผู้บริหารระดับสูง			1 : 0.68			1 : 0.69			1 : 0.64			1 : 0.61
ผู้บริหาร			1 : 0.90			1 : 0.90			1 : 0.88			1 : 0.89
พนักงาน			1 : 0.84			1 : 0.84			1 : 0.85			1 : 0.90
ข้อมูลเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ												
ผู้บริหารระดับสูง									1 : 0.64			1 : 0.61
ผู้บริหาร									1 : 0.69			1 : 0.89
พนักงาน												1 : 0.88

หมายเหตุ: การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินเฉพาะพนักงานทุกระดับเท่านั้น ไม่รวมลูกจ้างทุกประเภท



ข้อมูลการอบรมของพนักงาน

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	5,933	14,018	19,951	6,953	15,308	22,261	6,766	14,783	21,549	6,640	14,168	20,808
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมดโดยเฉลี่ย	42.9	61.9	55.6	32.16	42.88	39.37	51.06	70.44	64.02	30.31	40.70	37.21
ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามระดับ												
ผู้บริหารระดับสูง				6.11	7.05	6.48	9.08	12.64	10.52	7.41	9.59	8.38
ผู้บริหารระดับกลาง				19.56	18.43	19.02	31.96	29.56	30.77	21.69	22.36	22.02
ผู้บริหารระดับต้น				29.05	28.13	28.51	40.22	43.70	42.22	29.80	32.99	31.60
พนักงาน				34.38	42.47	40.03	53.14	67.02	62.82	29.68	36.91	34.69
ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามอายุ												
อายุ 50 ปีขึ้นไป				23.74	32.23	28.18	44.11	56.26	50.51	18.42	25.79	22.33
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี				36.23	43.13	41.24	58.11	72.79	68.82	35.60	41.15	39.69
อายุต่ำกว่า 30 ปี				45.30	44.40	44.61	46.18	52.33	50.82	35.67	31.30	32.56
ข้อมูลจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยแยกตามประเภทหลักสูตรการอบรม												
การฝึกอบรมหลักสูตรบังคับ				6.16	7.80	7.26	14.37	15.21	14.93	7.95	8.39	8.25
การฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม				26.00	35.08	32.11	36.69	55.23	49.09	22.21	32.16	28.82
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน (บาท)			6,783			2,344			1,239			3,480



ข้อมูลการเจ็บป่วยของพนักงาน

รายละเอียด	2562			2563			2564			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	3
อัตราการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานต่อชั่วโมง	0	0	0	0	0	0	0	0.03	0.03	0.03	0.05	0.08
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานที่ต้องมีการหยุดงาน	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่ต้องมีการหยุดงานต่อชั่วโมง	0	0	0	0	0.03	0.03	0	0.03	0.03	0	0.05	0.05
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้	1	1	2	0	1	1	0	1	1	1	2	3
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีการบันทึกไว้ต่อชั่วโมง	0.02	0.03	0.05	0	0.03	0.03	0	0.03	0.03	0.03	0.05	0.08
จำนวนการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการขาดงาน			0.36			0.63			0.61			1.66

หมายเหตุ: จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง



ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภท	หน่วย	2562	2563	2564	2565
การใช้พลังงานในองค์กร¹					
การใช้พลังงานทั้งหมด	กิกะจูล	560,931	601,592	543,853.66	588,998.95
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	155,814	167,109	151,070	163,610.82
ปริมาณการใช้พลังงานต่อ FTE	กิกะจูล	24.61	25.75	25.91	30.47
การใช้ไฟฟ้า ²	กิกะจูล	417,024	440,680	415,335.41	436,641.69
	เมกะวัตต์ชั่วโมง	115,840	122,411	115,371	121,289.36
ค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า ³	เมกะวัตต์ชั่วโมง	11,034	10,403	9,823	8,140.58
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	5,516	5,200	4,910	4,069.47
ใช้น้ำมัน ⁴	กิกะจูล	139,488	160,912	128,518.25	152,357.26
	กิกะจูล	990	1,469	706	154.77
น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง	ลิตร	27,174	40,329	19,385	4,249.71
	กิกะจูล	6,492	7,163	7,297	10,280.53
น้ำมันดีเซลสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร	ลิตร	178,252	196,675	200,366	292,399.16
	กิกะจูล	132,007	152,280	121,517	141,921.96
น้ำมันเบนซินสำหรับยานพาหนะทุกประเภทในการปฏิบัติงานของธนาคาร	ลิตร	4,333,773	4,850,223	4,113,663	4,684,617.09



