



krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก

รายงานความยั่งยืน
2558



ขับเคลื่อนพลังแห่งความรู้
จุดประกายแห่งอนาคต

เพื่อคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน



สารบัญ

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	4
พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม	8
ความสำเร็จด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น	9
ข้อมูลองค์กร	10
โครงสร้างการบริหารจัดการและธรรมาภิบาล	14
การสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย	18
การจัดทำรายงาน	22
แนวนโยบายการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน	26
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	28
ความรับผิดชอบต่อการใช้บริการทางการเงิน	28
การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม	40
การร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	46
การมีส่วนร่วมผูกพันและพัฒนาชุมชน	50
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	54
รางวัลแห่งความยั่งยืน	56
ดัชนีข้อมูลรายงาน	58

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ในปี 2558 ภารกิจที่สำคัญของกรุงศรีในการเป็นตัวกลางในการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินของระบบเศรษฐกิจและมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาภาคการเงินของประเทศไทยยังคงดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง แม้ต้องเผชิญกับภาวะอุปสงค์ในประเทศและต่างประเทศที่ซบเซา ในทางกลับกัน ปัญหาภาระหนี้ภาคครัวเรือน ตลอดจนสภาพคล่องทางการเงินที่ตึงตัวของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลับยิ่งตอกย้ำภารกิจของกรุงศรีในการให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่ออย่างยั่งยืนแก่ลูกค้า ส่งผลให้ยอดรวมสินเชื่อบริการขยายตัว 4.7% ในปีนี้

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นพื้นฐานสำคัญของพันธกิจในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า” ที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และในฐานะธนาคารระดับแนวหน้าในธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อยและไมโครไฟแนนซ์ กรุงศรีพร้อมส่งเสริมทักษะการบริหารการเงินส่วนบุคคล และการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในปัจจุบัน ด้วยศักยภาพความเชี่ยวชาญและเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ และความยึดมั่นในหลักปฏิบัติในการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ ซึ่งหมายถึงการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินที่สร้างสรรค์ภายใต้นโยบายการพิจารณาสินเชื่อด้วยความรอบคอบระมัดระวัง สะท้อนเจตจำนงอันแน่วแน่ของกรุงศรีที่จะช่วยเหลือให้ทุกคนมีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและยังชีพได้อย่างยั่งยืน รวมถึงเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้เพื่อประวัติเครดิตและสถานภาพทางการเงินที่เข้มแข็ง การดำเนินการต่างๆ ข้างต้นเป็นพันธสัญญาของธนาคารในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย ซึ่งท้ายที่สุดจะเป็นแนวทางให้ลูกค้ากลุ่มนี้สามารถตัดสินใจในเรื่องการเงินได้อย่างชาญฉลาดในอนาคต

ในปี 2558 กรุงศรีได้ดำเนินงานเพื่อบรรลุปณธกิจดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนินงานของ บริษัท เงินดีด้อย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือกรุงศรีที่เป็นผู้นำด้านธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่กลุ่มประชากรที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ซึ่งรวมถึงกลุ่มบุคคลผู้ประกอบอาชีพอิสระและผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ที่ไม่มีรายได้ประจำ ในปัจจุบัน เงินดีด้อย สามารถขยายเครือข่ายครอบคลุม 382 สาขาทั่วประเทศ โดยมีฐานลูกค้าบัญชีสินเชื่อกว่า 210,000 บัญชี และบริการด้านประกันภัยกว่า 85,000 กรมธรรม์ แม้ว่าความสำเร็จเหล่านี้ถือเป็นสัดส่วนเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับยอดรวมพอร์ตสินเชื่อทั้งหมดของกรุงศรี แต่เราเชื่อมั่นว่าคุณค่าที่แท้จริงอันเกิดขึ้นจากการมอบโอกาสแก่กลุ่มลูกค้าที่แต่เดิมไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินให้สามารถหลุดพ้นจากวงจรสินเชื่ออกระบบได้อย่างต่อเนื่องนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง

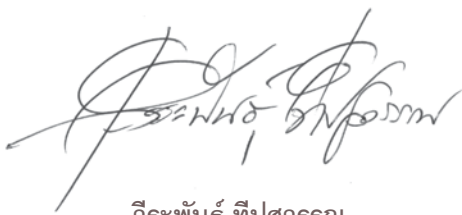
ในด้านของธุรกิจสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ความสำเร็จในการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (BTMU) และ กรุงศรี ทำให้ธุรกิจลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ของกรุงศรีขยายตัวอย่างมีนัยสำคัญในปี 2558 โครงสร้างพอร์ตสินเชื่อใหม่ที่สมดุลและสอดคล้องกับโครงสร้างและพัฒนากิจการทางเศรษฐกิจของประเทศ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อภายใต้วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของธนาคารในกระบวนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของไทย ผ่านการสนับสนุนด้านการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจทั้งหลายโครงการขนาดใหญ่ หนึ่งในโครงการที่สำคัญคือโครงการให้เงินสนับสนุนการร่วมทุนมูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพื่อสร้างโรงงานผลิตเม็ดพลาสติกชีวภาพ BioPBS เชิงพาณิชย์แห่งแรกของโลก อันเป็นการส่งเสริมการพัฒนาประเทศไทยให้เป็น bio-hub ของภูมิภาคเอเชีย การสนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรแก่สิ่งแวดล้อมเช่นนี้ เป็นเครื่องยืนยันถึงการมีส่วนร่วมสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศให้เติบโตยั่งยืนของธนาคาร

การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคมของกรุงศรีในปี 2558 เน้นย้ำให้เห็นถึงปณิธานของเราที่จะส่งเสริมทักษะการบริหารการเงินส่วนบุคคลและการปลูกฝังให้พนักงานกรุงศรีมีสำนึกรับผิดชอบต่อในการร่วมพัฒนาสังคมสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน ทั้งนี้ ในโอกาสครบรอบ 70 ปีของการดำเนินธุรกิจในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการ “70 ปีกรุงศรี 70 โรงเรียนรณรงค์เรื่องเงิน” เพื่อสนับสนุนให้อาสาสมัครพนักงานทั้งจากสำนักงานใหญ่ สาขา และบริษัทในเครือ มีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้พื้นฐานทางการเงินแก่นักเรียนในระดับประถมศึกษาทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชน โครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จอย่างสูง โดยมีพนักงานเข้าร่วมเป็นวิทยากรอาสาถึง 2,100 คน ครอบคลุมนักเรียนจำนวน 3,839 คน ทั่วประเทศ ธนาคารมีแผนที่จะยังคงดำเนินโครงการดังกล่าวต่อไปในปี 2559 โดยจะเพิ่มจำนวนอาสาสมัครและโรงเรียนที่เข้าร่วมเพื่อมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

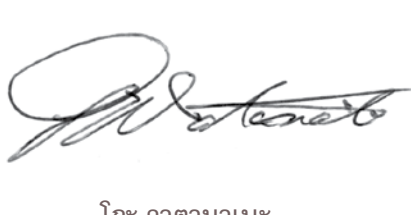
กรุงศรีตระหนักดีว่าเราเพิ่งเริ่มต้นเดินทางบนเส้นทางอันยาวไกลและท้าทายมากขึ้น โดยเฉพาะในขณะนี้ กรุงศรีเป็นสมาชิกอย่างเต็มภาคภูมิของมิทซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก ในขณะที่กรุงศรีเดินหน้อย่างเต็มกำลังเพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจและการก้าวสู่เวทีโลกที่ยิ่งใหญ่กว่าเดิม โดยเฉพาะในภูมิภาคอาเซียน ความรับผิดชอบต่อเราในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนจึงมิได้จำกัดอยู่เพียงประเทศไทยเท่านั้น ความท้าทายดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราจะบริหารจัดการไปพร้อมๆ กับการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางขององค์กร

สำหรับการดำเนินงานภายในองค์กรของเรานั้น เราจำเป็นต้องพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนให้มีความหลากหลายและลึกซึ้งยิ่งขึ้น ด้วยการส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบธนาคารพาณิชย์มากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพและสนับสนุนชุมชนท้องถิ่น ในขณะเดียวกัน เราต้องเพิ่มบทบาทในฐานะผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน อันได้แก่ ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ญี่ปุ่น และบริษัทข้ามชาติอื่นๆ ความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้ประโยชน์จากศักยภาพทางเศรษฐกิจที่มีอยู่อย่างเต็มที่ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและระบบเศรษฐกิจโดยรวม

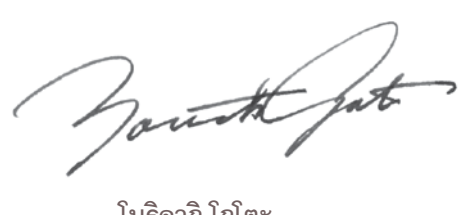
สุดท้ายนี้ กรุงศรีจะกระชับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพื่อเข้าใจความต้องการ ตลอดจนความคาดหวังของท่าน และมุ่งพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องสู่การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า อีกทั้งจะเป็นผู้มีส่วนสร้างคุณค่าร่วมแก่สังคมและเศรษฐกิจ และเหนือสิ่งอื่นใดเป็นองค์กรพลเมืองชั้นนำที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อในระดับภูมิภาคอาเซียน



วิระพันธุ์ ธิปสุวรรณ
ประธานกรรมการ



โกะ วาดานาเบะ
รองประธานกรรมการ



โนริอากิ โกโตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



กรุงศรี...เราพร้อมแบ่งปัน



พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียวพร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม

ลูกค้าคือคนสำคัญ: ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกจะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ข้อสัตย์ในการปฏิบัติงาน: ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ: ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงเทพฯ

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ: มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง: ตั้งใจทำสิ่งที่ดีขึ้นในทุกๆ วัน โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าและกรุงเทพฯ

ก้าวสู่เวทีระดับโลก: มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

ความสำเร็จ ด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น



ให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนระดับประถมศึกษา

จำนวน **3,839** คน

จาก **70** โรงเรียน

ใน **30** จังหวัดทั่วประเทศ



จัดตั้งคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

เป็นปีแรก



พนักงานกรุงศรีร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมโดยเฉลี่ยคนละ

8 ชั่วโมง



ได้รับรางวัลองค์กรที่มี
ความรับผิดชอบต่อสังคมดีเด่น จาก
หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย

3 ปีซ้อน



จัดอบรมความรู้ด้าน

**CSR
สู่ความยั่งยืน**

แก่พนักงานกรุงศรี



ข้อมูลองค์กร

ข้อมูลบริษัท

[G4-3 ถึง G4-9]

ชื่อบริษัท:	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ลักษณะกิจการ:	บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ชื่อย่อหลักทรัพย์:	BAY
เลขทะเบียนบริษัท:	0107536001079
ประเภทธุรกิจ:	ธนาคารพาณิชย์
ชื่อเชิงพาณิชย์:	กรุงศรี (Krungsri)
พื้นที่การดำเนินธุรกิจ:	4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2 สาขา) เขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน (1 สาขา) และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ (สำนักงานตัวแทน)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:	1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ช่องทางการติดต่อ:	โทรศัพท์: 0-2296-2000 โทรสาร: 0-2683-1304 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์: โทร.1572 เว็บไซต์: www.krungsri.com
อัตรากำลังทั้งหมด:	25,255 คน (พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของธนาคารและบริษัทในเครือ)
รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ:	22,670 ล้านบาท

ลักษณะบริการของธนาคาร

[G4-9]

กรุงศรีดำเนินธุรกิจให้บริการโดยตรงต่อผู้บริโภค โดยมีลักษณะการให้บริการที่สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

1. การรับฝากเงิน	2. การให้สินเชื่อ	3. บริการทางการเงินอื่นๆ
ธนาคารรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไปและจากองค์กรธุรกิจ โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ - เงินฝากกระแสรายวัน - เงินฝากออมทรัพย์ - เงินฝากประจำ - เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ	ธนาคารให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ดังนี้ - การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D) - เงินกู้โดยใช้ตัวสัญญาใช้เงินและเงินกู้ระยะยาวให้แก่ลูกค้าธุรกิจ - สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อบุคคลให้แก่ลูกค้าบุคคล - สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ - สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ - บริการด้านสินเชื่ออื่นๆ อาทิ การอ่าวัดและรับรองตัวเงิน หนังสือค้ำประกัน เลตเตอร์ออฟเครดิตและการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน ฯลฯ	- บริการด้านการโอนเงินภายในประเทศ - บริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ - บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ “KRUNGSRI Trade Link” - บริการหัก/ฝากเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย - บริการด้านพาณิชย์ - บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ - บริการบริหารเงินสด - บริการลูกค้าธุรกิจการเงิน - บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และเครื่องมือทางการเงินด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย - บริการด้านการเงินเพื่อการค้า - บริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลังและพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

กฎบัตร หลักการ ความริเริ่ม และการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

[G4-15 ถึง G4-16]

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์ ซ้ำกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎบัตร หลักการและความริเริ่มในระดับประเทศและระดับสากลต่างๆ อาทิ แนวทางการกำกับดูแลองค์กร ASEAN CG Scorecard การควบคุมภายในด้วยหลัก COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางการจัดทำรายงานสากล Global Reporting Initiatives (GRI) เป็นต้น

กรุงศรี บริษัทย่อยและบริษัทร่วม ได้รับประกาศนียบัตรและรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action against Corruption : CAC) จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (คณะกรรมการ CAC) โดยกรุงศรีเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ไทยกลุ่มแรกที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิก เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2556 และในปี 2557 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงศรีทั้งสิ้น 17 บริษัท ได้ผ่านการรับรองและได้รับประกาศนียบัตรรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต จากคณะกรรมการ CAC

นอกจากนี้ กรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย (The Thai Bankers' Association : TBA) ในความร่วมมือเพื่อสร้างเครือข่ายภาคการเงินที่แข็งแกร่งและเป็นสมาชิกของชมรม CSR ภายใต้ความดูแลของสมาคมธนาคารไทยในการร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับสังคม

การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

[G4-13]

ปัจจุบัน กรุงศรีเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (Mitsubishi UFJ Financial Group หรือ MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของญี่ปุ่นและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก โดยในเดือนธันวาคม 2556 ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด (Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ หรือ BTMU) ซึ่งเป็นสมาชิกหลักของ MUFG ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นหลักของกรุงศรี และเพื่อปฏิบัติตามนโยบายสถาบันการเงินหนึ่งรูปแบบ (One Presence Policy) ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงศรีได้ควบรวมกิจการของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ ซึ่งเสร็จสมบูรณ์เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558

กรุงศรีจึงเป็นสถาบันการเงินที่ผสมผสานพลังความแข็งแกร่งในระดับโลกและความเชี่ยวชาญระดับประเทศของทั้งสองประเทศเข้าด้วยกัน มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นมืออาชีพ เป็นองค์กรที่เปี่ยมด้วยจรรยาบรรณ ความรับผิดชอบต่อสังคมและปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลอย่างเคร่งครัด พร้อมเติบโตและก้าวสู่เวทีระดับโลก

รายชื่อบริษัทในเครือ

[G4-17]

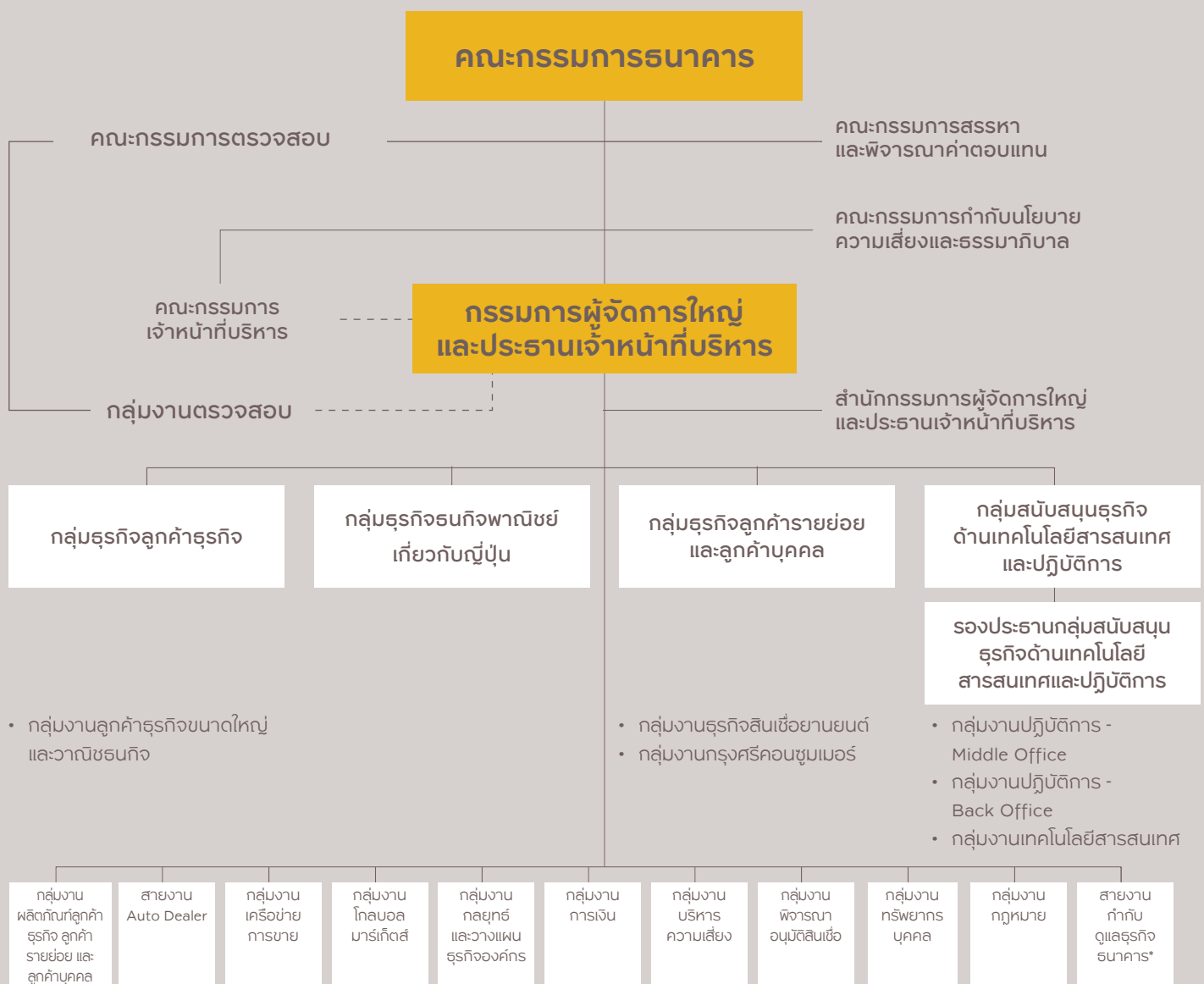
กรุงเทพฯ คอนซูเมอร์	ประเภทของบริการ : ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงเทพฯ คอนซูเมอร์” ดำเนินงานโดย : - บริษัท บัตรกรุงเทพฯยูธยา จำกัด - บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด - บริษัท ยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด - บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน) - บริษัท กรุงเทพฯ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด - บริษัท กรุงเทพฯ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด - บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด - บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด - บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
กรุงเทพฯ ไมโครไฟแนนซ์	ประเภทของบริการ : ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อ และสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในปี 2557 ในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ดำเนินงานโดย : - บริษัท เงินติดล้อ จำกัด
กรุงเทพฯ ออโต้	ประเภทของบริการ : ธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ ภายใต้การดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพฯยูธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงเทพฯ ออโต้” ดำเนินงานโดย : - ธนาคารกรุงเทพฯยูธยา จำกัด (มหาชน) - บริษัท ยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)
กรุงเทพฯ ซีเคียวริตี้	ประเภทของบริการ : นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามประเภท คือ ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวาณิชธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน ธุรกิจการลงทุน ดำเนินงานโดย : - บริษัทหลักทรัพย์ กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน)
กรุงเทพฯ แอสเซท แมนเนจเม้นท์	ประเภทของบริการ : ธุรกิจจัดการกองทุน อาทิ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ การจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ฯลฯ โดยผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกกลุ่มทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ และผู้ลงทุนสถาบัน ดำเนินงานโดย : - บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพฯ จำกัด