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

ประเภท	หน่วย	2562	2563	2564	2565
การเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ⁵					
ระยะการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	กิโลเมตร	6,461,483	829,886	93,430	1,972,307
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	680.51	84.78	9.74	247.36
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก⁶					
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	12,312	14,039	11,619	21,771.02
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	67,430	61,193	57,674	60,632.55
ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	79,742	75,232	69,293	82,403.57
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อFTE	0.54	0.64	0.55	1.11
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อFTE	2.96	2.78	2.75	3.14
ค่าความเข้มข้นของก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ต่อ FTE	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อFTE	3.50	3.41	3.30	4.25
การใช้น้ำประปา⁷					
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.62	0.58	0.46	0.50
น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	620,082	578,300	461,668	501,555
- น้ำประปาที่ใช้ทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	40,055	48,816
ปริมาณน้ำประปาที่ใช้เฉลี่ยต่อคน	ลูกบาศก์เมตรต่อคน	27.20	26.09	21.99	25.95
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้น้ำประปา	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	334.60	325.12	249.09	334.66



สารจาก
คณะกรรมการธนาคาร

การรับมือกับ
ภาวะวิกฤต

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ยึด
ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

การใส่ใจดูแล
พนักงาน

การดำเนินธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรม

ประเภท	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ปริมาณน้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	496,066	462,640	369,334	401,244
ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	496,066	462,640	369,334	401,244
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	32,044	39,052
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมดในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำที่มีค่าคุณภาพน้ำ (TDS) ต่ำกว่า 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	32,044	39,052
ปริมาณน้ำบริโภค	ลูกบาศก์เมตร	124,016	115,660	92,334	100,311
- ปริมาณน้ำบริโภคในพื้นที่เสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	8,011	9,763
การนำน้ำทิ้งมาใช้					
การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	50,109	42,399	23,543	11,393
คิดเป็นร้อยละของปริมาณการใช้ น้ำทิ้งทั้งหมดของธนาคาร	ร้อยละ	8	7.33	5	2
ขยะที่ถูกกำจัด⁸					
ขยะทั้งหมด	เมตริกตัน	3,841.59	4,559.34	2,753.74	3,003.95
ค่าความเข้มข้นของปริมาณขยะทั้งหมดต่อพนักงาน	กิโลกรัมต่อคน	168.51	206.79	131.19	155.42
	เมตริกตันต่อคน	0.17	0.21	0.13	0.16



ประเภท	หน่วย	2562	2563	2564	2565
ขยะอันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	34.59	32.14	45.14	19.63
- ขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งไปกำจัดโดยวิธีการรีไซเคิล	เมตริกตัน	34.59	32.14	45.13	19.37
- ขยะอันตรายที่ส่งไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ (หลอดไฟ ถ้วยไฟฉาย และกระป๋องสเปรย์)	เมตริกตัน	N/A	N/A	0.010	0.26
ขยะไม่อันตรายทั้งหมดที่นำไปกำจัด	เมตริกตัน	3,807	4,527	2,708.60	2,984.30
- ขยะทั่วไปทั้งหมดที่กำจัดโดยวิธีการฝังกลบ	เมตริกตัน	3,267	3,961	2,147	2,599.07
- ขยะทั่วไปเฉพาะกลุ่ม 5 อาคารสำนักงานใหญ่	เมตริกตัน	N/A	1,148	478.57	607.44
- ขยะรีไซเคิลทั้งหมด	เมตริกตัน	N/A	12.15	19.43	32.28
- ขยะรีไซเคิลเฉพาะกลุ่ม 5 อาคารสำนักงานใหญ่	เมตริกตัน	N/A	12.15	19.43	32.28
- กระดาษที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล ⁹	เมตริกตัน	540	554	542.50	352.97
ขยะทั้งหมดที่ถูกส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	575	598	607	405
ขยะทั้งหมดที่ไม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล	เมตริกตัน	3,267	3,961	2,147	2,599
การใช้กระดาษ A4¹⁰					
การใช้กระดาษ A4	เมตริกตัน	1,012	1,037	918.30	816.02
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้กระดาษ A4	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,153	1,182	1,046.80	930.26