กรุงศรี เอเอ็มซี	ประเภทของบริการ : ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป ดำเนินงานโดย : - บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด
กรุงศรี ลีสซิ่ง	ประเภทของบริการ : ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อ สำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ ดำเนินงานโดย : - บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด
กรุงศรี บริการเช่าลิบเชื้อสปป.ลาว	ประเภทของบริการ : บริษัทให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิ่ง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจในสปป.ลาว ดำเนินงานโดย : - บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด
กรุงศรี เซอร์วิส	ประเภทของบริการ : ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากร และจัดหารถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้ ดำเนินงานโดย : - บริษัท สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด
	ประเภทของบริการ : รับโอนสิทธิต่างๆ ทั้งหมดตามสัญญาสัมปทานระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) กับบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BMCL) กรณี BMCL ผิดสัญญาสัมปทานกับ รฟม. หรือ BMCL ผิดข้อตกลงสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเจ้าหนี้ ดำเนินงานโดย : - บริษัท เมโทร เดชกินี จำกัด
กรุงศรี แฟ็กเตอริง	ประเภทของบริการ : ประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอริง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้า โดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน ดำเนินงานโดย : - บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด

หมายเหตุ : บริษัท ออยุธยาคาร์ดเซอร์วิสเชส จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 และอยู่ระหว่างขั้นตอนการชำระบัญชี



โครงสร้างการบริหารจัดการ และธรรมาภิบาล



* สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงจะต้องมีคือการได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของภาคสังคม และหัวใจสำคัญของการเป็นสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือคือการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ โดยองค์กรจะต้องมีกระบวนการ เครื่องมือ และช่องทางในการควบคุมดูแลและตรวจสอบให้มั่นใจว่าทุกภาคส่วนดำเนินตามหลักธรรมาภิบาล จึงจะสามารถเป็นสถาบันทางการเงินที่มีเสถียรภาพเคียงคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

การควบคุมความเสี่ยง และการควบคุมภายใน

กรุงศรีมีมาตรการและกระบวนการดำเนินงานที่ใช้กำกับดูแลป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในกระบวนการ โดยได้ยึดหลักการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) และการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring)

Whistle Blower Program คือ เครื่องมือที่กรุงศรีใช้สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเมื่อพบหรือสงสัยว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ขัดต่อกฎเกณฑ์หรือแนวทางที่ธนาคารกำหนดผ่าน 4 ช่องทางดังนี้



1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)

- โทรศัพท์ 02-296-0000 ต่อ 5588
- ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
- www.onekrungsriportal.net/legal&compliance/ombudscorner

2 ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา (Branch Compliance)

- โทรศัพท์ 02-296-0000 ต่อ 3456 กด 1 และกด 2

3 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล (Human Resources Group)

- HR Hotline โทรศัพท์ 02-296-0000 ต่อ 5577

4 คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

- audit.committee@krungsri.com
- คณะกรรมการตรวจสอบ
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร 10120

เพื่อแสดงถึงเจตจำนงอันมุ่งมั่น คณะกรรมการตรวจสอบของกรุงศรีประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะ จะทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับผ่านช่องทางเหล่านี้ โดยดำเนินงานอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ไม่เลือกปฏิบัติ เก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับให้เป็นความลับ และปกป้องผู้ที่ร้องเรียนจากการถูกคุกคามหรือถูกกลั่นแกล้ง ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน

ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน



เพื่อเสริมหนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล กรุงศรีได้กำหนด “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” หรือ “The Spirit and the Letter (S&L)” ที่มุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของข้อกำหนดต่างๆ มากกว่าการยึดถือเพียงลายลักษณ์อักษร



กรุงเทพฯ กำหนดให้พนักงานต้องรับทราบและทำความเข้าใจกับปรัชญาดังกล่าว โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่เผยแพร่ในอินเทอร์เน็ต www.onekrungsriportal.net รวมถึงบรรจุเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานต้องทบทวนความรู้ผ่าน E-Learning ทุกๆ 2 ปี

การต่อต้านการทุจริต

ในปี 2556 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการ CAC และต่อมาในปี 2557 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกรุงเทพฯ ทั้งสิ้น 17 บริษัท ได้ผ่านการรับรองและได้รับประกาศนียบัตรรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการ CAC เช่นกัน

นโยบายและแนวปฏิบัติดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริต

กรุงเทพฯ ได้กำหนด **นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน** (Anti-Corruption Policy) และ **แนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน** (Anti-Corruption Program) โดยมีหลักการสำคัญคือ การไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันหรือการละเมิดต่อหลักการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อม การสร้างมาตรการและขั้นตอนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต การสื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแส การบันทึกบัญชีและจัดเก็บ

เอกสารอย่างถูกต้อง การกำหนดการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการสอบทานและตรวจสอบความครบถ้วนเพียงพอของกระบวนการทั้งหมดโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารมีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment : RCSA) และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงเทพฯ ใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) อย่างใกล้ชิด โดย “การทุจริต” คือหนึ่งในประเด็นที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะมีผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงาน RCSA ทุกเดือน เพื่อรายงานไปยังสายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความเสี่ยงโดยตรง

การสร้างสำนึกแห่งความซื่อสัตย์และการต่อต้านทุจริต

กรุงเทพฯ กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการระแวดระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นผ่านระบบด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคคลากรที่เรียกว่า “Krungsri Learning Companion” หรือ KLC จำนวน 4 หลักสูตร โดยพนักงานและผู้บริหารทุกคนจะต้องทบทวนความรู้ตามหลักสูตรดังกล่าวทุกๆ 2 ปี



เพื่อเป็นการตอกย้ำถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริต กรุงเทพฯ ได้จัดกิจกรรม อาทิ จัดทำภาพยนตร์สั้นเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตในช่วงสัปดาห์

“การปฏิบัติตามหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” ซึ่งวัตถุประสงค์ของงานคือ เน้นย้ำความสำคัญและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของแนวทางการป้องกันและต่อต้านการทุจริตของกรุงศรี โดยมีการจัดทำโปสเตอร์เผยแพร่ตามจุดสำคัญต่างๆ ในอาคารสำนักงาน ประกาศ เสี่ยงตามสาย ข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และส่งข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร เพื่อแจ้งให้พนักงานทราบช่องทางแจ้งเบาะแสเมื่อพบการทุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับนโยบาย หรือระเบียบปฏิบัติ

สำหรับรายละเอียดข้อมูลการกำกับดูแลองค์กร อาทิ องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง ฯลฯ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2558 และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของกรุงศรี

กรุงศรี รายงานประจำปี 2558

เว็บไซต์: <https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/GeneralInformation/AnnualReport.html>

QR Code:



แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

เว็บไซต์: <https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/GeneralInformation/AnnualRegistrationStatement.html>

QR Code:





การสร้างการมีส่วนร่วม และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

สิ่งที่สำคัญที่สุดสิ่งหนึ่งในการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ คือ การมีช่องทางในการสานสัมพันธ์และเสวนากับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Dialog) เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความต้องการ และ ข้อคิดเห็นต่างๆ รวมไปถึงการพูดคุยเพื่อร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อบรรลุเป้าประสงค์การสร้างที่ยั่งยืน ซึ่งกรุงศรีได้พิจารณา กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากผลกระทบหรือระดับความสัมพันธ์ระหว่าง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) และกรอบหลักเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard [G4-25] โดยได้ระบุแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย แต่ละกลุ่ม ระบุช่องทาง ความถี่ในการสื่อสาร และความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย [G4-24]	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง หรือข้อกังวล [G4-27]	ช่องทางการสื่อสารและความถี่ [G4-26]
พนักงาน	- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม - จ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการจ่ายผลตอบแทนของอุตสาหกรรมเดียวกัน - จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ที่มากกว่ากฎหมายกำหนด - จัดให้มีช่องทางในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำความคิดเห็นไปกำหนดเป็นแผนงานเพื่อปรับปรุงสิ่งต่างๆ ของธนาคารต่อไป	- เงินเดือนที่เทียบเคียงคู่แข่ง - สวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม - สภาพแวดล้อมในการทำงาน - ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน - การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม	การประชุมสุดยอดผู้นำกรุงศรี Krungsri Leadership 2015 จำนวน 1 ครั้งต่อปี การประชุมผู้บริหารพบพนักงาน Town Hall Meeting อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี การบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล - การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน (Voice of Krungsri : VOK) - การพูดคุยผ่านที่ปรึกษาบุคคลากรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล Human Resource Business Partner (HRBP) ที่สามารถทำได้ตลอดทั้งปี การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กิจกรรมผู้บริหารและพนักงาน เกร็ดความรู้ต่างๆ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ - วารสาร Krungsri Life ราย 2 เดือน - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สรุปข่าว Around Krungsri รายสัปดาห์ - จดหมายข่าว Krungsri News Flash, Krungsri Synergy, Krungsri Daily News Summary - อินทราเน็ตภายในธนาคาร Krungsri Portal - อีเมลภายใน - ประกาศเสียงตามสาย กิจกรรมอื่นๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กรตลอดปี

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย [G4-24]	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง หรือข้อกังวล [G4-27]	ช่องทางการสื่อสารและความถี่ [G4-26]
ลูกค้า • รายย่อย • ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม • ธุรกิจขนาดใหญ่	• ตั้งมั่นอยู่บนความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม • ให้บริการและคำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค เพื่อรักษาผลประโยชน์และความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศ สะดวก รวดเร็ว และทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่ายขึ้น (Make Life Simple) • ให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้อง • มีมาตรฐานในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ตามคู่มือพนักงาน (Employee Handbook) ไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้าเว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า • ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	• การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ • การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง • การมีผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ • การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า	• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 1 ครั้ง/ปี • ช่องทางออนไลน์ Facebook Page: Krungsri Simple Instagram: Krungsrisimple Twitter: @KrungsriSimple • กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี • งานจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) จำนวน 6 ครั้ง
ผู้ถือหุ้น	• ให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาคในการตรวจสอบและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้กิจการของธนาคารมีความเจริญเติบโต และมีผลประกอบการที่ดีก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้นระยะยาว • เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้กับผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ • ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิอย่างเต็มที่	• ผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ • การให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้	• การประชุมผู้ถือหุ้น ปีละ 1 ครั้ง • การเผยแพร่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) และรายงานประจำปี (56-2) ปีละ 1 ครั้ง



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย [G4-24]	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง หรือข้อกังวล [G4-27]	ช่องทางการสื่อสารและความถี่ [G4-26]
ผู้ลงทุน	- เปิดเผยข้อมูลของธนาคารทั้งข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลทั่วไป ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่าเสมอ และทันเวลา - ไม่เปิดเผยความลับของกลุ่มธุรกิจและไม่นำความลับไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น - ได้จัดตั้งหน่วยงานฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อบริหารงานและกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูล ตอบข้อซักถามกับกลุ่มนักลงทุนต่างๆ	- ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ผลการดำเนินงานที่ดี	- การประชุมกับนักลงทุน/นักวิเคราะห์ ที่เข้ามาพบ (Company Visit) จำนวน 29 ครั้ง - การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) จำนวน 6 ครั้ง - การเข้าร่วมการจัดประชุมทั้งในและต่างประเทศ ร่วมพบนักลงทุนในประเทศ (Road Show) จำนวน 16 ครั้ง - การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting) จำนวน 1 ครั้ง - การรายงานผลการดำเนินงานราย และแผนการดำเนินธุรกิจ ปีละ 1 ครั้ง - การส่งอีเมลข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคาร จำนวน 16 ครั้ง
ธนาคารพาณิชย์ หรือ สถาบันการเงินอื่น	- พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างสอดคล้องกับหลักการสากลภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า - ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวมเพื่อป้องกันผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์ - ส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดี - แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ เช่น ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม ไม่กล่าวหาให้ร้าย	- การแข่งขันที่เป็นธรรม - การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม	การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ ผ่านสมาคมธนาคารไทย จำนวน 8 ครั้ง
หน่วยงาน กำกับดูแลธุรกิจ ธนาคาร	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบของหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ รวมถึงให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายและกิจการงานต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ	- ดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบและนโยบายที่ได้วางไว้อย่างเคร่งครัด - ได้รับความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงาน	การประชุมและหารือร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลอาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รวมทั้งจัดส่งรายงานเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ตามระเบียบของธปท. เช่น นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย [G4-24]	การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง หรือข้อกังวล [G4-27]	ช่องทางการสื่อสารและความถี่ [G4-26]
คู่ค้าและเจ้าหนี้	- ตั้งมั่นอยู่ในความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม รักษาผลประโยชน์สูงสุด และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่นำข้อมูลไปแสวงหาผลประโยชน์ - ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง - เห็นคุณค่า ให้เกียรติ และให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใดๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน - ให้ความร่วมมือดำเนินธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม - สนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าและเจ้าหนี้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี	การปฏิบัติต่อคู่ค้า และเจ้าหนี้อย่างเป็นธรรมและเสมอภาค	มีการสื่อสารผ่านฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ ฝ่ายประสานงานทางการเงินและการวางแผน และฝ่ายภาษีและเบิกจ่าย ตามหลักการปฏิบัติงาน
สังคมและประเทศชาติ	ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายต่างๆ เช่น - นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย - นโยบายในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม - นโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในด้านการศึกษา (Education) และการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน (Community Engagement)	- การสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตผ่านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อ - การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน ถูกต้อง	- การเข้าให้ความรู้ด้านการเงินแก่โรงเรียนในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ จำนวน 70 ครั้ง (70 โรงเรียน) - บริษัท เงินติดล้อ จำกัด จัดอบรมความรู้ด้านการเงินให้แก่ชุมชน จำนวน 18 ครั้ง และลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสานเสวนากับชุมชนตลอดทั้งปี - การลงพื้นที่ของสำนักงานสาขาและบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนตลอดทั้งปี - สำนักงานใหญ่จัดกิจกรรมร่วมกับเขตนานนาวาและพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อกระชับสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและชุมชน



การจัดทำรายงาน

แนวทางการจัดทำรายงาน

[G4-28 ถึง G4-30]

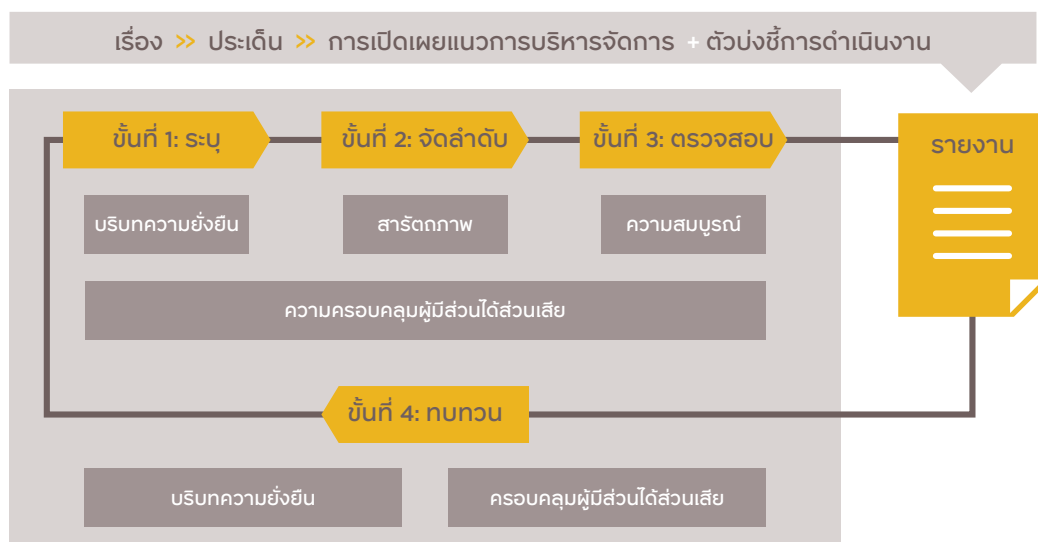
รายงานความยั่งยืนปี 2558 ของกรุงศรีฉบับนี้ นับเป็นรายงานความยั่งยืนฉบับที่ 2 ภายหลังจากที่ได้จัดทำรายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและเปิดเผยการดำเนินงานที่สะท้อนผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558 และได้จัดทำเนื้อหาทั้งในเชิงข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวการบริหารจัดการ และตัวบ่งชี้การดำเนินงาน อ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) สำหรับธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2573 (Sustainable Development Goals 2030: SDG2030) อีกด้วย

การกำหนดเนื้อหาและกรอบรายงาน

[G4-18]

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงานโดยได้คำนึงถึงสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลัก โดยได้ประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อความยั่งยืน (Material Sustainability Aspect Assessment) ประกอบกับการพิจารณาบริบทด้านความยั่งยืน (Sustainability Context) ความครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) และความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Completeness) ตามหลักการรายงานสากล GRI โดยมีขั้นตอนการกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน ดังนี้

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญและกรอบการรายงาน



ขั้นที่ 1 : ระบุประเด็นความยั่งยืน

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Relevant Topics) กับการเป็นกลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการด้านการเงิน และสถาบันการเงินที่อาจมีผลกระทบต่อความคาดหวัง การประเมิน และการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ ขององค์กร โดยพิจารณาจากประเด็นความยั่งยืน (Sustainability Aspects) ตามกรอบการรายงานสากล GRI

ขั้นที่ 2 : จัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

เมื่อพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้าน ความยั่งยืนขององค์กรแล้ว คณะทำงานได้จัดลำดับความสำคัญ ของแต่ละประเด็นโดยพิจารณาจากประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมิน และการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) และผลกระทบที่สำคัญจาก การดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สังแวดล้อม และสังคม (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) เพื่อให้ได้มาซึ่งสาระสำคัญหรือ “สารัตถภาพ” (Materiality) ของ การรายงาน

ขั้นที่ 3 : ตรวจสอบประเด็นให้ครบถ้วนสมบูรณ์

คณะกรรมการกิจการเพื่อสังคม (CSR Committee) ซึ่งประกอบ ไปด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานและผู้บริหารระดับสูงจาก หลายหลายฝ่ายงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทในเครือ กรุงศรีกรุ๊ป ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบประเด็นที่สำคัญเพื่อให้ มั่นใจว่า กรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและ ผลกระทบต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน การดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืน ในลำดับต่อไป โดยสามารถระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการ ดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรได้ ตามตารางด้านล่าง

ขั้นที่ 4 : ทบทวน

เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่ มีเกี่ยวข้อง (Relevant) และมีนัยสำคัญ (Significant) กับองค์กร มากที่สุด ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืนกรุงศรีได้มี กระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและ ใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรในระยะต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความ คิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนเพื่อมีส่วน ร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนได้ตามช่องทางต่างๆ ขององค์กร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มนี้

ประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อกรุงศรี (Krungsri's Materiality)

[G4-19]



- 1. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคมและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- 2. การกำกับดูแลกิจการ (จริยธรรม คุณธรรม และการต่อต้านทุจริต)
- 3. ความพึงพอใจของลูกค้า
- 4. การปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม
- 5. เศรษฐกิจระดับฐานราก (ไมโครไฟแนนซ์ และนาโนไฟแนนซ์ ความเท่าเทียมในการเข้าถึงทางการเงิน)
- 6. การสร้างระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- 7. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- 8. ผลประกอบการ ผลกระทบทางเศรษฐกิจและความเสี่ยงในการบริหารจัดการ
- 9. การใช้วัสดุ
- 10. การประหยัดพลังงาน
- 11. เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรองร่วม
- 12. การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น
- 13. ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ

กรอบการรายงาน

ประเด็นความยั่งยืน			
กรุงศรีกรุป	กรอบการรายงานสากล GRI	เป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2573 (SDG2030)	
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ, การสื่อสารการตลาด, พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ข้อ 1. ความยากจน	
การกำกับดูแลกิจการ (จริยธรรม คุณธรรม และการต่อต้านทุจริต)	คุณธรรมและจริยธรรม, การต่อต้านทุจริต	ข้อ 16. สังคมและความยุติธรรม	
ความพึงพอใจของลูกค้า	ฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ	-	
การปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม	การจ้างงาน, แรงงานสัมพันธ์, อาชีวอนามัยและความปลอดภัย, การฝึกอบรมและให้ความรู้, ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม, กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	ข้อ 8. เศรษฐกิจและการจ้างงาน	
เศรษฐกิจระดับฐานราก (ไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์ ความเท่าเทียมในการเข้าถึงทางการเงิน)	ชุมชนท้องถิ่น	ข้อ 11. ชุมชนและสังคมเมืองที่ยั่งยืน	
การสร้างระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	-	-	
ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	-	
ผลกระทบทางเศรษฐกิจ และความเสี่ยงในการบริหารจัดการ	ผลเชิงเศรษฐกิจทางตรง	ข้อ 8. เศรษฐกิจและการจ้างงาน	
การใช้วัสดุ	วัสดุ	ข้อ 13. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ	
การประหยัดพลังงาน	พลังงาน	ข้อ 13. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ	
เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรอง	เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรอง	ข้อ 16. สังคมและความยุติธรรม	
การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น	ชุมชนท้องถิ่น	ข้อ 3. สุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี ข้อ 4. คุณภาพการศึกษา	
ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ข้อ 8. เศรษฐกิจและการจ้างงาน	

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ www.krungsri.com หัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อย่อย “รายงานทั่วไปและรายงานประจำปี” หรือ หัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่ฉบับภาษาไทย จำนวน 500 เล่ม ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน 500 เล่ม
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี จำนวน 12,000 แผ่น

	ขอบเขตการรายงาน											
	ภายในองค์กร [G4-20]											ภายนอกองค์กร [G4-21]
	ธนาคาร บริษัทย่อยและบริษัทร่วม [G4-17]											
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	กรุงศรี คอนซูเมอร์	กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์	กรุงศรี ออโต้	กรุงศรี ซีเคียวริตี้	กรุงศรี แอสเซท แมนเนจเม้นท์	กรุงศรี เอเอ็มซี	กรุงศรี ลิสซิ่ง	กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่ - สป.ลาว	กรุงศรี เซอร์วิส	กรุงศรี แพคเกจจิ้ง	
	•	•	•	•	•	•	•	•	•			สังคมและ ประเทศชาติ
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	หน่วยงานกำกับดูแล, ภาครัฐ, สังคมและ ประเทศชาติ
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	ลูกค้า
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	ครอบครัวพนักงาน
	•	•	•	•	•	•	•	•	•			สังคมและ ประเทศชาติ
	•	•	•	•	•	•	•	•	•			ลูกค้า
	•	•	•	•	•	•	•	•	•			ลูกค้า
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	สังคมและ ประเทศชาติ
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	สิ่งแวดล้อม
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	สิ่งแวดล้อม
	•											
	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	สังคมและ ประเทศชาติ, สิ่งแวดล้อม
	•	•	•	•	•	•	•	•	•			สังคมและ ประเทศชาติ

ผู้ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

นางสาวรุ่งทิพย์ เพ็ญพันธุ์
ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ : 02-296-2000 ต่อ 5811 อีเมล : ir@krungsri.com



แนวนโยบายการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน

พัฒนาการทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลากหลายมิติ ทั้งการจ้างงาน การพัฒนาระบบขนส่งคมนาคมและสาธารณูปโภค การส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ต้องคำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบด้าน ทั้งบนพื้นฐานของข้อจำกัดด้านทรัพยากรธรรมชาติ ความเป็นธรรมในการจ้างงาน การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม การคำนึงถึงผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Business's Value Chain) จากระดับต้นน้ำ (Upstream) สู่ปลายน้ำ (Downstream) ล้วนแล้วแต่เป็นตัวบ่งชี้ที่จะทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ความยั่งยืนเป็นเป้าหมายที่ทุกภาคส่วนต้องตระหนักและร่วมกัน ดำเนินการให้บรรลุถึง รวมถึงกลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการด้านการเงิน ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจไทย และภูมิภาคให้เข้มแข็งและมั่นคง การส่งเสริมด้านการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ รวมไปถึงการร่วมเป็นพันธมิตรธุรกิจเพื่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ย่อมจะ ช่วยสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรุงศรีในฐานะที่เป็นหนึ่งในผู้นำด้านการให้บริการทางการเงิน ตระหนักถึงบทบาทอันสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ การดำเนินงานของธนาคารจะสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาทุกระดับ ตั้งแต่เศรษฐกิจระดับชุมชนไปจนถึงเศรษฐกิจภาพรวมในระดับประเทศ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง ส่งเสริมการดำเนินงานของภาคธุรกิจตั้งแต่ระดับฐานรากสู่องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ สนับสนุนการลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชน เสริมสร้างการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน รวมไปถึงการสร้างเสริมวินัยทางการเงิน เพื่อความ มั่งคั่งและมั่นคงทางการเงิน

หากภาคครัวเรือนมีภาระหนี้สินในระดับสูง ภาคธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือสร้างผลกระทบต่อสังคมจนมีอาจดำเนินการได้ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินงานที่ทุจริตไม่โปร่งใส หรือสิ่งแวดล้อมไม่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของผู้คน กรุงศรีก็ไม่สามารถ

ดำเนินธุรกิจได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น เราจึงมุ่งมั่นให้บริการทางการเงิน ที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ ทั้งในส่วนธนาคารและบริษัทในเครือกรุงศรีกรุ๊ป กล่าวคือ มีความรับผิดชอบต่อกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (CSR-in-process) และขยายความรับผิดชอบต่อตามการขยายตัวของธุรกิจ ซึ่งไม่จำกัดอยู่เพียงภายในประเทศเท่านั้น และยังพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ผลกระทบและความรับผิดชอบต่อสังคมอันหลากหลาย เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) อย่างเต็มตัว

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรุงศรีดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้แนวคิด “กรุงศรี เรพาร์ตแบ่งปัน” (Krungsri Simple to Share) และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติ 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องตามพันธกิจ “การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม”

- **ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ :** ธนาคารกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ บริหารจัดการพอร์ตอย่างสมดุล ตลอดจนเป็นผู้คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือ
- **ความยั่งยืนด้านสังคม :** ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง
- **ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม :** ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ริเริ่ม โดยส่วนงานธุรกิจภายในธนาคาร และจากนโยบายการพิจารณาสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบระมัดระวังเป็นสำคัญ

ในปี 2558 กรุงศรีได้วางกรอบการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR-after-Process) และกิจกรรมที่สนับสนุนความรับผิดชอบต่อภายในกระบวนการขององค์กร ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชน

Simple to Share
Better Living



ด้านการศึกษา

Simple to Share
A Brighter Future

ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อแผนแม่บทกระทรวงการคลังและนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการให้ความรู้ทางการเงินและการลดหนี้สินภาคครัวเรือน กรุงศรีจึงได้ริเริ่มโครงการ “70 ปี กรุงศรี 70 โรงเรียนรอบรู้เรื่องเงิน” เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินแก่เยาวชนทั่วประเทศ

ในระยะยาว กรุงศรีอยู่ระหว่างการวางแผนทางที่จะดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2573 รวมถึงการมีส่วนร่วมในการจัดความยากจนผ่านการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน การส่งเสริมสุขภาพที่ดี การศึกษาที่มีคุณภาพ งานที่ดีและเศรษฐกิจที่เติบโต ความยั่งยืนของชุมชนเมืองและท้องถิ่น การดำเนินการเกี่ยวกับสภาวะภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง ความเป็นธรรมและยุติธรรม และการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ทางความยั่งยืนร่วมกัน

การร่วมบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2573

[G4-15]



ที่มา : <https://sustainabledevelopment.un.org>

หมายเหตุ ช่องสีหมายถึงเป้าหมายโลกที่กรุงศรีสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้โดยทันที



การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อให้บริการทางการเงิน

ในฐานะที่กรุงศรีเป็นผู้ให้บริการทางการเงินระดับต้นๆ ของประเทศ¹ เราตระหนักถึงการเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในทุกระดับ ผ่านการดำเนินงานหลักขององค์กร ด้วยการให้บริการทางการเงิน และเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของประเทศ เสริมสร้างอุปนิสัยการออม ในภาคประชาชน ควบคู่ไปกับการพัฒนาการลงทุนในภาคธุรกิจ ดังนั้น เราจึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมแก่ทุกกลุ่มลูกค้า อันจะช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจและสังคมให้แข็งแกร่ง มีการบริหารจัดการสัดส่วนพอร์ตการลงทุนให้สินเชื่อดีที่สุด ให้ความรู้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน ส่งเสริมการลงทุน พัฒนาศักยภาพ ธุรกิจตั้งแต่ระดับฐานรากไปจนถึงระดับกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

กรุงศรีมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมด้วยศักยภาพขององค์กรที่ช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การดำรงชีพ การพัฒนาธุรกิจ การจ้างงาน การพัฒนาอุตสาหกรรม ไปจนถึงการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ และความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ ทางการเงิน

[G4-DMA: Product Portfolio]

นโยบายการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ

คณะกรรมการธนาคารได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2557 อนุมัติการทบทวน “นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” โดยหนึ่งในสาระสำคัญของเรื่องที่ได้รับอนุมัติให้มีการทบทวนคือหัวข้อ “การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า” โดยธนาคารมีมาตรการการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า และสังคมโดยรวม หลีกเลี่ยงกรณีอื่นอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และต้องรักษาความลับลูกค้าอย่างเคร่งครัด

- **การไม่เลือกปฏิบัติ**
ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชชาติกำเนิด และความทุพพลภาพ
- **การรักษาสัญญาอันเป็นความลับ**
ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อหรือเงื่อนไขสินเชื่อซึ่งต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้บริการสินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข
- **การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม**
ไม่ถูกบีบบังคับหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม
- **ความรับผิดชอบต่อลูกค้า**
มีความเชื่อมั่นในตัวลูกหนี้และไม่ถามคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบต่อหนี้สินของลูกค้า
- **การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม**
การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร
- **การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า**
ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าสินเชื่ออย่างเหมาะสมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของลูกค้าธนาคาร

¹ ด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก

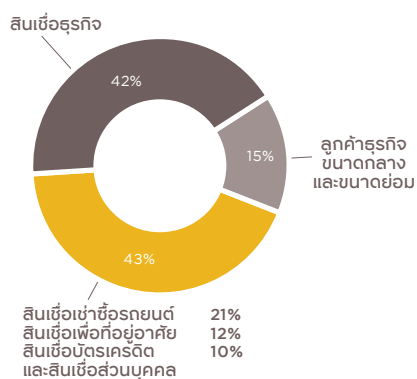
นอกจากนี้ กรุงเทพฯยังยึดมั่นการดำเนินงานอันเป็นแบบอย่างและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โดยกรุงเทพฯมีหลักที่จะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่การกระทำผิดใดๆ ไม่รับพิจารณาสินเชื่อแก่ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย กลุ่มผู้มีอิทธิพลอันธพาล อาชญากรที่ติดเงินกับผู้ทำธุรกิจ (Sokaiya) พรรคการเมือง ธุรกิจหรือบุคคลที่ทราบอย่างชัดเจนว่านำเงินที่ได้จากธนาคารไปใช้ในกิจกรรมทางการเมือง ธุรกิจที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรม และบรรทัดฐานทางสังคม ธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ซึ่งละเมิดต่อกฎหมายสิ่งแวดล้อม ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ สินเชื่อที่มีการเอื้อประโยชน์ต่อกัน การกู้ยืมโดยเลี่ยงไม่บันทึกบัญชี หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายชื่อบุคคลต้องห้ามตามฐานข้อมูลของธนาคาร โดยทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมใดๆ ธนาคารจะต้องดำเนินการตามหลักการ “การรู้จักตัวตนของลูกค้า” (Know Your Customer : KYC) เพื่อให้มั่นใจว่า เม็ดเงินของธนาคาร จะไม่มีส่วนส่งเสริมการกระทำผิด หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ ธนาคารมีหน่วยงานในการรับผิดชอบการตรวจสอบสินเชื่อ (Responsible Division for Credit Examination) ซึ่งแยกออกจากสายงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและแผนกที่มีหน้าที่ในการขายและขยายธุรกิจอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจสอบสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจสอบสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

[G4-FS6]

กรุงเทพฯไม่เคยหยุดยั้งในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมและเหมาะสม โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจ ซึ่งรวมถึงธุรกิจไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) รวมไปถึงกลุ่มลูกค้ารายย่อย

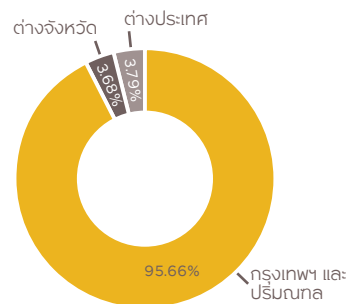


(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

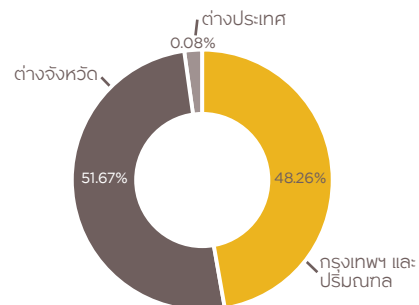
ณ สิ้นปี 2558 กรุงเทพฯมีการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ มูลค่า 544,413 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42 ของสินเชื่อทั้งหมด โดยเป็นสินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดใหญ่ที่เป็นบริษัทไทย มูลค่า 374,232 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29 ของสินเชื่อทั้งหมด สินเชื่อที่ให้กับบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติมีมูลค่า 170,181 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13 ของสินเชื่อทั้งหมด กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มูลค่า 202,469 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15 ของสินเชื่อทั้งหมด และกลุ่มลูกค้ารายย่อย มูลค่า 556,572 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43 ของสินเชื่อทั้งหมด ในจำนวนนี้เป็นสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์² ร้อยละ 21 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยร้อยละ 12 สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิตร้อยละ 10 เมื่อเทียบสัดส่วนสินเชื่อทั้งหมดจะเห็นว่า กลุ่มลูกค้ารายย่อยเป็นกลุ่มที่มีส่วนแบ่งสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามลำดับ

ทั้งนี้หากพิจารณาสินเชื่อสัดส่วนของสินเชื่อตามการกระจายสินเชื่อสู่ท้องถิ่นจะพบว่าสัดส่วนการให้สินเชื่อจำแนกตามสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และสินเชื่อเพื่อรายย่อย ถูกกระจายออกสู่ภูมิภาคตามสัดส่วน ดังนี้

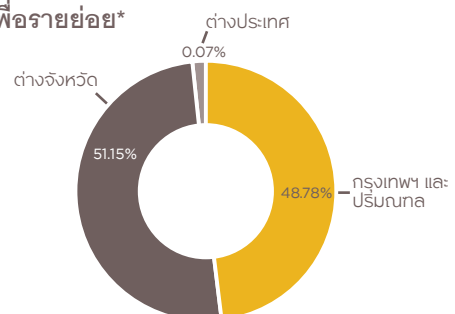
สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่



สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



สินเชื่อเพื่อรายย่อย*



* สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

² คำนวณรวมสินเชื่อกลุ่มไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์

ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกรุงศรี

ในปี 2558 กรุงศรีมีการกระจายและเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบสู่ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น มีช่องทางการขายผ่านตัวแทนและสาขาต่างๆ ของกรุงศรีที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น

[G4-FS13]

ปีและแหล่งดำเนินงาน	2556		2557		2558	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขานาครกรุงศรี (สาขา)	272	338	282	362	290	383
	610		644 ⁽¹⁾		673 ⁽²⁾	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,261	2,469	2,404	2,697	2,605	3,030
	4,730		5,101		5,635	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	18	63	22	69	23	70
	81		91		93	
กรุงศรีเอ็กคิคลูซิฟ	13	4	15	4	22	5
	17		19		27	
Krungsri Business Center ⁽³⁾	55		55		55	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์และดีลเลอร์	45 สาขา + 12,288 ดีลเลอร์		78 สาขา + 13,870 ดีลเลอร์		112 สาขา + 16,689 ดีลเลอร์	
เครือข่ายดีลเลอร์ของกรุงศรี ออโต้	2,500	3,800	2,500	3,800	~2,800	~4,200
	6,300		6,300		> + 7,000	
สำนักงานสาขา บจ.เงินติดล้อ (สาขา)	75	215	81	242	88	294
	290		323		382	

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 616 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 28 สาขา

⁽²⁾ เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 636 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา

⁽³⁾ นับรวม Krungsri Business Center และ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม Business Center

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเท่าเทียม กรุงศรีได้พิจารณาช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและธุรกรรมทางการเงิน โดยเทียบกับจังหวัดที่มีความเสี่ยงเนื่องจากมีจำนวนประชากรน้อยที่สุด 5 อันดับแรก ³ เพราะเมื่อแหล่งเงินทุนสามารถกระจายสู่ท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงแล้ว และเป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มีความเจริญ และมีการกระจายรายได้ อย่างทั่วถึงต่อไป ชุมชนก็จะสามารถประกอบอาชีพและยืนหยัดได้ด้วยตนเอง

[G4-FS13]

ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและธุรกรรมทางการเงิน	พื้นที่ จังหวัดที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด									
	1. ระนอง		2. สมุทรสงคราม		3. สิงห์บุรี		4. ตรัง		5. แม่ฮ่องสอน	
	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร	หน่วย	หน่วย : ประชากร
สำนักงานสาขานาครกรุงศรี (อัตราส่วนเฉลี่ยสาขาภูมิภาคต่อประชากร = 1: 146,013) ⁽¹⁾	1	1:117,089	1	1:194,189	2	1:106,079	3	1:74,910	2	1:124,089
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (อัตราส่วนเฉลี่ยตู้ในภูมิภาคต่อประชากร = 1: 18,456) ⁽²⁾	3	1:59,030	6	1:32,365	4	1:53,040	17	1:13,219	6	1:41,363
สำนักงานสาขา บจ.เงินติดล้อ (อัตราส่วนเฉลี่ยสาขาภูมิภาคต่อประชากร = 1: 190,214) ⁽³⁾	2	1:88,545	1	1:194,189	1	1:212,158	2	1:112,365	1	1:248,178

หมายเหตุ ⁽¹⁾ คำนวณจากจำนวนประชากรในภูมิภาค 55,922,974 คน / จำนวนสาขานาครกรุงศรี ในภูมิภาค 383 สาขา

⁽²⁾ คำนวณจากจำนวนประชากรในภูมิภาค 55,922,974 คน / จำนวนเครื่องกดเงินสดอัตโนมัติในภูมิภาค 2,605 ตู้

⁽³⁾ คำนวณจากจำนวนประชากรในภูมิภาค 55,922,974 คน / จำนวนสาขาบจ.เงินติดล้อในภูมิภาค 294 สาขา

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

³ ราชกิจจานุเบกษา (2558) ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ประกาศ ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558

สินเชื่อเพื่อรายย่อยเติบโตไปพร้อมกับ

[G4-FS7]

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กรุงศรี

"บ้านคือจุดเริ่มต้นของทุกสิ่ง"

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอยู่ที่
160,157 ล้านบาท
คิดเป็นร้อยละ **12**



กรุงศรีเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีบทบาทสำคัญในตลาด และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนับเป็นกลุ่มสินเชื่อที่มีความสำคัญในส่วนของสินเชื่อย่อย ด้วยที่อยู่อาศัยถือเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ในปี 2558 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของกรุงศรีมีการเติบโตจากการดำเนินกลยุทธ์ของกรุงศรีและได้รับปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยหนุนตลาดอสังหาริมทรัพย์ให้มีการเติบโตจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และการขยายการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาล

สินเชื่อยานยนต์กรุงศรี ออโต้



ในช่วงภาวะเศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ ประกอบกับภาวะหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น หลายฝ่ายอาจมองว่าการซื้อรถยนต์เป็นสิ่งสิ้นเปลืองและอาจยิ่งเพิ่มภาระหนี้สินโดยไม่จำเป็น อย่างไรก็ตามกรุงศรีพบว่าลูกค้าถึง 1 ใน 3 เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ รถยนต์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการประกอบอาชีพ ประกอบกับลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไป ทั้งในด้านหลักทรัพย์ค้ำประกัน ความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้เงิน ดังนั้น กรุงศรี ออโต้ ผู้นำสินเชื่อ ยานยนต์ของกรุงศรีกรุ๊ป จึงพยายามอย่างไม่หยุดยั้งที่จะพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ทั้งความต้องการส่วนบุคคลเชิงพาณิชย์ หรือใช้สินเชื่อรถยนต์เพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินเพื่อนำมาต่อยอดธุรกิจ ขยายร้านค้า ซ่อมแซมบ้าน ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน หรือความต้องการอื่นๆ โดยในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ ได้ขยายกลุ่มลูกค้าให้กว้างขึ้น ผ่านการพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรคู่ค้าจากทั้งผู้ผลิตรถยนต์/จักรยานยนต์ทั่วประเทศ และเริ่มดำเนินธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยร่วมทุนกับบริษัทในเครือกรุงศรี และผู้ประกอบการท้องถิ่น เพื่อให้บริการสินเชื่อยานยนต์และสินเชื่อเพื่อรายย่อยแก่ผู้บริโภคในสปป.ลาว

สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

"เสริมสภาพคล่องทางการเงินให้เรื่องฉุกเฉินเป็นเรื่องไร้กังวล"



ในแต่ละวัน ผู้คนมีภาระค่าใช้จ่ายมากมายทั้งที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดการณ์ รวมถึงค่าใช้จ่ายจำเป็นยามฉุกเฉินต่างๆ สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิตจึงถือเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนที่สำคัญเพื่อเพิ่มสภาพคล่องในการใช้จ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน

กรุงศรีใส่ใจในการอนุมัติสินเชื่ออย่างรอบคอบทุกขั้นตอน โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อเป็นสำคัญ บริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างรอบคอบ มีมาตรฐานในการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างเข้มงวดรวมถึงเพิ่มความถี่ในการติดตามข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อสังเกตพฤติกรรมชำระหนี้ที่ผิดปกติของลูกค้าไม่ให้เข้าสู่สถานการณ์วิกฤติ พร้อมทั้งแนะนำในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และบริหารหนี้เมื่อจำเป็น เราเชื่อว่าหากลูกค้าสามารถใช้สินเชื่ออย่างชาญฉลาดแล้ว จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการดำรงชีพอย่างยิ่ง

สินเชื่อกรุงศรีไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์

"สร้างรายได้ สร้างอาชีพ ไม่เป็นหนี้ในระบบ"



กรุงศรีไมโครไฟแนนซ์ โดยบริษัท เงินติดล้อ จำกัด (ก่อนหน้าจัดทะเบียนภายใต้ชื่อ บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด) คือผู้นำด้านบริการสินเชื่อเพื่อกลุ่มผู้มีรายได้น้อยทั่วประเทศ ดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อการค้า "ศรีสวัสดิ์ เงินติดล้อ" ให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบสถาบันการเงิน รวมถึงผู้มีรายได้น้อย รายได้ไม่แน่นอน ไม่มีเอกสารแสดงรายได้ที่ชัดเจน ไม่มีประวัติทางการเงิน ผู้ที่ไม่มีข้อมูลความรู้ทางการเงิน รวมถึงไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ เพื่อนำเงินทุนไปใช้หมุนเวียนประกอบธุรกิจที่สร้างรายได้ โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นหนี้ในระบบให้มีโอกาสใช้บริการสินเชื่อในระบบที่อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย ด้วยการบริการจากพนักงานให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อที่มีประสบการณ์ที่เข้าใจและใส่ใจอย่างแท้จริง

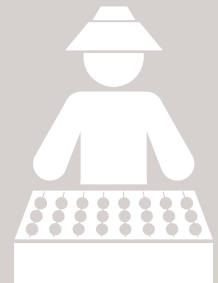
ในปี 2558 เราขยายสาขาเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมมากขึ้น สร้างสรรค์กระบวนการที่มีนวัตกรรม และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงการเงินในระบบธนาคาร ซึ่งเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามพันธกิจที่ต้องการช่วยบรรเทาปัญหาหนี้ในระบบของประเทศและมอบโอกาสทางการเงินให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial

Inclusion) โดยยึดถืออุดมการณ์ในการพัฒนาสวัสดิการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า โดยเงินติดล้อ ได้ประยุกต์ใช้กระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นและใช้ต้นทุนน้อย พร้อมๆ กับขยายเครือข่ายสาขาไปทั่วประเทศ

ในเดือนพฤศจิกายน 2558 เงินติดล้อได้ปล่อยสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยมูลค่ารวม 24 ล้านบาท โดยเน้นกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย และมีเป้าหมายในการขยายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้มากขึ้น โดยตั้งเป้าการปล่อยสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ในปี 2559 มูลค่ารวม 200 ล้านบาท

เสียงจากลูกค้าเงินติดล้อ: เจ็กิพย์ แม่ค้าขายลูกชิ้น

"พึดรามากับหนี้ในระบบมาก
มันมีความรู้สึกต่ำต้อยมาก
เหนื่อยกับการจ่ายดอกเบี้ยแบบ
เท่าตัว รู้เลยว่าตอนไม่มีเงินมันแย่มาก
ขนาดไหน มองหาญาติพี่น้อง
ก็ไหนก็ไม่มีใครช่วย จบพี่มาเจอ
เงินติดล้อนี่แหละ ช่วยให้เราหนี
นอกระบบ แถมยังได้ซื้อวัตถุดิบผลิต
ลูกชิ้นเพิ่มอีกด้วย ค่าเช่ามาช่วยยก
ระดับแม่ค้าติดหนี้ให้เป็นคนจริงๆ "



สำหรับเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่
เว็บไซต์ <http://www.ngerntidlor.com/th/AboutUs/History/WhyTidlor.html> หรือ QR Code



สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเศรษฐกิจไทยที่มั่นคง

[G4-FS7]



ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) นับเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทย ทั้งในด้านการจ้างงาน การสร้างมูลค่าเพิ่ม การเชื่อมโยงกับธุรกิจขนาดใหญ่ และภาคการผลิตต่างๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการ SMEs มีจำนวนสูงถึงร้อยละ 97.2 ของวิสาหกิจทั่วประเทศ หรือประมาณ 2.7 ล้านราย โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของ SMEs คิดเป็นร้อยละ

37.4 ของ GDP ประเทศ จึงกล่าวได้ว่า SMEs เป็นภาคธุรกิจที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย นอกจากนี้ คนรุ่นใหม่ยังมีแนวโน้มเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดมากยิ่งขึ้น⁴ ดังนั้น SMEs ควรได้รับการสนับสนุนและเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นบทบาทสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการ SMEs มักมีข้อจำกัดเรื่องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและความมั่นคงของกิจการโดยเฉพาะในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว แต่กรุงศรี SMEs ยังคงมุ่งมั่นสร้างความแข็งแกร่งให้กับผู้ประกอบการ SMEs ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ที่ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน ผ่านผลิตภัณฑ์ อาทิ สินเชื่อพร้อมให้ สินเชื่อ 3 เท่า (สินเชื่อจุใจ สินเชื่อทันใจ และสินเชื่อพร้อมขยาย)

กรุงศรีพร้อมยื่นเคียงคู่ผู้ประกอบการไทยให้สามารถยืนหยัดได้ในภาวะที่เศรษฐกิจโดยรวมไม่เอื้ออำนวย โดยได้ออกมาตรการช่วยเหลือผ่อนปรนหนี้ให้แก่ลูกค้า SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ อาทิ การขยายระยะเวลาผ่อนชำระ การผ่อนปรนการชำระเงินต้น การลดจำนวนเงินผ่อนชำระ โดยได้มอบหมายให้ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ดูแลและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

ในปีนี้ กรุงศรีสนับสนุนนโยบายรัฐบาลด้านการเสริมสภาพคล่องและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SMEs ภายใต้ “โครงการสินเชื่อคอกเบี้ยต่ำเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs” หรือโครงการซอฟต์โลน ดอกเบี้ยต่ำร้อยละ 4 ต่อปี ระยะเวลา 7 ปี วงเงินสูงสุด 50 ล้านบาท

การสร้าง ความผูกพันกับลูกค้า SMEs

- **Business Matching** : กิจกรรมขยายโอกาสทางธุรกิจ ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีเพื่อให้ลูกค้าของธนาคารมีโอกาสขยายตลาดไปยังต่างประเทศและเพิ่มยอดขายได้ โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นประเทศที่ประชากรที่มีกำลังซื้อสูงและต้องการสินค้าที่มีคุณภาพ และเป็นประเทศที่กรุงศรีมีศักยภาพด้านเครือข่ายที่แข็งแกร่ง
- **Customer Advisory Board** : กิจกรรมพบปะพูดคุยกับลูกค้าในอุตสาหกรรมต่างๆ หรือในแต่ละพื้นที่ ในการทำความเข้าใจ รับฟังความต้องการทางการเงินของลูกค้า

- **Krungsri Business Dinner** : กิจกรรมร่วมรับประทานอาหารในบรรยากาศแบบเป็นกันเอง พบปะพูดคุย และทำความรู้จักร่วมกัน รับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจ

สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่กับการผนึกกำลังที่เข้มแข็ง

[G4-FS8]

สินเชื่อเพื่อพลังงาน
และสิ่งแวดล้อม

มูลค่า **3,525** ล้านบาท



ธุรกิจขนาดใหญ่เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจที่มีพร้อมทั้งศักยภาพในการพัฒนาและกำลังในการขับเคลื่อน ในปี 2558 กรุงศรีภาคภูมิใจที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมของประเทศผ่านการสนับสนุนทางการเงินจำนวน 1,350 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท คลองหลวง ยูทิลิตี้ จำกัด ในเครือกลุ่มเอ็กโก (EGCO) ในการสร้างโรงงานผลิตไฟฟ้าจากก๊าซธรรมชาติ และการสนับสนุนทางการเงินจำนวน 60 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 2,175 ล้านบาท⁵ ให้แก่ บริษัท พีทีที เอ็มซีซี ปิโอบีเคม จำกัด สร้างโรงงานผลิตพลาสติกชีวภาพชนิด BioPBS จากพืชเพื่อการค้าแห่งแรกของโลก อันเป็นนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่าง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และบริษัท มิตรพิชชี เคมิคอล คอร์ปอเรชั่น (MCC) ประเทศญี่ปุ่น เพื่อสนับสนุนธุรกิจสีเขียวและผลักดันให้ไทยก้าวสู่การเป็น Bio-Hub ของเอเชีย ซึ่งทั้งหมดนี้ คิดเป็นสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมมูลค่าประมาณ 3,525 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.65 ของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งหมด

นอกจากนี้ กรุงศรียังเป็นหนึ่งในธนาคารผู้ออกและจัดจำหน่ายหุ้นกู้ โกลด์ เอสพีพี มูลค่า 4,000 ล้านบาท ของบริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทกลุ่มพลังงานที่สำคัญของประเทศ ในการพัฒนาขีดความสามารถด้านการจัดหาพลังงานเพื่อรองรับความต้องการใช้พลังงานเพื่อการพัฒนาธุรกิจและสังคม

⁴ กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักปลัดกระทรวงการคลัง กระทรวงการคลัง, 2558

⁵ อัตราแลกเปลี่ยน 1 เหรียญสหรัฐ = 36.2538 บาท ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2558, ธนาคารแห่งประเทศไทย

การส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน

[G4-DMA: Product and Service Labeling]

ปี 2558 นับเป็นปีที่กรุงศรีได้เพิ่มความเข้มข้นของการส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน (Financial Literacy) ตามนโยบายกระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2556-2559 ที่ต้องการให้คนไทยมีความรอบรู้ในการใช้เงินมากยิ่งขึ้น ด้วยการให้ความรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ ลูกค้าและคู่ค้าเพื่อส่งเสริมการลงทุน และสังคมทั่วไปโดยได้เน้นกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา เพื่อปลูกฝังอุปนิสัยด้านการออม ส่งเสริมความเข้าใจตามแนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ของกรุงศรี

การให้ความรู้เพื่อคู่คิณักธุรกิจไทย

สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ กรุงศรีมีที่ปรึกษาทางด้านการเงินที่มีความเชี่ยวชาญ พร้อมเป็นคู่คิดธุรกิจและที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่กิจการและนักลงทุน รวมทั้งกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ มากมาย

สำหรับธุรกิจ SMEs กรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนหลัก “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ครั้งที่ 5” จัดโดยหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรุงศรี SMEs ที่พร้อมสนับสนุนผู้ประกอบการทั้งทางด้านการเงินและการขยายโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ ได้ร่วมมือกับหลากหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออุตสาหกรรม รายการโทรทัศน์ “อายุน้อยร้อยล้าน” เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน “Wongnai” และผู้ให้บริการสิ่งพิมพ์ออนไลน์ “Ookbee E-magazine” เพื่อจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น Krungsri E-Biz Day ภายในงาน E-Biz Expo 2015 รวมไปถึงกิจกรรมและโครงการอื่นๆ ที่ได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ เพิ่มพูนศักยภาพ อีกทั้งสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ และสร้างแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจให้กับลูกค้าธุรกิจ SMEs

นอกจากนี้ กรุงศรี SMEs ยังจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าธุรกิจ SMEs โดยผ่านกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และสัมมนาเชิงความรู้ โดยกรุงศรีจะเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถ อาทิ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐ นักธุรกิจที่มีประสบการณ์ มาร่วมให้ความรู้ตลอดจนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มโอกาสของธุรกิจจากการเปิดเสรีทางการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และโอกาสธุรกิจต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs ได้นำไปปรับใช้และเตรียมความพร้อมธุรกิจท่ามกลางภาวะการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

สำหรับลูกค้ารายย่อย กรุงศรีและบริษัทภายใต้กรุงศรีก็มีบริการ Plan Your Money ตอบโจทย์ทุกการวางแผนทางการเงิน แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ การชำระหนี้บัตรเครดิต ให้ความรู้ทางด้าน

การเงินแก่ลูกค้า เพื่อการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมแก่การดำรงชีวิต นอกจากนี้กรุงศรีได้เปิดช่องทางเพื่อให้ความรู้ด้านการเงินบนเว็บไซต์และสังคมออนไลน์ “กรุงศรีกูรู” (Facebook : Krungsri Guru) โดยรวบรวมนักวิชาการที่มีชื่อเสียง บล็อกเกอร์ นักเขียน นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ มาร่วมแบ่งปันเรื่องราวความสำเร็จ เกิดความรู้การลงทุนและการบริหารจัดการเงิน เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับสังคมไทยในการรับข้อมูลทางการเงินจากหลากหลายมุมมอง

Krungsri Auto \$mart Finance เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่กรุงศรี ออกได้จัดขึ้นให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยและคู่ค้าในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 227 คน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการพร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน เตรียมความพร้อมภาคธุรกิจต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่กำลังเกิดขึ้น โดยความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมสัมมนาอยู่ที่ระดับร้อยละ 91.11



ในส่วนของ บริษัท หลักทรัพย์ กรุงศรี(จำกัด) มหาชน เองก็ได้มีโครงการส่งเสริมความรู้ด้านการลงทุนให้แก่ นักศึกษาที่มีความสนใจเรื่องการลงทุนในตลาดทุนใน “โครงการ KSS Student Internship Program 2015” โดยผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการนี้จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการลงทุนหลากหลายประเภททั้งในตลาดหลักทรัพย์และตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เป็นระยะเวลา 15 วัน นอกจากนั้น ก่อนที่จะสิ้นสุดโครงการอบรม นักศึกษาจะยังได้รับประสบการณ์การลงทุนเสมือนจริงผ่านระบบการซื้อขายจำลองที่เรียกว่า Streaming Simulation เป็นเวลาต่อเนื่อง 2 เดือน ซึ่งโครงการดังกล่าวได้รับความสนใจจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยต่างๆ เป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วย

“โครงการแข่งขัน TFEX Derivatives Star Team 2015” ซึ่งเป็นโครงการเฟ้นหาผู้เชี่ยวชาญการลงทุนด้านการเงินรุ่นใหม่ เพื่อจะพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพเข้าสู่วิชาชีพด้านอนุพันธ์หรือเป็นผู้ลงทุนที่มีคุณภาพ “โครงการให้ความรู้แก่นักลงทุน” หรือ “KSS Knowledge Sharing” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการลงทุน ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และเครื่องมือการลงทุนใหม่ๆ ในตลาดทุนไทย โดยมีการจัดอบรมแก่นักลงทุนเป็นประจำทุกสัปดาห์ โครงการ “Optimizing Your Investment by Krungsri Securities” ให้ความรู้ด้านการลงทุน เพื่อสร้างฐาน

นักลงทุนที่มีคุณภาพในประเทศไทยสำหรับผู้รุ่นใหม่ซึ่งเป็นลูกค้าของกรุงศรีและมีความสนใจการลงทุนในตลาดทุน ซึ่งเป็นโครงการใหม่ในปี 2558 โดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนที่ดีจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หนี้ครัวเรือน.. ความรับผิดชอบร่วมกันของสังคมไทย

จากสถิติข้อมูลหนี้ครัวเรือนของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ประชาชนไทยมีอัตราการเป็นหนี้ครัวเรือนถึงร้อยละ 81.1 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศ ประกอบกับความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลงของครัวเรือนบางกลุ่ม ทำให้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระบบเศรษฐกิจสูงขึ้นในปี 2558

อย่างไรก็ตาม การเป็นหนี้ไม่ได้ส่งผลเสียเสมอไป หากเรารู้จักใช้อย่างชาญฉลาด เหมาะสมกับวาระโอกาส ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ ไม่ฟุ้งเฟ้อจนเกินตัว โดยอาจจำแนกได้ว่าเป็น “หนี้ดี” อาทิ หนี้สร้างอนาคต เช่น เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา หนี้เพื่อความมั่นคงระยะยาว เช่น เงินกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ให้โอกาสแก่ประชาชนมีโอกาสในการเข้าถึงการเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อชีวิตที่มั่นคง หนี้เพื่อการประกอบอาชีพ เช่น สินเชื่อรถยนต์/เครื่องจักร ที่สามารถสร้างรายได้ในอนาคต หรือ “หนี้ฟุ้งระว้าง” อาทิ การใช้สินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าฟุ่มเฟือย การซื้ออสังหาริมทรัพย์บางอย่างที่เกินความจำเป็น

สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหน้าที่ของธนาคารในการดูแลและประเมินความสามารถในการชำระหนี้ให้เหมาะสม ซึ่งกรุงศรีให้ความสำคัญในเรื่องนี้อย่างเคร่งครัด และพร้อมเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้า และร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หนี้ที่เกิดขึ้นเป็นหนี้ที่ยังประโยชน์มาสู่การดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม มากกว่าเป็นหนี้เสียหรือหนี้ที่ไม่สร้างรายได้ โดยถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของสังคมไทย ที่ภาคครัวเรือนต้องมีระเบียบวินัยทางการเงิน และสถาบันทางการเงินต้องดำเนินงานด้วยความเป็นธรรมต่อลูกค้าเพื่อความเจริญเติบโตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน

โครงการความสุขทางการเงิน กับศรีสวัสดิ์เงินดีดี

จัดอบรม

18 ครั้ง

พ่วงค่าแม่ค้าที่เข้าอบรม

223 คน

จาก **69** ชุมชน/ตลาดสด

เงินดีดีดี ผู้รับผิดชอบลูกค้ากลุ่มไมโครและนาโนไฟแนนซ์ ได้ดำเนินโครงการดีๆ อาทิ “โครงการความสุขทางการเงิน” ซึ่งเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้กลุ่มผู้ขาดโอกาสทางการเงิน เช่น ผู้ประกอบการค้าในตลาดสด ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น และดูแลลูกค้ากลุ่มนี้ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยเงินดีดีดี จะมีเจ้าหน้าที่คอยลงพื้นที่สำรวจเป็นประจำในชุมชนที่คาดว่าจะมี

ผู้ประกอบการรายย่อยที่ประสบปัญหาหนี้ในระบบ เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรี ความไว้วางใจ เชื่อใจ พร้อมกับให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ถูกต้อง เพื่อลดปัญหาหนี้ในระบบและสนับสนุนลูกค้ากลุ่มนี้เข้าสู่ระบบการเงินที่ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมเพื่อชีวิตที่ดีกว่า

ในทุกๆ เดือน เงินดีดีดีจะรับสมัครพ่อค้าแม่ค้าจากพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ที่บริษัทเปิดให้บริการ **โครงการสินเชื่อตลาดสด** ที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ในการบริหารจัดการเงินมาเข้ารับการอบรม โดยมีผู้สอนเป็นอาสาสมัครเงินดีดีดีและกรุงศรี ทั้งนี้ เงินดีดีดีมีแผนที่จะขยายการผลของโครงการไปยังภูมิภาคในปี 2559 โดยนำหลักสูตรของธนาคารแห่งประเทศไทยมาปรับใช้ มีทั้งสิ้น 6 หลักสูตร ได้แก่