หมายเหตุ :

1. คำนวณโดยใช้ค่าการแปลงหน่วยพลังงานเชื้อเพลิง (ค่าความร้อนสุทธิ) จากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน การใช้พลังงานครอบคลุมพลังงานไฟฟ้า น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง และน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร แต่ไม่รวมค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่า
2. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในปี 2563-2565 มีสาเหตุจากการขยายขอบเขตของข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยได้นับรวมการใช้ไฟฟ้าของสาขาในพื้นที่เช่าและตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคารด้วย และการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดเป็นการประมาณค่าโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่างๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ในปี 2565 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากปี 2564 เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลายทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น
3. ข้อมูลค่าไอเย็นของสาขาในพื้นที่เช่ามาจากการประมาณค่าปีที่อยู่ของระบบเครื่องปรับอากาศโดยอาศัยข้อมูลพื้นที่ใช้สอยของสาขาในพื้นที่เช่าและค่าการทำความเย็นที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ จำนวนวันและระยะเวลาในการเปิดทำการของสาขาธนาคาร
4. ข้อมูลจากฐานข้อมูลน้ำมันของธนาคาร ในปี 2563 ปริมาณการใช้น้ำมันสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีการใช้ไฟฟ้าจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าในอาคารใหญ่บางอาคารเพิ่มเติมจากปีก่อนหน้า และในปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นมากเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ดีเซลที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลายทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น
5. ข้อมูลครอบคลุมการเดินทางโดยเครื่องบินด้วยเหตุผลทางธุรกิจของพนักงานทั้งองค์กร ในปี 2563-2564 การเดินทางลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และในปี 2565 ปริมาณการเดินทางเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลายทำให้การดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) จากกระทรวงพลังงานและนโยบายอุตสาหกรรมสหราชอาณาจักร พ.ศ. 2562
6. ก๊าซเรือนกระจกประกอบด้วย คาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) ไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) และคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (CFC)
 - ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 หมายถึงก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรงซึ่งธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจาก 1) ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง ระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิงและยานพาหนะที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร 2) ปริมาณการรั่วไหลของสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศและสารดับเพลิง ซึ่งประมาณการจากปริมาณการสั่งซื้อ และ 3) ปริมาณก๊าซมีเทนของระบบบำบัดน้ำเสีย (Septic Tank) ซึ่งประมาณการจากจำนวนพนักงานในแต่ละอาคาร การคำนวณ

- ปริมาณก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 หมายถึงก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าตามมาตรวัดไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้เอทีเอ็มที่ไม่มีมาตรวัดซึ่งได้จากการประมาณการโดยอาศัยอัตราการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มรุ่นต่างๆ ที่ธนาคารใช้งานอยู่ ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ปี 2562 เท่ากับ 0.5821 kgCO₂e/kWh และปี 2563-2565 เท่ากับ 0.4999 kgCO₂e/kWh อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เดือนมกราคม ปี 2560 และเดือนเมษายน ปี 2563 ตามลำดับ
7. ข้อมูลจากมาตรวัดการใช้น้ำของการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค ในปี 2564 ปริมาณการใช้น้ำลดลงเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 และในปี 2565 ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ทำให้การดำเนินธุรกิจกลับมาเป็นปกติมากขึ้น
 8. ข้อมูลขยะทั่วไปครอบคลุม 1) ขยะทั่วไปจากกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี ที่ถูกกำจัดด้วยวิธีฝังกลบโดยสำนักงานเขตบางรักและสำนักงานเขตยานนาวา และ 2) ขยะทั่วไปจากนอกกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ได้แก่ อาคารสาขาทั่วประเทศ และศูนย์สนับสนุนต่างๆ ซึ่งประมาณน้ำหนักโดยอาศัยข้อมูลปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ยต่อคนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวนพนักงาน และจำนวนวันทำงานของพนักงาน ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลขยะรีไซเคิลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร เท่านั้น ขยะรีไซเคิลที่รายงานในส่วนนี้ ได้แก่ กระจกน้าอัดลม แก้วพลาสติก ขวดพลาสติก ขวดแก้วและสังกะดาช แต่ไม่รวมขยะอิเล็กทรอนิกส์ กระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ด ซึ่งถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลที่แยกต่างหากจากรายการข้างต้น
 9. ข้อมูลจากการนำส่งกระดาษใช้แล้วในสำนักงานและกระดาษเช็ดเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลของโรงงานต้มเยื่อกระดาษ ในปี 2565 ปริมาณลดลงจากปี 2564 เนื่องจากธนาคารอยู่ระหว่างการจัดจ้างผู้ให้บริการใหม่ ทำให้มีกระดาษคงค้างรอการนำส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิล
 10. ข้อมูลจากฐานข้อมูลการเบิกกระดาษของธนาคาร คำนวณโดยใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์กระดาษ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เท่ากับ 1.140 kgCO₂e/kg

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

- **การใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก**
ข้อมูลปี 2562 ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาธนาคาร แต่ไม่รวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคาร ตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ สาขาทั้งหมด และตู้เอทีเอ็มทั้งหมดของธนาคาร
- **การใช้น้ำประปา**
ข้อมูลปี 2562 ครอบคลุมกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารสำนักงานพระราม 3 อาคาร 3 และอาคารแสงทองธานี) ศูนย์สนับสนุน และสาขาธนาคาร แต่ไม่รวมสาขาที่เป็นพื้นที่เช่าในอาคาร ตั้งแต่ปี 2563 ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด
- **การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร**
ข้อมูลครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด
- **ขยะ**
ข้อมูลครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 5 อาคาร ศูนย์สนับสนุนทุกศูนย์ และสาขาทั้งหมด



ดัชนีข้อมูลตามกรอบ GRI

Statement of Use	Bangkok Bank has reported the information cited in this GRI content index for the period (from January 1 to December 31, 2022) with reference to the GRI Standards.
GRI 1 Used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard	G4 Financial Services Sector Supplement Guidelines Integrated Reporting

GRI 2: General Disclosures 2021

Disclosure	Description	Page
2-1	Organizational details	9-10, 14-15
2-2	Entities included in the organization’s sustainability reporting	16
2-3	Reporting period, frequency and contact point	16
2-4	Restatements of information	17-18
2-5	External assurance	16, 146
2-6	Activities, value chain and other business relationships	9-10, 14-15, 120
2-7	Employees	125-127
2-8	Workers who are not employees	120, 125-127
2-9	Governance structure and composition	108
2-10	Nomination and selection of the highest governance body	108



Disclosure	Description	Page
2-11	Chair of the highest governance body	108
2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	6-8, 11, 17-18, 38, 111-116, 117, 119
2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	38, 108
2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting	16-18
2-17	Collective knowledge of the highest governance body	110, 116
2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	110
2-22	Statement on sustainable development strategy	6-8
2-23	Policy commitments	93, 112-113, 117, 120-121
2-24	Embedding policy commitments	93, 112-113, 117, 120-121
2-25	Processes to remediate negative impacts	94-95, 114-115, 119, 121-122
2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	85, 114-115, 119
2-27	Compliance with laws and regulations	112, 115, 119
2-28	Membership associations	12-13
2-29	Approach to stakeholder engagement	30-33, 86-89
2-30	Collective bargaining agreements	118



GRI 3: Material Topics 2021

Disclosure	Description	Page
3-1	Process to determine material topics	17-18
3-2	List of material topics	18-20
3-3	Management of material topics	21-122

Topic-specific Standards

Topic	Disclosure	Description	Page
GRI 201: Economic Performance 2016	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	101, 104
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	66, 79-82
	203-2	Significant indirect economic impacts	77-82
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	112, 116
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	112
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	73, 135
	302-3	Energy intensity	73, 135
	302-4	Reduction of energy consumption	69-71
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	69-70



Topic	Disclosure	Description	Page
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1	Interactions with water as a shared resource	74
	303-2	Management of water discharge-related impacts	74
	303-3	Water withdrawal	74, 136
	303-4	Water discharge	74, 137
	303-5	Water consumption	74, 137
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	72, 136
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	72, 136
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	74, 136, 138
	305-4	GHG emissions intensity	72, 136
	305-5	Reduction of GHG emissions	69-71
GRI 306: Waste 2020	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	75
	306-2	Management of significant waste-related impacts	69, 75
	306-3	Waste generated	75, 137
	306-4	Waste diverted from disposal	75, 138
	306-5	Waste directed to disposal	75, 138
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	121-122