- 1 เรื่องน่ารู้ก่อนกู้เงิน และรู้จักแหล่งเงินกู้ (Lesson of Loan)
- 2 เอาตัวให้รอดในทุ่งดอกเบี๋ย (Managing Your Loan)
- 3 เก็บเงินให้พอเพียงและทำเงินให้งอกงาม (Basic Saving and Investment)
- 4 ใช้เงินอย่างชาญฉลาด (Smart Consumer)
- 5 คิดทันต้นทุน เพิ่มพูนกำไร (Cost Analysis)
- 6 กระแสเงินสด (Cash Flow)

เสียงตอบรับจากผู้เข้าอบรม

“ผู้สอนอธิบายได้อย่างชัดเจน สนุก เข้าใจง่าย สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงินได้ อยากจะให้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เช่นนี้ต่อไป”



นอกจากนี้ เงินดีดล้อ ยังได้จัดทำหนังสือ “หนูหิ้นอินเงินดีดล้อ” หนังสือการ์ตูนแฝงความรู้ด้านการใช้จ่ายเงิน การออม การกู้เงินในระบบต่างๆ ที่มีรูปแบบการเล่าเรื่องที่สนุกสนาน อ่านและเข้าใจง่าย แจกฟรีสำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการเงินในชีวิตประจำวัน



70 ปีกรุงศรี 70 โรงเรียนรอบรู้เรื่องเงิน



ปี 2558 นับเป็นปีแรกที่กรุงศรีเริ่มปลูกฝังความรู้ทางการเงินให้แก่เยาวชนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยในโอกาสที่กรุงศรีครบรอบ 70 ปี ในการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงเป็นจุดเริ่มต้นของ “โครงการ 70 ปีกรุงศรี 70 โรงเรียนรอบรู้เรื่องเงิน” ที่มุ่งสร้างอุปนิสัยที่ดีทางการเงิน ให้ยังเยาว์วัย ตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อให้รู้จักการออม ไม่ฟุ่มเฟือย และเป็นภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดีจากการเป็นหนี้ในอนาคต

ในฐานะที่กรุงศรีถือเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินขนาดใหญ่ การแบ่งปันความรู้ด้านการเงินจากศักยภาพและความเป็นเลิศที่เรามี ถือเป็นพันธะที่กรุงศรียึดถือในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เราจึงเริ่มต้นจากเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นกลุ่มที่พร้อมจะเรียนรู้และเป็นคนกำลังสำคัญต่ออนาคตของประเทศชาติ



โครงการนี้เริ่มดำเนินการในเดือนกรกฎาคม 2558 เรื่อยมาจนถึงสิ้นปี โดยสามารถบรรลุเป้าหมาย 70 โรงเรียนตามที่ได้ตั้งเอาไว้ด้วยความร่วมมือร่วมใจจากทั้งพนักงานและผู้บริหารจากทุกกลุ่มงานของกรุงศรี และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการปลูกฝังความรู้ทางการเงินให้แก่เยาวชนได้เป็นอย่างดี

ภายหลังกิจกรรมสิ้นสุดลงในแต่ละครั้ง กรุงศรีได้รับเสียงตอบรับที่ดีจากคุณครูและผู้บริหารโรงเรียนที่เข้าไปทำกิจกรรม เนื่องจากนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 กำลังศึกษาเรื่องการเงินขั้นพื้นฐาน หรือเศรษฐศาสตร์ขั้นพื้นฐานในหลักสูตรบังคับ ประกอบกับหลักสูตรที่เราได้จัดทำขึ้นนั้น นักเรียนสามารถได้รับความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ที่ชาวกรุงศรีพร้อมใจกันจัดขึ้น รวมถึงได้จัดทำกระเป๋าเป้กรุงศรีที่มาพร้อมกับกระปุกออมสินและอุปกรณ์เครื่องเขียนต่างๆ มอบให้สำหรับน้องๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน สร้างความสุข เสียงหัวเราะ และรอยยิ้มความประทับใจกลับมาทุกครั้ง เนื่องจากน้องๆ บางคนไม่เคยได้รับโอกาสเหล่านี้

ตลอดโครงการดังกล่าว มีเยาวชนได้รับความรู้ด้านการเงินทั้งสิ้น 3,839 คน จาก 70 โรงเรียนใน 30 จังหวัดทั่วประเทศ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมโครงการจำนวน 8,242 คน ซึ่งอาสาสมัครจำนวน 2,100 คน ทำหน้าที่แบ่งปันความรู้ทางการเงินแก่น้องๆ นักเรียนและอาสาสมัครอื่นๆ ทำหน้าที่พัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์ของโรงเรียน อาทิ ทาสีอุปกรณ์เครื่องเล่น ปลูกต้นไม้ ทั้งนี้ กรุงศรีมีเป้าหมายที่จะขยายผลโครงการเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่สังคมไทยในอนาคต



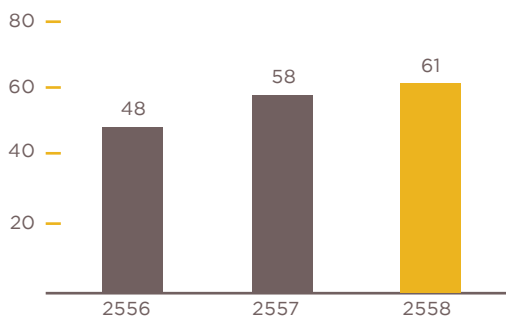


อาสาสมัครกรุงศรีนำความรู้ความ
เชี่ยวชาญด้านการเงินขยายสู่เยาวชน
สร้างวินัยทางการเงินและการออม
ภายใต้แนวคิด "เรื่องเงิน เรียนง่าย"

เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ

ค่านิยมองค์กร “ลูกค้าคือคนสำคัญ” หรือ “Customer Centricity” ถูกหยั่งลึกลงในใจของชาวกรุงศรีด้วยความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม กรุงศรีจึงได้มีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปีผ่านเครื่องมือ “คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า” หรือ Net Promoter Score (NPS) ซึ่งใช้ติดตามวัดความสนใจและความชื่นชอบของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรีโดยเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร

ความพึงพอใจของลูกค้า (ร้อยละ)



“เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ให้ลูกค้าพึงพอใจ

แนวทางการสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจของกรุงศรีมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งการคิดค้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการ การให้บริการที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน การประกอบกิจการด้วยความโปร่งใส รวมไปถึงการทำหน้าที่บรรษัทพลเมืองที่ดีของสังคม ซึ่งประเด็นเหล่านี้ดำเนินการภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ที่กรุงศรีต้องการนำเสนอบริการทางการเงินที่สะดวกสบาย รวดเร็ว และเข้าใจง่ายแก่ลูกค้า แต่ยังคงความถูกต้องครบถ้วนและการให้บริการที่เป็นเลิศ

One Scan นวัตกรรมการทำงานที่ตอบโจทย์

กรุงศรีได้พัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานในระบบ One Scan ที่ช่วยให้การทำธุรกรรมเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้าตามแนวทางกลยุทธ์ลูกค้าคือคนสำคัญ “Customer Centricity” จึงได้มีการนำระบบ One Scan ซึ่งเป็นเทคโนโลยีในการสแกนคำขออนุมัติสินเชื่อและจัดส่งข้อมูลแบบอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งระบบ One Scan สามารถลดจำนวนเอกสารลดขั้นตอนในการทำงาน ลดระยะเวลาพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับลูกค้าที่สมัครขอสินเชื่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารมีแผนต่อเนื่องในการพัฒนาระบบ One Scan ให้รองรับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อต่างๆ ให้ครบถ้วนตลอดทั้งกระบวนการในครั้งเดียว

การทำธุรกรรมทางดิจิทัล



เพื่อให้เป็นไปตามแนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ในปี 2558 กรุงศรีได้เปิดตัว “กรุงศรีออนไลน์” ใหม่เพื่อนำเสนอการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์หลากหลายประเภท เพื่อชีวิตที่ง่ายขึ้น และเพิ่มช่องทางในสังคมสื่อออนไลน์ Facebook, LINE, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn และ Google+ ภายใต้ชื่อ Krungsri Simple เพื่อเพิ่มช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารทางการเงิน

นอกจากนี้ “กรุงศรีออนไลน์แอป” ยังมียอดผู้ใช้บริการตลอดปี 2558 เพิ่มขึ้นเป็นประวัติการณ์ รับรองโดยรางวัลระดับภูมิภาคหมวดดิจิทัลแบ่งกึ่ง Asian Bankers Awards และ Global Bankers Award ในปี 2558 และรางวัล “Best Technology & Operation of the year 2015 – Asian Banking & Finance Wholesale Banking Award” รางวัล “Website of the year – Thailand” จาก Asian Bankers Awards และรางวัล “Best social media strategy - Asia” ในการประกาศรางวัล Customer Experience Asia Excellence Awards ปี 2558

การให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่น

กรุงศรีได้รองรับการให้บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น โดยมีสาขานาคารถที่ให้บริการโดยพนักงานที่มีทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น (Japanese Service Desk) 6 แห่ง ได้แก่ สาขาสยามพารากอน สาขาทองหล่อ (อาคารวสุ) สาขาเจ-อเวนิว ทองหล่อ สาขาเอ็มควอเทียร์ สาขาสี่แยก อโศก และสาขาอโศก ศรีราชา ซุปเปอร์ เซ็นเตอร์ และจะขยายไปยังสาขาอื่นๆ อีก โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมและเขตที่พักอาศัย หรือในพื้นที่ที่มีธุรกิจและพนักงานชาวญี่ปุ่นอยู่เป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) เอทีเอ็ม และเว็บไซต์ ภาษาญี่ปุ่นที่ได้รับการออกแบบสำหรับลูกค้าชาวญี่ปุ่นโดยเฉพาะ

การให้ข้อมูลลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียน และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า



กรุงศรีโฟน 1572 คือช่องทางบริการผ่านระบบโทรศัพท์ของธนาคาร เพื่อตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหาการให้บริการ รับฟังข้อเสนอแนะ ดิชม รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผ่านระบบ Krungsri Call Center & Customer Complaint Resolution (CCRP) โดยระบบการรับเรื่อง และการจัดการข้อร้องเรียนของกรุงศรีได้รับการรับรองโดยสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในปี 2557

กรุงศรีให้ความสำคัญกับทุกข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจต่างๆ กรุงศรีถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการธุรกิจการเงิน และเป็นจรรยาบรรณข้อหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างดีที่สุด

ในปี 2558 กรุงศรีได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่อาจเกี่ยวข้อง โดยสามารถจำแนกออกเป็น Mis-selling (Telesales) จำนวน 38 กรณี Data Disclosure จำนวน 3 กรณี Data Maintenance (Data Input) จำนวน 19 กรณี

ในธุรกิจการให้บริการด้านการเงิน การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าและช่องทางสื่อสารการตลาด ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น กรุงศรีจึงมีความรอบคอบระมัดระวังในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ แก่ลูกค้าเป็นอย่างสูง และมีการโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ต้องถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนหรือทำให้เข้าใจผิด สื่อสารตามความเป็นจริง มีการให้ข้อมูลด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเงื่อนไขต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการกำกับและ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และแนวทางการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดีขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยในปี 2558 ในส่วนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการตลาดที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือผิดหลักจรรยาบรรณแต่อย่างใด และไม่มีกรณีถูกปรับที่มีนัยสำคัญอันเกิดจากการผลิตภัณฑ์และการให้บริการ



การปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม



พนักงาน คือผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งขององค์กร ที่เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการสร้างความเติบโตขององค์กร การจ้างงานและการดูแลพนักงานด้วยเงื่อนไขและสวัสดิการที่ดี ตลอดจนสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องย่อมเป็นสิ่งที่ไม่อาจละเลยได้ กรุงศรีให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อพนักงานทั้งในการปฏิบัติงานและศักยภาพในการดำรงชีวิต การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม การจ้างงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือความหลากหลายอื่นๆ และถือเป็นคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความรับผิดชอบต่อทางการเงิน

นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย และโครงการสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานต่างๆ ด้านทรัพยากรบุคคลได้รับการออกแบบเพื่อพนักงานอย่างดีและเป็นไป

ตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และได้นำแนวคิด “New Krungsri” มาเป็นแนวทางที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลใช้กำหนดทิศทางและกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจระยะกลางของธนาคาร (Mid-Term Business Plan) โดยนำหลักการที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากลมาใช้อย่างเหมาะสม ตลอดจนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลแก่พนักงานกรุงศรีที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีด้วยระบบปฏิบัติการเดียวกันทั้งเครือ (One Krungsri HRIS Platform)

ด้วยการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง กรุงศรีจึงได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน” (Gallup Great Workplace Award) 3 ปีซ้อน ซึ่งปีนี้นับเป็นปีที่ 3 ที่กรุงศรีเป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำทั่วโลก 40 แห่งที่ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จนี้

การจ้างงาน

นับตั้งแต่ที่ MUFG ได้เข้ามาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกรุงศรี สังคมพนักงานภายในองค์กรดำเนินไปบนความหลากหลายพร้อมๆ กับโอกาสใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมการทำงาน อัตราการจ้างงานที่ขยายตัวสูงขึ้น และการหมุนเวียนเรียนรู้งานในต่างประเทศที่มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น พนักงานกรุงศรีจึงเป็นพนักงานที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง เข้าใจมิติความแตกต่างหลากหลายรูปแบบ และพร้อมเปิดใจเรียนรู้วัฒนธรรมที่แปลกใหม่ควบคู่กันไป

ในปี 2558 กรุงศรีมีอัตรากำลังทั้งหมด 25,255 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานประจำ 22,834 คน พนักงานชั่วคราว 2,421 คน โดยมีรายละเอียดการจำแนกตามบริษัทในกรุงศรีกรุ๊ป เพศ ระดับพนักงาน ช่วงอายุ เชื้อชาติ และสถิติการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานและเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้



อัตรากำลังพนักงานกรุงศรีกรุ๊ป ปี 2558
 [G4-10]

ประเภทสัญญา บริษัท	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานชั่วคราว ⁽¹⁾ (คน)			รวมทั้งหมด
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	4,388	9,504	13,892	55	180	235	14,127
กรุงศรี คอนซูมเมอร์	1,090	3,665	4,755	-	-	690	5,445
กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์	1,208	1,048	2,256	-	-	167	2,423
กรุงศรี ออโต้	473	727	1,200	-	-	35	1,235
กรุงศรี ซีเคียวริตี้	134	165	299	-	-	27	326
กรุงศรี แอสเซท แมน เนจเมนต์	51	103	154	-	-	44	198
กรุงศรี เอเอ็มซี	48	47	95	-	-	20	115
กรุงศรี ลิสซิ่ง	36	40	76	-	-	10	86
กรุงศรี บริการเช่าสินค้า – สปป.ลาว	38	44	82	-	-	-	82
กรุงศรี เซอร์วิส	10	12	22	-	-	1,193	1,215
กรุงศรี แฟ็กเดอริง	-	-	3	-	-	-	3
กรุงศรีกรุ๊ป	7,476	15,355	22,834	-	-	2,421	25,255

หมายเหตุ ⁽¹⁾ พนักงานชั่วคราว (Temporary Employee) ประกอบด้วย “พนักงานสัญญาจ้าง” (Short Term/Contractor) และ “ลูกจ้าง” (Outsource)
 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

สถิติจำนวนพนักงาน ⁽¹⁾

ระดับพนักงาน ในแต่ละปี		2556						2557						2558					
		คณะ กรรมการ ธนาคาร ⁽²⁾	ผู้บริหาร ระดับ 9 ขึ้นไป	พนักงาน			จำนวน ทั้งหมด ⁽³⁾	คณะ กรรมการ ธนาคาร ⁽²⁾	ผู้บริหาร ระดับ 9 ขึ้นไป	พนักงาน			จำนวน ทั้งหมด ⁽³⁾	คณะ กรรมการ ธนาคาร ⁽²⁾	ผู้บริหาร ระดับ 9 ขึ้นไป	พนักงาน			จำนวน ทั้งหมด ⁽³⁾
				ระดับ 7-8	ระดับ 4-6	ระดับ 1-3				ระดับ 7-8	ระดับ 4-6	ระดับ 1-3				ระดับ 7-8	ระดับ 4-6	ระดับ 1-3	
จำนวนทั้งหมด		12		10,738			-	12		12,490			-	12		13,892			-
เพศ	เพศชาย	6	266	568	1,809	915	3,558	9	332	667	1,921	1,111	4,031	9	401	743	1,994	1,250	4,388
	เพศหญิง	6	252	702	3,039	3,187	7,180	3	286	850	3,223	4,100	8,459	3	348	1,015	3,662	4,479	9,504
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	-	-	1	120	2,157	2,278	-	-	2	91	2,456	2,549	-	1	3	169	2,704	2,877
	อายุ 30 – 50 ปี	2	311	855	4,153	1,917	7,236	2	389	1,043	4,351	2,722	8,505	-	490	1,205	4,637	2,985	9,317
	อายุ > 50 ปี	10	207	414	575	28	1,224	10	229	472	702	33	1,436	12	258	550	850	40	1,698
เชื้อชาติ	ไทย	9		-			10,718	6		-			12,450	7		-			13,810
	ญี่ปุ่น	-		-			-	4		-			20	4		-			63
	จีน	-		-			11	-		-			11	-		-			11
	อินเดีย	-		-			3	-		-			3	-		-			3
	อเมริกัน	2		-			1	2		-			1	1		-			1
	ฝรั่งเศส	1		-			1	-		-			1	-		-			1
	อังกฤษ	-		-			1	-		-			1	-		-			1
	อินโดนีเซีย	-		-			1	-		-			1	-		-			1
	ไต้หวัน	-		-			1	-		-			1	-		-			1
	มาเลเซีย	-		-			1	-		-			1	-		-			-

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำของธนาคาร
⁽²⁾ ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ
⁽³⁾ ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

สถิติการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน⁽¹⁾

การเปลี่ยนแปลง ในแต่ละปี		พนักงานใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
		2556		2557		2558		2556		2557		2558	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน (คน)	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน (คน)	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน (คน)	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน (คน)	ร้อยละ ⁽²⁾	จำนวน (คน)	ร้อยละ ⁽²⁾
จำนวนทั้งหมด		10,738	100.00	12,490	100.00	13,892	100.00	10,738	100.00	12,490	100.00	13,892	100.00
จำนวนการเปลี่ยนแปลง		2,240	20.86	2,244	17.97	2,737	19.70	1,973	18.37	1,863	14.92	1,964	14.14
เพศ	เพศชาย	582	5.42	583	4.67	780	5.61	526	4.90	556	4.45	588	4.23
	เพศหญิง	1,658	15.44	1,661	13.30	1,957	14.09	1,447	13.48	1,307	10.46	1,376	9.90
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	1,312	12.22	1,236	9.90	1,446	10.41	885	8.24	723	5.79	773	5.56
	อายุ 30 – 50 ปี	918	8.55	1,000	8.01	1,266	9.11	1,018	9.48	1,032	8.26	1,095	7.88
	อายุ > 50 ปี	10	0.09	8	0.06	25	0.18	70	0.65	108	0.86	96	0.69
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	708	6.59	633	5.07	1,222	8.80	644	6.00	592	4.74	790	5.69
	สาขากรุงเทพและ ปริมณฑล	758	7.06	790	6.33	745	5.36	748	6.97	657	5.26	573	4.12
	สาขา ต่างจังหวัด	774	7.21	820	6.57	769	5.54	581	5.41	612	4.90	599	4.31
	ฝ่ายสาขาและสำนักผู้แทน ธนาคารในต่างประเทศ	-	-	1	0.01	1	0.01	-	-	2	0.02	2	0.01

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำธนาคาร
⁽²⁾ ร้อยละของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

การปฏิบัติต่อพนักงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม

กรุงศรีถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด เราจึงดูแลพนักงานให้ได้รับผลตอบแทน สวัสดิการ และสภาพการทำงานในระดับที่สูงกว่ากฎหมายกำหนดไว้ และให้เกิดความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน กรุงศรีทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนของธนาคารอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกันและยังมีการประสานงานด้านนโยบายการจัดสวัสดิการของบริษัทในกรุงศรีกรุ๊ป ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษเพื่อกำกับและอนุมัติหลักการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษและเงินรางวัลพิเศษของทุกบริษัทในเครือ เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรและสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร

ในปี 2558 กรุงศรียังได้นำหลักสากลมาใช้กำหนดค่างานของแต่ละตำแหน่งงานในธนาคารให้เหมาะสม เพื่อให้ตำแหน่งงานที่มีระดับหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้เคียงกันได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน ช่วยให้เกิดความเสมอภาคในการบริหารงานภายในองค์กร โดยในปี 2559 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลมีโครงการที่จะดำเนินการปรับค่างานทั่วทั้งกรุงศรีกรุ๊ปเพื่อให้สามารถเทียบเคียงค่างานทุกบริษัทได้

พนักงานกรุงศรี⁶ ยังได้รับสวัสดิการอื่นๆ เพื่อลดภาระค่าครองชีพ ลดความกังวล รวมถึงส่งเสริมสวัสดิภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ให้มีพลาณามัยที่แข็งแกร่ง อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานและดำรงชีวิตของพนักงาน โดยสามารถจำแนกสวัสดิการออกเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

- **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** อาทิ เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือกรณีพนักงาน คู่สมรสพนักงานหรือบิดามารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์ และเงินช่วยเหลืออื่นๆ
- **สุขภาพและประกันชีวิต** ได้แก่ การตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี การประกันสุขภาพกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุกลุ่ม
- **สวัสดิการเงินกู้** อาทิ เงินกู้สวัสดิการสหกรณ์ เงินกู้ช่วยเหลือครอบครัว เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ และเงินกู้อื่นๆ
- **กองทุน** ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

ในการปฏิบัติดำเนินงานเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม หากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่สำคัญ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติคือ หากเป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้าง เมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไปข้างหน้า สำหรับการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาการเจรจาในข้อตกลงร่วมระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงานนั้น ขึ้นอยู่กับระยะเวลาของข้อตกลงร่วมฯ ฉบับนั้นๆ

นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการ เพื่อทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดีขึ้น อาทิ

⁶ พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของแต่ละบริษัทภายใต้ กรุงศรีกรุ๊ป มีรายละเอียดของสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไป

สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา ได้แก่ ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน ได้แก่ ห้องให้นมบุตร ห้องสำหรับเด็ก (Child Room) สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย ได้แก่ ศูนย์ออกกำลังกาย และมุมพักผ่อน รวมไปถึงสถานที่เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างห้องสมุด เป็นต้น

กรุงศรีเคารพในการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วยมุ่งเน้นให้พนักงานมีสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ซึ่งนอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ รวมไปถึงห้องให้นมบุตรและห้องสำหรับเด็กแล้ว ยังเปิดกว้างในการอนุญาตให้พนักงานพาบุตรหลานมายังสถานประกอบการในกรณีที่ไม่มีผู้ปกครองดูแล เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลตามสิทธิ

ชั้นพื้นฐานที่ควรได้รับอีกด้วย นับเป็นการส่งเสริมสถาบันครอบครัวที่แข็งแกร่งและเป็นการคำนึงถึงสิทธิเด็กในการได้รับการเลี้ยงดูจากมารดา ตามหลักการทำธุรกิจที่สอดคล้องกับสิทธิเด็ก (Children's Rights and Business Principles – CRBP) ขององค์การยูนิเซฟ (UNICEF) กรุงศรียังให้สวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานที่มีภาระความรับผิดชอบภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น โดยพนักงานหญิงมีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน (นับรวมวันหยุด) ซึ่งธนาคารจะจ่ายค่าจ้างให้ในวันลาเพื่อคลอดบุตรเท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน 45 วัน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังคงกลับมาทำงานภายหลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลง

การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (เพศหญิง) หลังการใช้สิทธิ์ลาคลอด

(ข้อมูลเฉพาะธนาคารกรุงศรี)

กรณีของการลา	จำนวนพนักงาน (คน)		
	2556	2557	2558
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอดได้	7,180	8,459	9,504
จำนวนพนักงานหญิงที่มีสถานภาพสมรส	1,732	1,955	2,209
จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	219	209	269
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	214	206	265
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	202	203	205
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	97.71	98.56	98.51
การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	94.39	98.54	77.35

หมายเหตุ ⁽¹⁾ อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด/จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด) x 100
⁽²⁾ การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน / จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานของกรุงศรีทุกคนอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ ซึ่งช่วยลดความกังวลและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามในกระบวนการทำงานบางอย่างอาจมีความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงาน ซึ่งจากการติดตามข้อมูลพบว่ากลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคารประมาณ 50 คน เป็นพนักงานที่มีความเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องคลุกคลีอยู่กับกระดาษและเอกสาร ทำให้ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อเอกสารตลอดเวลา ดังนั้น สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยงเพิ่มเติมเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีสุขภาวะอนามัยที่ดี ปลอดภัยต่อโรคจากการทำงาน ซึ่งในปี 2558 ผลการตรวจสุขภาพกลุ่มเสี่ยงอยู่ในระดับปกติทุกคน

การพัฒนาบุคลากร

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในปี 2558 เราได้ปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี (Krungsri Learning Center) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากรให้รองรับการเติบโตทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว อีกทั้งได้นำระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ที่ใช้เทคโนโลยี Cloud Computing ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้สนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน โดยพนักงานสามารถค้นหาหลักสูตรอบรมที่สนใจ สมัครอบรม เรียนหลักสูตรออนไลน์ ติดตามสถานะการเรียนรู้ เรียกดูข้อมูลประวัติการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือแบ่งปันข้อมูลความรู้กับเพื่อนร่วมงานได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ตที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้

เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมกรุงศรี เสริมสร้างภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง และพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน กรุงศรีได้พัฒนาหลักสูตร Krungsri Customer Centricity Training Program ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและแสดงออกถึงค่านิยม “ลูกค้า

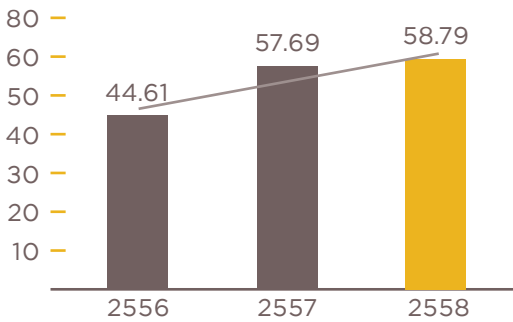
คือคนสำคัญ” (Customer Centricity) หนึ่งในหกค่านิยมหลักขององค์กรผ่านการมอบบริการและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน

หน่วย : (ชม./คน/ปี)

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน		2556	2557	2558
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย		44.61	57.69	58.79
เพศ	เพศชาย	38.52	53.75	52.19
	เพศหญิง	47.62	59.58	61.83
ระดับพนักงาน	พนักงานระดับ 1-3	58.50	63.85	66.39
	พนักงานระดับ 4-6	35.37	51.49	53.04
	ผู้บริหารระดับ 7-8	34.76	59.46	59.98
	ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	45.11	53.47	48.04

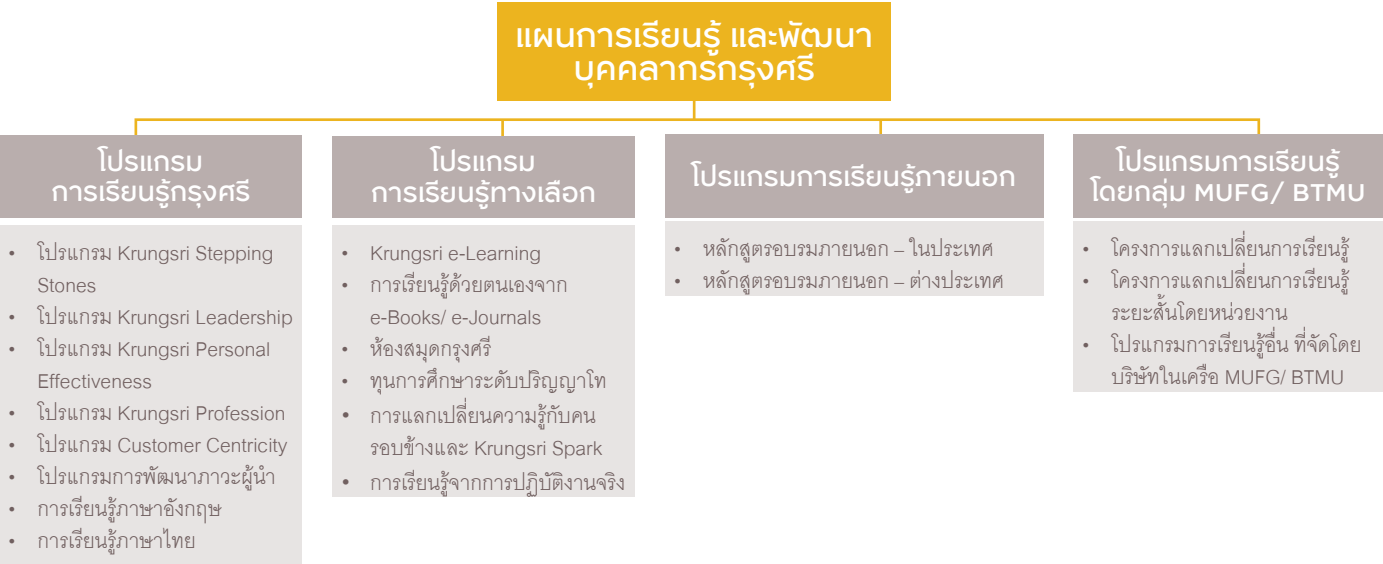
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ โดยเชื่อว่าพนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายแห่งความสำเร็จผ่านการฝึกฝนพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำและเป็นบุคลากรที่ดีของสังคม

สายงานกลยุทธ์และพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ออกแบบแผนการเรียนรู้ให้กับพนักงานกรุงศรีให้ตรงตามความต้องการของธุรกิจและการพัฒนาศักยภาพตามความต้องการส่วนบุคคล โดยภาพรวมโปรแกรมการเรียนรู้ของพนักงานกรุงศรี ประกอบด้วย 4 โปรแกรมหลักดังนี้



นอกจากนี้ กรุงศรียังมีแผนพัฒนาศักยภาพพนักงานหลากหลาย หลักสูตรที่ล้วนเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตของพนักงานและการจ้างงาน อาทิ หลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณอายุ ที่มีการแนะนำการบริหารจัดการทางการเงิน การวางแผนการลงทุนที่เหมาะสมกับวัยเกษียณ ทำให้พนักงานมีแผนรองรับภายหลังชีวิตการทำงาน

นอกจากหลักสูตรที่มีหลากหลายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานแล้ว ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน เรายังมีการติดตามและประเมินผลพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างไม่หยุดยั้ง โดยพนักงานทุกคนจะได้รับการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน โดยหากพนักงานคนใดไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน กรุงศรีมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านการวางแผนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Improvement Plan : PIP) เพื่อให้ร่วมกันก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

การรับฟังเสียงสะท้อนจากพนักงาน

[G4-57]

กรุงศรีพร้อมรับเสียงสะท้อนของพนักงาน โดยได้เตรียมช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน หากพนักงานมีปัญหาคับข้องใจ สามารถยื่นข้อร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์

ช่องทางในการให้คำปรึกษากับพนักงาน

ติดต่อ :

- ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และงานวินัยพนักงาน ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 02-296-2000 ต่อ 62834, 62837
- HR Service ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 02-296-2000 ต่อ 5577

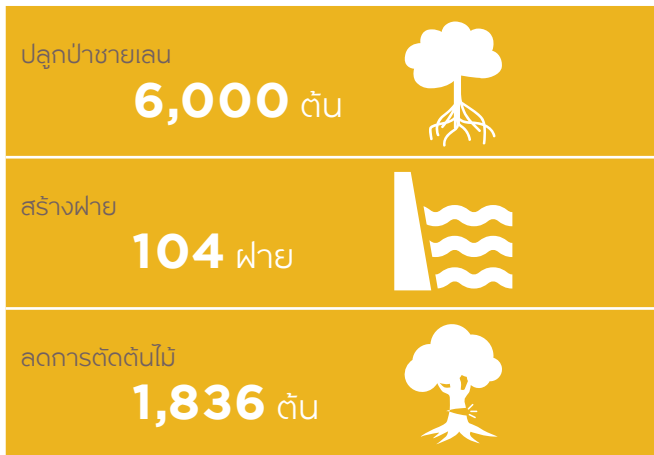
เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง

กรุงศรีให้สิทธิพนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับธนาคารและเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและรับฟังปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการ ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานและธนาคาร ทั้งนี้ ทั้งสองฝ่ายมีความเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกันโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ การพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต เป็นอันหนึ่งอันเดียว และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ช่องทางการร้องทุกข์กรณีมีปัญหาคับข้องใจเกี่ยวกับการจ้างงานหรือการทำงาน



การร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



สิ่งแวดล้อมมีความสำคัญกับทุกคน และเป็นประเด็นสำคัญในระดับสากลที่ส่งผลกระทบต่อประชาคมโลก ไม่ว่าจะเป็นประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การใช้พลังงาน ปริมาณน้ำและแหล่งน้ำ มลภาวะทางอากาศ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ และทุกคนมีส่วนรับผิดชอบต่อการสร้างผลกระทบเหล่านี้

แม้ว่าสถาบันการเงินจะไม่ได้สร้างผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินก็มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้าภายในสำนักงาน กระดาษ อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

กรุงศรีพยายามลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ โดยในปี 2558 กรุงศรีได้ประกาศนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบโดยสายงานอำนวยการกลาง โดยครอบคลุมถึงการให้ทรัพยากรทุกด้านในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อส่งเสริมการบริหารการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานและกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อการให้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ กรุงศรีจะมีการทบทวนนโยบายทุก 2 ปี โดยมีหลักการคือ

- พิจารณาใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (Supply) ที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ประเภทที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการผลิต และใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษรีไซเคิล น้ำรีไซเคิล ผลิตภัณฑ์จากเยื่อ
- พิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของวัสดุหรือวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานสำหรับเครื่องมือเพอร์เนเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ

- ส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจถึงการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งทั้งรณรงค์ให้เกิดการปฏิบัติอย่างเหมาะสม
- ให้ผู้บริหารสูงสุดของทุกกลุ่มงานรับผิดชอบการบริหารจัดการ และควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและสนับสนุนนโยบาย



การลดใช้พลังงาน

กรุงศรีมีมาตรการประหยัดไฟฟ้าด้วยการกำหนดเวลาเปิด-ปิดไฟ เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ให้เหมาะสม จัดระบบสวิตช์ควบคุมอุปกรณ์ไฟฟ้าและแสงสว่างให้เหมาะสมกับพื้นที่ ใช้อุปกรณ์และหลอดไฟชนิดประหยัดพลังงาน อาทิ เปลี่ยนจากหลอดไฟธรรมดาเป็นหลอดฟลูออเรสเซนต์ T5 ขนาด 14 หรือ 28 วัตต์ โดยในปีนี้ได้เปลี่ยนหลอดขนาด 28 วัตต์ จำนวน 750 หลอด และเริ่มใช้หลอด LED T8 ซึ่งประหยัดพลังงานมากกว่าหลอดไฟธรรมดา สามารถประหยัดค่าไฟได้สูงสุดร้อยละ 15-75⁷ และไม่เพิ่มความร้อนภายในตัวอาคาร ประกอบด้วยหลอดไฟขนาด 1,200 มิลลิเมตร จำนวน 973 หลอด และขนาด 600 มิลลิเมตร จำนวน 165 หลอด ในพื้นที่ที่จำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง เช่น กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกรุงศรีมีแผนที่จะเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟ LED T8 จำนวน 20,000 หลอด ภายในปี 2559

⁷ ข้อมูลจาก บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

นอกจากนี้ กรุงเทพฯได้กำหนดตารางการบำรุงรักษา การทำความสะอาด การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และ Laptop ที่มีคุณสมบัติมาตรฐานเหมาะกับการใช้งาน รวมทั้งจัดซื้อเครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้ประหยัดพลังงานมากยิ่งขึ้น

สำหรับมาตรการด้านพลังงานเชื้อเพลิง กรุงเทพฯจัดให้มีรถตู้สวัสดิการ (Shuttle Van) เพื่อรับส่งพนักงานและช่วยบรรเทาค่าใช้จ่ายในการเดินทางในเส้นทางไป-กลับ :

- สำนักงานใหญ่ – สถานีรถไฟใต้ดินศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์
- สำนักงานใหญ่ – สถานีรถไฟบีทีเอสหอศิลป์
- สำนักงานใหญ่ – สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร อาคารพระนคร

นอกจากนี้ พนักงานกรุงเทพฯยังมีค่านิยมที่ดีในการใช้รถร่วมกัน (Car Pool) ในช่วงเวลาที่รถตู้สวัสดิการไม่เพียงพอต่อความต้องการ และในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยพนักงานจะรวมตัวกันให้ได้ 4 คนเพื่อขึ้นรถแท็กซี่ 1 คัน โดยสมัครใจ เพื่อเดินทางร่วมกันในเส้นทางระหว่างสำนักงานใหญ่ ถนนพระรามที่ 3 กับสถานีรถไฟใต้ดินศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

ปัจจุบันกรุงเทพฯอยู่ระหว่างการพัฒนาการขนส่งพนักงาน (Employee Commuting) และระบบ Car Pool เนื่องจากสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ซึ่งมีพนักงานรวมอยู่ด้วยกันมากที่สุด ตั้งอยู่ใกล้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ ทำให้พนักงานมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง และสิ้นเปลืองพลังงานเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทาง

ในปี 2558 กรุงเทพฯได้ริเริ่มการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถจักรยานไว้ ณ บริเวณลานจอดรถชั้น 1 อาคารสำนักงานใหญ่ พร้อมทั้งเป็นจุดบริการจักรยาน (Bicycle Service Area) สามารถรองรับจักรยานได้ 28 คัน ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างอุปนิสัยการอนุรักษ์พลังงานให้แก่พนักงาน สนับสนุนการลดใช้รถยนต์ส่วนบุคคลที่อาจก่อให้เกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดสภาวะภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงโดยมีกำหนดเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในปี 2559



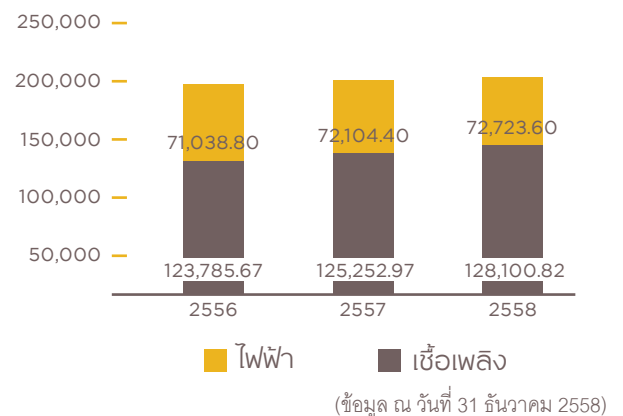
สำหรับการลดใช้พลังงานภายในอาคารนั้น เนื่องด้วยลักษณะการดำเนินธุรกิจของกรุงเทพฯเป็นการให้บริการทางการเงิน จึงไม่ได้มีการบริโภคพลังงานที่หลากหลาย ต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการบริโภคพลังงานหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น ในการติดตามปริมาณการใช้พลังงานจึงมุ่งเน้นไปที่พลังงานไฟฟ้าและพลังงานเชื้อเพลิงเท่านั้น โดยเริ่มจากอาคารสำนักงานใหญ่กรุงเทพฯซึ่งมีการใช้พลังงานอย่างมีนัยสำคัญ

สถิติการใช้พลังงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่กรุงเทพฯ

	2556	2557	2558
พลังงานไฟฟ้า (กิโลวัตต์/ชม.)	19,733,000.00	20,029,000.00	20,201,000.00
ค่าพลังงานไฟฟ้า (จิกะจูล) ⁽¹⁾	71,038.80	72,104.40	72,723.60
พลังงานเชื้อเพลิง (ลิตร)	3,587,990.50	3,630,521.01	3,713,067.15
ค่าพลังงานเชื้อเพลิง (จิกะจูล) ⁽²⁾	123,785.67	125,252.97	128,100.82
ค่าพลังงานรวม (จิกะจูล)	194,824.47	197,357.37	200,824.42

หมายเหตุ ⁽¹⁾ 1 กิโลวัตต์/ชม. เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล
⁽²⁾ ใช้ค่าพลังงานเฉลี่ยระหว่างน้ำมันแก๊สโซฮอล์ 95 (1 litre = 0.0330 GJ) กับน้ำมันดีเซล (1 litre = 0.0360 GJ) เป็นฐานในการคำนวณ โดยค่าเฉลี่ยที่ใช้คือ 1 ลิตร เท่ากับ 0.0345 จิกะจูล
 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