Topic	Disclosure	Description	Page
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	128-130
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	100-105
	401-3	Parental leave	102, 131
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	105
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	104-105
	403-5	Worker training on occupational health and safety	105
	403-9	Work-related injuries	134
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	133
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	97-99, 104
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	109, 125-127
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	131-132
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	119
GRI 413: Local Communities 2016	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	59-60
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	New suppliers that were screened using social criteria	121-122
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	91, 95



GRI G4 Indicators of Financial Service Sector

Aspect	Disclosure	Description	Page
Product Portfolio	FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business line	44
	FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line	44-46
	FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	50-51
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	46-50, 52-54
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	46-50
Society - Local Communities	FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	52-54
Product Responsibility - Product and Service Labeling	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	85, 113
	FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	56-58



การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bangkok Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2022 (1st January 2022 – 31st December 2022)

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

Terms of engagement

LRQA (Thailand) Limited was commissioned by Bangkok Bank Public Company Limited ("BBL") to provide independent assurance on its Sustainability Report FY 2022 for the period from 1 January 2022 to 31 December 2022 ("the report") using AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement, and the assurance criteria to a moderate level of assurance with reference to GRI specific standard disclosures listed below and materiality level of the professional judgement of the verifier is applied. The exceptions are the direct and indirect GHG emissions data where a high level of assurance at 5% materiality has been applied.

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

- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:
 - GRI 302-1: Energy consumption within the organization
 - GRI 303-3: Water withdrawal
 - GRI 303-4: Water discharge
 - GRI 303-5: Water consumption
 - GRI 305-1: Direct GHG emissions (Scope 1)¹
 - GRI 305-2: Energy indirect GHG emissions (Scope 2)²
 - GRI 305-3: Other indirect GHG emissions (Scope 3, Category 1 – water and paper consumptions, Category 6 – business travel by air only)¹
 - GRI 306-3: Waste generated
 - GRI 306-4: Waste diverted from disposal
 - GRI 306-5: Waste directed to disposal
 - GRI 404-1: Average hours of training per year per employee
 - GRI 403-9 Work-related injuries (absenteeism rate only)
 - Initiatives to enhance financial inclusions (FS7)

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

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

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach, the direct and indirect GHG emissions data in the report are materially correct and nothing has come to our attention that would cause us to believe that BBL has not:

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected

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

Note: The extent of evidence gathering for a moderate level of assurance engagement is less than for a high level of assurance engagement. Moderate level assurance engagements focus on aggregated data whilst high levels of assurance check source data from sites.

¹ <https://www.globalreporting.org>

² GHG quantification is subject to inherent uncertainty.



LRQA's approach

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

- Auditing BBL's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Sampling of evidence during remote verification to confirm reliability of performance data and information for only the selected indicators to confirm its reliability.

Observations

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

- **Reliability:** Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators. Especially the organization has collected comprehensive data from GHG emissions relevant to Scope 1 and Scope 2. However, we believe that BBL's future reports should be consider to address significant GHG impacts regarding GHG scope 3 (Corporate Value Chain Accounting)

LRQA's standards, competence and independence

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

This verification is the only works undertaken by LRQA for Bangkok Bank Public Company Limited and as such does not compromise our independence or impartiality.

Kamiga S.

Kamiga Sukkeaw
LRQA Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Ltd.
No.9, G Tower Grand Rama 9, FL. 30, Room H14,
Rama 9 Rd., Huaykwang, Bangkok, 10310

LRQA reference: BGK00000838

Dated: 1 March 2023

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

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

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

Copyright © LRQA Group limited 2023.

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนปี 2565
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยสแกน QR Code ด้านล่าง



ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
ต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการปรับปรุงรายงานความยั่งยืน
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



รายงานเล่มนี้ผลิตจากวัสดุหลัก
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่
กระดาษป่าปลูกและหมึกพิมพ์ที่ผลิตจากถั่วเหลือง



ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500

เบอร์โทร

1333 หรือ (66) 0-2645-5555



www.bangkokbank.com