ค่าการใช้พลังงาน (จิกะจูล)



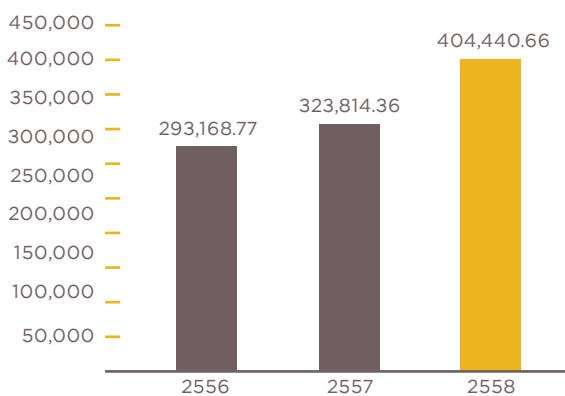
โครงการอาคารกรุงเทพฯเฟลนิจ

เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2558 กรุงเทพฯได้เริ่มก่อสร้างโครงการอาคารกรุงเทพฯเฟลนิจอย่างเป็นทางการ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณห้วมุมถนนเฟลนิจติดกับถนนวิฑูย์ เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยอาคารและสภาพแวดล้อมได้รับการออกแบบเน้นให้ครอบคลุมตามมาตรฐาน The Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) เพิ่มพื้นที่สีเขียว ด้านหน้าอาคารและดาดฟ้าเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของพนักงาน เลือกใช้วัสดุก่อสร้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำ ลดมลพิษด้วยวัสดุที่มีส่วนผสมของสารระเหยต่ำเพื่อป้องกันอันตรายต่อผู้ใช้อาคาร ด้วยมั่นใจในการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุดในพนักงาน ลูกค้า ผู้ใช้อาคารทุกคนและสังคมในภาพรวม กรุงเทพฯได้ยื่นเสนอประกวดโครงสร้างอาคารแข่งกับสภาการก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสหรัฐอเมริกา (US Green Building Council : USGBC) ในระดับ LEED Gold อีกด้วย

การลดใช้และกำจัดกระดาษ

กระดาษเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่ธุรกิจการให้บริการทางการเงินจำเป็นต้องใช้ กรุงศรีจึงส่งเสริมให้พนักงานลดความสิ้นเปลืองในการใช้กระดาษด้วยการณรงค์ให้ใช้กระดาษ 2 หน้า สร้างการรับรู้ด้วยแนวคิด “Think Before Print คิดก่อนพิมพ์” และนำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วนำไปใส่ตู้รับกระดาษโครงการ Shred2Share ของ บริษัท อินโฟเซฟ จำกัด เพื่อนำกระดาษเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลต่อไป

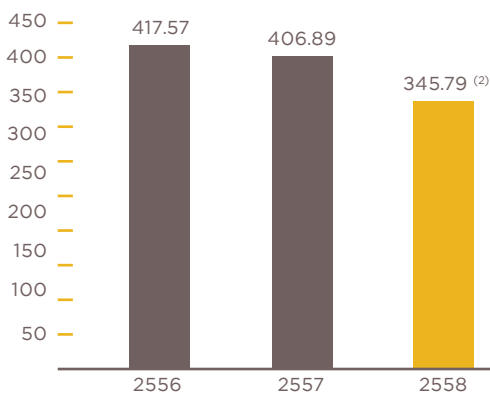
ปริมาณการเบิกใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม (ตัน)⁽¹⁾



หมายเหตุ ⁽¹⁾ ข้อมูลเฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยา

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

ปริมาณกระดาษที่ส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)⁽¹⁾



หมายเหตุ ⁽¹⁾ ข้อมูลจากบริษัท InfoZafe โครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรีอโด้ และกรุงศรีคอนซูเมอร์

⁽²⁾ ไม่ได้คำนวณรวมกระดาษที่ต้องการทำลาย เนื่องจากธนาคารกรุงศรีอยุธยาเปลี่ยนบริษัทผู้รับผิดชอบทำลายกระดาษ จาก InfoZafe เป็นบริษัทอื่น

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558)

นอกจากนี้ กลุ่มงานสินเชื่อบุคคล กรุงศรีคอนซูเมอร์ ผู้นำตลาดในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล มีแนวคิดส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรกับผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีทั่วประเทศ จึงได้เริ่มเปลี่ยนซองจดหมายที่จะต้องส่งถึงลูกค้าเฉลี่ยปีละ 12.5 ล้านซอง เป็นซองจดหมายที่ทำมาจากกระดาษรีไซเคิล 100% ซึ่งแปรรูปมาจากกล่องนม UHT ทำให้เป็นการช่วยลดขยะได้ในอีกทางหนึ่ง โดยริเริ่มโครงการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2557 และดำเนินการอย่างต่อเนื่องรูปแบบในปี 2558



ในปี 2558 ซองจดหมายกว่า 13.5 ล้านซองที่ส่งถึงมือลูกค้ากรุงศรีคอนซูเมอร์ คิดเป็นน้ำหนักกระดาษ 108 ตัน ซึ่งเทียบเท่าการลดการตัดต้นไม้ลงได้ 1,836 ต้น⁸ ถึงแม้ว่าแนวปฏิบัตินี้จะเริ่มจุดเริ่มต้นเล็กๆ ในกระบวนการขององค์กร แต่เราเชื่อว่าสามารถสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค คู่แข่ง รวมไปถึงองค์กรอื่นๆ ให้ร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ อย่างเป็นรูปธรรมให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

"แม้กระดาษรีไซเคิลจะมีต้นทุนการผลิตที่สูงกว่า แต่หากคำนวณเป็นต้นทุนทางสิ่งแวดล้อมแล้ว อาจมีความคุ้มค่าอย่างไม่สามารถประเมินได้"

การลดใช้วัสดุและทรัพยากรอื่นๆ

สำหรับทรัพยากรอื่นๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน กรุงศรีธนธว์ให้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและนำไปกำจัดอย่างเหมาะสมเพื่อลดปริมาณขยะเช่นเดียวกัน รวมทั้งเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ น้ำยาทำความสะอาดที่ต้องใช้ภายในสำนักงาน การเลือกสุขภัณฑ์ที่ประหยัดน้ำ การคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปทำลายหรือนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น โดยในปีนี้การดำเนินงานที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี คือการเลิกใช้โฟมอย่างสิ้นเชิง (Zero Foam Consumption) ภายในศูนย์อาหารพนักงานอาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี เนื่องจากเป็นบรรจุภัณฑ์ที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

⁸ กระดาษ 1 ตัน ต้องใช้เยื่อต้นไม้ 17 ตัน



การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากร

กิจกรรมอาสาสมัครต่างๆ ที่ดำเนินโดยอาสาสมัครกรุงเทพฯ สามารถสร้างจิตสำนึกด้านการให้และการร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี เราจึงสนับสนุนอุปนิสัยร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ผ่านกิจกรรมจิตอาสาด้านการอนุรักษ์ป่าและธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

ปี 2558 อาสาสมัครกรุงเทพฯ จำนวนกว่าพันคนร่วมกิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำและปลูกป่าชายเลนในหลากหลายพื้นที่ทั่วทั้งภูมิภาค อาทิ

- กิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,200 ต้น ณ หาดทุ่งโปรง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2558
- กิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ โดยร่วมมือกับมูลนิธิเมตตาธรรมหลวง ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 84 ฝาย เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2558
- กิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 2,000 ต้น ณ อำเภออ่างศิลา จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2558 และอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2558
- กิจกรรมสร้างโปงเทียม จำนวน 3 โปง เพื่อเป็นแหล่งอาหารของสัตว์ป่า ณ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558
- กิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 2,400 ต้น เพื่อเฉลิมพระเกียรติในวาระวันเฉลิมพระชนมพรรษา 88 พรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ณ ศูนย์ประสานงานเพื่อการอนุรักษ์ป่าชายเลน

ของกองทัพบก (ภาคกลาง) ตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2558

- กิจกรรมปลูกป่าบก ปล่อยปูม้า ปล่อยพันธุ์ปลา ตามโครงการอุทยานฯ สีเขียวด้วยพระบารมี ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร อำเภอชะอำ จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2558
- กิจกรรมสร้างฝายต้นน้ำลำธาร จำนวน 20 ฝาย ในพื้นที่โครงการพัฒนาตอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่บ้านปากกล้วย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 27-30 พฤศจิกายน 2558

สำหรับโครงการพัฒนาตอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ กรุงเทพฯได้ดำเนินกิจกรรมดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบันกรุงเทพฯ ได้สนับสนุนเงินแก่โครงการพัฒนาตอยตุงฯ มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,280,000 บาท และสร้างฝายชะลอน้ำให้กับชุมชนรวม 110 ฝาย ซึ่งถือเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนท้องถิ่นกว่า 11,000 คน ใน 29 หมู่บ้าน นอกจากนี้ ฝายชะลอน้ำที่อาสาสมัครกรุงเทพฯ ร่วมสร้างยังช่วยรักษาความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์แก่ผืนป่าและเป็นแนวป้องกันภัยจากไฟป่าอีกด้วย

กิจกรรมเหล่านี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยสายงานสื่อสารองค์กร ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือฝ่ายการตลาดของแต่ละบริษัทในกรุงเทพฯ รั้ว ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ยังไม่นับรวมกิจกรรมจิตอาสาอื่นๆ ที่จัดขึ้นโดยพนักงานเอง หรือผ่านโครงการ Team Engagement ที่จัดขึ้นโดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อกระตุ้นให้พนักงานผนวกกิจกรรมจิตอาสาไว้โครงการดังกล่าวด้วย

การมีส่วนร่วมผูกพันและพัฒนาชุมชน



นอกจากการเป็นสถาบันที่ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบแล้ว ในปี 2558 กรุงเทพฯได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นในเรื่องการศึกษาและการมีส่วนร่วมกับชุมชน ซึ่งตลอดทั้งปี เราได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำดีเพื่อสังคมผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ

การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม มรดกชาติ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาถือเป็น “บ้านเกิด” ของกรุงเทพฯ เราจึงร่วมอนุรักษ์โบราณสถาน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันเป็นมรดกของชาติมาตั้งแต่ปี 2548 ทั้งด้านการบริจาคเงินเพื่อการปฏิสังขรณ์สถาปัตยกรรม พัฒนาสภาพภูมิทัศน์ ตลอดจนบำรุงรักษาโบราณวัตถุต่างๆ ให้คงความสมบูรณ์คู่แผ่นดินไทย เพื่อให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาความเป็นมาอันน่าภาคภูมิใจของประวัติศาสตร์ไทย โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้ใช้งบประมาณในการทำนุบำรุงทั้งสิ้นประมาณ 35 ล้านบาท

ในปี 2558 อาสาสมัครกรุงเทพฯ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 266 คน ได้ร่วมชมเชิดสัปดาห์วัฒนธรรมของไทย และรักษาโบราณสถานอันเป็นมรดกของชาติ 6 แห่ง ได้แก่ วัดภูเขาทอง เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2558 วัดเชิงท่า เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2558 วัดตะไกร เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2558 วัดโคกพระยา เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2558 วัดใหม่คลองสระบัว เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2558 และวัดพระศรีสรรเพชญ์ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2558

กิจกรรมดังกล่าวอาสาสมัครจะร่วมกันทำความสะอาด ปรับสภาพภูมิทัศน์ และร่วมแรงกันทำลายวัชพืชที่ซ่อนไซโบราณวัตถุ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้สิ่งปลูกสร้างเสี่ยงต่อการชำรุดทรุดโทรมและอาจพังทลายลงได้ในระยะยาว นับเป็นกิจกรรมที่อาสาสมัครทุกคนได้ร่วมแรงร่วมใจทำหน้าที่อย่างไม่เหน็ดเหนื่อยย่อท้อ เนื่องจากกรมศิลปากรไม่อนุญาตให้ใช้สารเคมีในการทำลายวัชพืช เพราะอาจทำลายพื้นผิวของวัตถุโบราณได้

การมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน

กรุงเทพฯ ห่วงใย...ต้านภัยมะเร็งเต้านม

การดูแลพนักงานและบุคลากรที่ทำงานให้กับกรุงเทพฯ เป็นความรับผิดชอบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร ในปี 2558 กรุงเทพฯร่วมมือกับมูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้จัดอบรมการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมให้แก่พนักงานและแม่บ้านธนาคารกรุงเทพฯ จำนวนเกือบ 200 คน ด้วยเล็งเห็นว่ามะเร็งเต้านมเป็นโรคมะเร็งที่พบมากเป็นอันดับ 2 ของผู้หญิงไทย และมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

เพื่อขยายความรับผิดชอบไปสู่ชุมชนโดยรอบ กรุงเทพฯได้สนับสนุนเงินทุนการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยเครื่องแมมโมแกรม ปีละ 500,000 บาท แก่สตรีด้อยโอกาสหรือมีฐานะยากจนมาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน

ในปี 2558 มีสตรีเข้ารับบริการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยเครื่องแมมโมแกรม 247 คน ทำให้ตลอดทั้งโครงการมีผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้ 1,539 คน และในปีนี้ กรุงเทพฯยังได้บริจาคเงินสนับสนุนรถตรวจมะเร็งเต้านมเคลื่อนที่ จำนวน 2,000,000 บาท อีกด้วย

บริจาคลอहितช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์

กรุงเทพฯ ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย สนับสนุนการรับบริจาคโลหิตของหน่วยบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ โดยมีการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตปีละ 4 ครั้ง เป็นประจำทุกปี ณ สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงเทพฯ ถนนพระรามที่ 3

และในปี 2558 เป็นปีแรกที่ได้มีการขยายพื้นที่ให้บริการรับบริจาคโลหิตไปยังสาขาต่างจังหวัดของธนาคาร ได้แก่ สาขาซอยเขาตาโล พัทยา จังหวัดชลบุรี สาขาภูเก็ท จังหวัดภูเก็ต และสาขาแอมริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากเพื่อนพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ ลูกค้า และประชาชนทั่วไปเป็นอย่างดี โดยในปีนี้มีผู้ร่วมบริจาคทั้งสิ้น 2,108 คน และได้โลหิตรวมทั้งสิ้น 843,200 ซีซี

การส่งเสริมด้านการศึกษา

ให้ความรู้ทางการเงินและสันทนาการแก่ผู้ด้อยโอกาส

อาสาสมัครชาวกรุงเทพฯ จัดกิจกรรมสอนดนตรีและศิลปะให้แก่เยาวชนผู้พิการ ณ บ้านนนทภูมิ เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2558 และกิจกรรมให้ความรู้ด้านการเงินและศิลปะแก่เยาวชนผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน ณ โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์ เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2558 สร้างความสนุกสนานและความประทับใจให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนเป็นอย่างมาก



บุมทรัพย์ทางปัญญา สนับสนุนการศึกษาเยาวชน

ด้วยปี 2558 เป็นปีที่กรุงศรีดำเนินนโยบายส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมที่เน้นด้านการศึกษาและการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชนเป็นหลัก ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษาคือพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม หากมีสื่อการเรียนการสอนที่ดี จะช่วยเพิ่มคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น กรุงศรีจึงจัดทำโครงการสร้างห้องสมุดและสนับสนุนการศึกษารูปแบบต่างๆ ร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้

ในปี 2558 กรุงศรี ออโต้ จัดสร้างและส่งมอบห้องสมุด จำนวน 2 ห้อง ได้แก่ ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้แห่งที่ 11 โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 1 ห้อง และ ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้แห่งที่ 12 โรงเรียนห้วยใหญ่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 ห้อง

ห้องสมุดนี้ให้น้อง จากกรุงศรีคอนซูเมอร์

กรุงศรีคอนซูเมอร์สนับสนุนและปรับปรุงห้องสมุดแก่โรงเรียนที่ขาดแคลน จำนวน 2 โรงเรียนในปี 2558 คือ โรงเรียนวัดน้อยพิบูลย์ประชาสรรค์ จังหวัดอ่างทอง เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2558 และโรงเรียนอาทรสังขะวัฒนธรรม 2 วัดวังตะกั่ว อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2558

ห้องสมุดกรุงศรีโน สปป. ลาว

ด้วยฐานธุรกิจที่แผ่ขยายอย่างกว้างไกล ความรับผิดชอบต่อสังคมย่อมต้องครอบคลุมพื้นที่การดำเนินงานที่กว้างขึ้น ในปี 2558 สำนักผู้แทนธนาคารต่างประเทศ สาขาเวียงจันทน์ ได้ให้การสนับสนุนปรับปรุงห้องสมุดในประเทศ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนมัธยมศึกษาเวียงจันทน์ (Vientiane Secondary School) เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2558 ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดในประเทศ และโรงเรียนประถมสอนไซ (Sonexay Primary School) แขวงสะหวันนะเขต เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2558 ภายใต้โครงการห้องสมุดกรุงศรี

ห้องสมุดทั้งสองโครงการได้รับการตกแต่งและออกแบบพื้นที่การใช้งานให้สวยงามและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น มีการวาดลวดลายบนฝาผนังให้สดใส น่าใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยอาสาสมัครกรุงศรีได้ลงมือวาดลวดลายต่างๆ ด้วยตัวเอง



ให้ความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา

70 ปีกรุงศรี 70 ทุนการศึกษา

เนื่องในโอกาสครบรอบการก่อตั้งธนาคาร วันที่ 1 เมษายน ของทุกปี กรุงศรีจะมอบทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาสที่มีผลการเรียนและความประพฤติดีต่อเนื่อง ภายใต้การดูแลของสถานสงเคราะห์และมูลนิธิต่างๆ โดยในปีนี้ได้มอบทุนการศึกษาจำนวน 70 ทุน ทุนละ 5,000 บาท รวมทั้งสิ้น 350,000 บาท แก่นักเรียนจากมูลนิธิและสถานสงเคราะห์ 7 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนศรีสังวาลย์ มูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการ ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สถานสงเคราะห์เยาวชนมูลนิธิมหาราช โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี และมูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูงร่วมในพิธีมอบทุนการศึกษา

ทุนการศึกษาเนื่องในวันเด็กแห่งชาติ

กรุงศรีร่วมกับสำนักงานเขตยานนาวาและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างๆ ได้จัดกิจกรรมวันเด็กประจำปี 2558 ขึ้น ในวันที่ 10 มกราคม 2558 ณ โรงเรียนวัดดอกไม้ โดยธนาคารได้สนับสนุนทุนการศึกษาแก่โรงเรียนภายใต้การดูแลของสำนักงานเขตยานนาวา 6 โรงเรียน รวม 60,000 บาท พร้อมกันนี้ ได้สนับสนุนน้ำดื่มและอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ แก่ผู้ที่มาร่วมงาน

ทุนการศึกษาเนื่องในวันเยาวชน

เนื่องในโอกาสวันเยาวชนแห่งชาติ กรุงศรีได้มอบทุนการศึกษาให้กับเยาวชนในความดูแลของสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ ที่มีผลการเรียนดีและความประพฤติดี จำนวน 15 คน รวม 99,000 บาท ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 30 เพื่อส่งเสริมและมอบโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับการศึกษาจนสำเร็จในระดับชั้นอุดมศึกษา

ทุนการศึกษาจากกรุงศรีคอนซูเมอร์

กรุงศรีคอนซูเมอร์สนับสนุนและมอบทุนการศึกษา ทุนเรียนดี จำนวน 50,000 บาท ให้กับโรงเรียนวัดหนองจับเต่า จังหวัดชลบุรี และบริจาคคอมพิวเตอร์ให้กับนักเรียน พร้อมทั้งมีกิจกรรม เกมให้ความรู้แก่นักเรียนด้านการออมเงิน

การสนับสนุนด้านการศึกษาจากกรุงศรีสาขาประเทศลาว

ในฐานะบรรษัทพลเมืองที่ดี กรุงศรีไม่ละเลยที่จะห่วงใยชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนโดยรอบชุมชนในพื้นที่ที่กรุงศรีมีการดำเนินงานอยู่ในปี 2558 กรุงศรีมีส่วนสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนในประเทศลาวดังนี้

1. ทุนการศึกษาจากกรุงศรี สาขาประเทศลาว โดยมอบเงินจำนวน 2,500,000 กีบ (ประมาณ 10,000 บาท)⁹ ให้แก่โรงเรียนเจียงแลเขตปากงึม จังหวัดเวียงจันทน์ ผ่านสหภาพเยาวชนลาว เพื่อสนับสนุนอุปกรณ์การศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปรับปรุงของโรงเรียนเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2558
2. สนับสนุนโครงการ “ASEANLinc” โดยมอบเงินจำนวน 4,000,000 กีบ (ประมาณ 16,000 บาท) ให้แก่นักเรียนจากวิทยาลัยอเมริกันลาว เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 เพื่อใช้พัฒนา “ASEANLinc” แอปพลิเคชัน ในงานการแข่งขันแผนธุรกิจกลุ่มแม่น้ำโขง ปี 2558 (Mekong Business Model Competition 2015) ซึ่งจัดขึ้น ณ ประเทศเวียดนาม โครงการแข่งขันนี้จัดขึ้นโดยแมคคินซี แอนด์คอมพานี (McKinsey & Co.) โดยความร่วมมือกับกูเกิล (Google) เป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมการเปิดเสรีด้านแรงงานในกลุ่มประเทศอาเซียน ภายหลังจากที่ได้เปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไปเมื่อปลายปี 2558 ที่ผ่านมา
3. บริจาคเงินให้สมาคมด้านภาวะออทิสซึม มอบเงินจำนวน 2,500,000 กีบ (ประมาณ 10,000 บาท) ให้แก่สมาคมด้านภาวะออทิสซึมเนื่องในวันออทิสซึมสากล ซึ่งในนั้นมีการจัดกิจกรรมมากมายเพื่อสร้างความตระหนักถึงโรคออทิสซึม และได้นำเงินดังกล่าวสมทบทุนการศึกษาแก่เด็กผู้มีความพิการออทิสซึมในครอบครัวที่ยากจน เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2558

การเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ

การระดมทุนเป็นการช่วยเหลือยามเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติที่สำคัญที่สุดทางหนึ่ง ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงินจึงต้องมีส่วนต่อเหตุการณ์ พร้อมอำนวยความสะดวกในการเป็นช่องทางระดมทุน หรือเคลื่อนย้ายแหล่งเงินช่วยเหลือ เพื่อให้ทันต่อการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์

ในปี 2558 กรุงศรีร่วมมือกับองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ หรือยูนิเซฟ เป็นสื่อกลางในการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือครอบครัวผู้ประสบภัยพิบัติแผ่นดินไหวในสหพันธ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยเนปาล โดยธนาคารได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามเขต ซึ่งสามารถช่วยระดมทุนได้กว่า 4 ล้านบาท และได้ร่วมมือกับยูนิเซฟอีกครั้ง ในการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ โดยเปิดรับเงินบริจาคผ่านบัญชี “ธารน้ำใจพนักงานกรุงศรี” ซึ่งสามารถระดมทุนได้จำนวน 31,431.99 บาท เช่นเดียวกันกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัยใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่สามารถระดมทุนได้จำนวน 96,000 บาท

สำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว กรุงศรีได้ให้การช่วยเหลือผ่าน 2 กิจกรรม คือ “กรุงศรีปันไออุ่น ต้านภัยหนาว” โดยได้มอบผ้าห่มจำนวน 2,000 ผืน รวมมูลค่า 233,640 บาท ให้แก่ผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ภาคเหนือ ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ อุดรดิตถ์ เพชรบูรณ์ ตาก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครพนม อุดรธานี อุบลราชธานี ขอนแก่น ชัยภูมิ ศรีสะเกษ และกิจกรรม “Craft Nights” ที่อาสาสมัครกรุงศรีร่วมกันถักเย็บเครื่องนุ่งห่มกันหนาว ประกอบด้วย หมวกไหมพรม จำนวน 782 ใบ และผ้าห่ม จำนวน 148 ผืน เพื่อนำไปมอบให้แก่โรงเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ราชมราชชนนี และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอีก 5 แห่ง ที่อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน

สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของกิจกรรมเพื่อสังคมที่เกิดขึ้นในปี 2558 เท่านั้น หากมองในภาพรวม การดำเนินงานขององค์กรที่มีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและความมั่งคั่งแก่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถพิจารณาได้จากตารางสรุปมูลค่าทางเศรษฐกิจและการกระจาย (Direct Economic Value Generated and Distributed :EVG&D) ที่ทั้งพนักงาน ผู้ถือหุ้น ภาครัฐและเอกชน และชุมชน ได้รับประโยชน์ผ่านการดำเนินธุรกิจขององค์กร



⁹ 1,000 กีบ มีค่าประมาณ 4 บาท



หน่วย : ล้านบาท

(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)	113,809	
รวมรายได้จากการดำเนินงานไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (Revenue)	113,809	
(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)	73,207	
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์อื่นๆ (Operating Costs)	17,485	
รายได้/ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Deferred tax income/expense)	264	
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน (Employee Expenses)	18,914	
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (Payments to providers of capital)	31,481	
ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Payment to government)	5,052	
เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ให้ความรู้ทางการเงิน กิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ ⁽¹⁾ (Community Investment)	11	
(2)-(1) = มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)	40,602	

หมายเหตุ ⁽¹⁾ ค่าใช้จ่ายภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

กรุงศรีจะยังคงมุ่งมั่นทำหน้าที่เป็นเสมือนกลไกทางเศรษฐกิจอันแข็งแกร่ง ด้วยศักยภาพการเป็นสถาบันทางการเงินที่มั่นคงน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากสังคม ในการมีส่วนร่วมช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและภูมิภาคผ่านการให้บริการทางการเงินแก่คนทุกกลุ่ม พร้อมทั้งเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจกับคู่ค้าและผู้มีส่วน

ได้เสียกลุ่มอื่นๆ ที่พร้อมจับมือก้าวไปข้างหน้าเพื่อเติบโตไปด้วยกัน ควบคู่กับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันเป็นประโยชน์และสร้างคุณค่าร่วมกันสู่สังคมอย่างยั่งยืน



การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรีมีบทบาทสำคัญยิ่งในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสังคม โดยกรุงศรีมีการแบ่งกลุ่มงานและสายงานที่ชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในปี 2558 กรุงศรียังได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงาน

ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรีถูกปรับให้เหมาะสมต่อการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลตอบแทนต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และพร้อมเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมบางท่านยังดำรงตำแหน่งกรรมการของธนาคารอีกด้วย

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

[G4-34]

ประธานเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ¹⁰	ประธานกรรมการ
ประธานคณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร ¹¹	ประธานกรรมการ (แทน)
ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน	กรรมการ
ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการตลาดและแบรนด์	กรรมการ
ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์	กรรมการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร กลุ่มงานกรุงศรีคอนซูเมอร์	กรรมการ
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร	เลขานุการ

ในปี 2559 กรุงศรีมีแนวทางในการเพิ่มจำนวนกรรมการในคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมให้มีความหลากหลาย และสร้างการมีส่วนร่วมจากบริษัทในเครือมากยิ่งขึ้น เพื่อการบูรณาการทั่วทั้งองค์กร สะท้อนการดำเนินงานในส่วนที่เป็นนัยสำคัญของการเป็นสถาบันทางการเงินที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจและสังคมได้อย่างมั่นคง

นอกเหนือจากการดำเนินงานในเชิงนโยบายแล้ว คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงอื่นๆ ของกรุงศรีก็มีส่วนร่วมแรงร่วมใจและร่วมมือในการเป็น “อาสาสมัครกรุงศรี” ลงมือทำกิจกรรมเพื่อสังคมในโอกาสต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีกำลังใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการมีสำนึกที่ดีต่อสังคมได้เป็นอย่างดี

¹⁰ วาระดำรงตำแหน่งระหว่าง 1 มกราคม – 30 กันยายน 2558

¹¹ วาระดำรงตำแหน่งระหว่าง 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2558 เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนผังโครงสร้างองค์กร



1. นายวีระพันธุ์ ทีปสุวรรณ
ประธานกรรมการธนาคาร
2. นายการุณ กิตติสถาพร
กรรมการอิสระ
3. นายชานดาเชการ์ สุปรามาเนี่ยน คิสซุมันการัม
ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง
4. นายตรรก บุนนาค
ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์
5. นางสาวนพพร ตีรวัดมนกุล
กรรมการธนาคาร
6. นางวรรณภา ธรรมศิริทรัพย์
ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและปฏิบัติการ



1. นายโนริอากิ โกโตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธาน
เจ้าหน้าที่บริหาร
2. นายพงศ์อดุล กฤษณะราช
กรรมการอิสระ
3. นายชูชาติโก ฮาร์โซโน
ประธานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย
และลูกค้าบุคคล
4. นายปิยศักดิ์ อุกฤษฏ์กุล
กรรมการผู้จัดการใหญ่
บริษัท เงินติดล้อ จำกัด
5. นายไพโรจน์ ชื่นครุฑ
ประธานคณะเจ้าหน้าที่
ด้านธุรกิจสินเชื่อยานยนต์
6. นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกฤต
ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน
7. นางวรรณช เดชะโกศยะ
รองประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ





รางวัลแห่งความยั่งยืน

รางวัลแห่งความเป็นเลิศ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

กรุงศรีรับรางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยอดเยี่ยม
AMCHAM Corporate Social Responsibility Excellence
Recognition ประจำปี 2558

กรุงศรีรับรางวัลองค์กรยอดเยี่ยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
CSR Excellence Recognition Award ประจำปี 2558 ซึ่งจัดโดย
หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (AMCHAM Thailand) จากการ
ที่กรุงศรีเป็นองค์กรที่ได้สร้างสรรค์โครงการเพื่อสังคม ตลอดจน
กิจกรรมช่วยเหลือและพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่อง นับเป็นอีกหนึ่ง
รางวัลที่สะท้อนถึงการยึดมั่นในพันธกิจการดำเนินธุรกิจด้วยความ
รับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืนของกรุงศรี

รางวัลแห่งความเป็นเลิศ ด้านธรรมาภิบาล

กรุงศรีได้รับรางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
จากนิตยสาร Corporate Governance Asia ในฐานะ
องค์กรชั้นนำและผู้บริหารที่ยกระดับมาตรฐานในด้าน
ธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจสู่ระดับสูงสุด

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อ
ในการดำเนินธุรกิจ กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามหลักการกำกับ
ดูแลกิจการที่ดีในทุกฝ่ายงานและทุกกระบวนการทำงานของทั้ง
องค์กร บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบ
ได้ นอกจากนี้ พันธกิจของกรุงศรียังสะท้อนให้เห็นถึงการยึดมั่นใน
หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งทำให้
กรุงศรีพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

- 1 Asia's ICON on Corporate Governance ติดต่อกันเป็น
ปีที่ 4 (2555-2558) จากงาน Corporate Governance Asia
Recognition Awards 2015 ครั้งที่ 11
- 2 Asian Corporate Director of the Year 2015 ให้แก่ กรรมการผู้
จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารติดต่อกันเป็นปีที่ 2 จาก
งาน 6th Asian Corporate Director Recognition Awards 2015
ครั้งที่ 6
- 3 Asia's Best CEO (Investor Relations) กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จากงาน Asian Excellence
Award 2015 ครั้งที่ 5
- 4 Asia's Best CFO (Investor Relations) ให้แก่ ประธานคณะเจ้า
หน้าที่ด้านการเงิน จากงาน Asian Excellence Award 2015
ครั้งที่ 5
- 5 Asia's Best CSR จากงาน Asian Excellence Award 2015
ครั้งที่ 5
- 6 Best Investor Relations Company (Thailand) จากงาน Asian
Excellence Award 2015 ครั้งที่ 5

และในปีนี้ กรุงศรีคอนซูเมอร์ยังได้รับรางวัลความเป็นเลิศในการบริหาร
TMA-SASIN Management Excellence Awards 2015 จากงาน
Thailand Corporate Excellence Awards and SMEs Excellence
Awards 2015 อีกด้วย

รางวัลแห่งความเป็นเลิศ ด้านการดูแลพนักงาน

กรุงศรีได้รับรางวัล Gallup Great Workplace Award
จาก Gallup ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 สะท้อนการเป็นองค์กรที่
มีความโดดเด่นด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งความ
ผูกพันของพนักงาน

“การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร” เป็นพลังขับเคลื่อนผลสำเร็จทางธุรกิจและยังเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาผลการดำเนินงาน โดยกรุงศรีได้พัฒนาและออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าทั้งองค์กรและพนักงานทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันและร่วมกัน ด้วยตระหนักดีว่าการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการนำพาพันธกิจขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

รางวัลแห่งความเป็นเลิศด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน

เงินติดล้อ ควาร์รางวัลระดับโลกจากโครงการ “บริการทางการเงินแบบองค์รวมสำหรับคนไทยผู้ไม่สามารถเข้าถึงการเงินในระบบธนาคาร”

กรุงศรีตระหนักว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินและความรู้เรื่องการเงินล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาระบบการเงินและเศรษฐกิจ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำแก่ผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่มีขาดโอกาสในการเข้าถึงระบบการเงิน “เงินติดล้อ” จึงทุ่มเทเพื่อสนับสนุนให้กลุ่มลูกค้าดังกล่าว สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ ความมุ่งมั่นของ “เงินติดล้อ” ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติมาแล้วครั้งหนึ่งเมื่อปี 2555 โดยนิตยสาร The Banker ในเครือหนังสือพิมพ์ Financial Times และในปี 2558 นี้ เป็นอีกครั้งที่โครงการ “บริการทางการเงินแบบองค์รวมสำหรับคนไทยผู้ไม่สามารถเข้าถึงการเงินในระบบธนาคาร” ของเงินติดล้อ ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติกับรางวัล Financial Insights Innovation Award (FIIA) ด้านการเข้าถึงทางการเงินอย่างเท่าเทียม (Financial Inclusion) โดย IDC Financial Insights

รางวัลแห่งความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

กรุงศรีใส่ใจลูกค้ามุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอันเป็นเลิศด้วยความภาคภูมิใจ

กรุงศรีเป็นผู้นำในสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ พร้อมทั้งนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจที่พัฒนาจากการรับฟังความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจหลักในการทำงาน เพื่อส่งมอบประสบการณ์ทางการเงินที่ง่าย สะดวกสบาย และมุ่งมั่นรักษามาตรฐานสูงสุดของลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรีจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ทางการเงินที่ดี ด้วยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำให้ชีวิตของลูกค้าง่ายขึ้น นอกจากนี้ กรุงศรียังมีเครือข่ายธุรกิจและพันธมิตรที่ดีและครอบคลุม ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญมากที่จะสามารถนำพาธุรกิจสู่ความสำเร็จ พร้อมๆ กับสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า

กรุงศรีคอนซูเมอร์

- Best Consumer Finance Product in Thailand จากงาน The Asian Banker Excellence in Retail Financial Services Awards 2015 จัดโดย The Asian Banker

กรุงศรี ออโต้

- Best Car Leasing 2015 ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 จากงาน Car & Bike of the Year 2015

สำหรับรายละเอียดรางวัลอื่น ๆ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2558 ของกรุงศรี



ดัชนีข้อมูลรายงาน

รายงานฉบับนี้มีการเปิดเผยข้อมูลมาตรฐานตามแนวทางการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนของกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) สำหรับธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4

General Standard Disclosure Requirements		Source or Page(s)	Additional Explanation
Strategy and Analysis			
G4-1	a. Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chair, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability.	SD: p.4-5	-
Organizational Profile			
G4-3	a. Report the name of the organization.	SD: p.10	-
G4-4	a. Report the primary brands, products, and services.	SD: p.10	-
G4-5	a. Report the location of the organization's headquarters.	SD: p.10	-
G4-6	a. Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report.	SD: p.10	-
G4-7	a. Report the nature of ownership and legal form.	SD: p.10	-
G4-8	a. Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries).	SD: p.10	-
G4-9	a. Report the scale of the organization	SD: p.10, AR: p.20-21	Financial part is externally assured
G4-10	a. Report the total number of employees by employment contract and gender. b. Report the total number of permanent employees by employment type and gender. c. Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender. d. Report the total workforce by region and gender. e. Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors. f. Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries).	SD: p.41	-
G4-11	a. Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	-	-
G4-12	a. Describe the organization's supply chain.	-	Directly provide financial service to end users
G4-13	a. Report any significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain	SD: p.11	-
G4-14	a. Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	SD: p.15, AR: p.91-105	-
G4-15	a. List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses.	SD: p.11, 22, 27	-
G4-16	a. List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy organizations in which the organization holds a position on the governance body, participates in projects or committees, provides substantive funding beyond routine membership dues, views membership as strategic.	SD: p.11	-
Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-17	a. List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents. b. Report whether any entity included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents is not covered by the report.	SD: p.12-13 AR: p. 74-84	-
G4-18	a. Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries. b. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content.	SD: p.22-23	-
G4-19	a. List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	SD: p.23	-
G4-20	a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization	SD: p.24-25	-
G4-21	a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization	SD: p.24-25	-
G4-22	a. Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements.	-	No restatement
G4-23	a. Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.	-	Define scope and boundary both within and outside organization
Stakeholder Engagement			
G4-24	a. Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization.	SD: p.18-21	-
G4-25	a. Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	SD: p.18	-

SD = Krungsri Sustainability Report 2015

AR = Krungsri Annual Report 2015

General Standard Disclosure Requirements		Source or Page(s)	Additional Explanation
G4-26	a. Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process.	SD: p.18-21	Some issues addressed during the reporting process had been taken into consideration throughout the report preparation process and would be included in the next reporting period as well
G4-27	a. Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics and concerns.	SD: p.18-20	
Report Profile			
G4-28	a. Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided.	SD: p.22	1 Jan – 31 Dec 2016
G4-29	a. Date of most recent previous report (if any).	SD: p.22	Last year (Krungsri SD Report 2014)
G4-30	a. Reporting cycle (such as annual, biennial).	SD: p.22	Annually
G4-31	a. Provide the contact point for questions regarding the report or its contents.	SD: p.25	-
G4-32	a. Report the 'in accordance' option the organization has chosen. b. Report the GRI Content Index for the chosen option. c. Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured. GRI recommends the use of external assurance but it is not a requirement to be 'in accordance' with the Guidelines.	SD: p.58-61	No external assurance
G4-33	a. Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. b. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, report the scope and basis of any external assurance provided. c. Report the relationship between the organization and the assurance providers. d. Report whether the highest governance body or senior executives are involved in seeking assurance for the organization's sustainability report.	-	No external assurance
Governance			
G4-34	a. Report the governance structure of the organization, including committees of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts.	SD: p.14, 54	-
Ethics and Integrity			
G4-56	a. Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics.	SD: p.8, 15-16	-
G4-57	a. Report the internal and external mechanisms for seeking advice on ethical and lawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as helplines or advice lines.	SD: p.15-16	-
G4-58	a. Report the internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as escalation through line management, whistleblowing mechanisms or hotlines.	SD: p.15-16	-

Specific Standard Disclosure Titles			Source or Page(s)	Additional Explanation
Category: Economic	Aspect: Economic Performance			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	AR: p.39-73	Competitive Capability
	G4-EC1	Direct economic value generated and distributed	SD: p.53	
	Aspect: Indirect Economic Impacts			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.26-27, 24-37	
	G4-EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts	SD: p.34-37, 50-52	
	Category: Environment	Aspect: Materials		
G4-DMA		Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.46-48	-
G4-EN1		Materials used by weight or volume	SD: p.48	-
G4-EN2		Percentage of materials used that are recycled input materials	SD: p.48	100% of envelopes are made from recycled paper

Specific Standard Disclosure Titles		Source or Page(s)	Additional Explanation	
Category: Environment	Aspect: Energy			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.46-48	-
	G4-EN3	Energy consumption within the organization	SD: p.47	-
	G4-EN6	Reduction of energy consumption	SD: p.47	No energy reduction
	G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services	SD: p.46-47	-
Sub-Category: Labor Practices and Decent Works	Aspect: Employment			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.40, 42-43	-
	G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	SD: p.41-42	-
	G4-LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender	SD: p.43	-
	Aspect: Labor/Management Relations			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.42, 44	-
	G4-LA4	Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements	SD: p.42	-
	Aspect: Occupational Health and Safety			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.43	-
	G4-LA7	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	SD: p.43	-
	Aspect: Training and Education			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p. 43-45	-
	G4-LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	SD: p.44	-
	G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	SD: p.44	-
	G4-LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	SD: p.43-44	All employees (100%) received performance and career development review regardless of gender and other diversities
	Aspect: Diversity and Equal Opportunity			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.40	-
	G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	SD: p.41	-
	Aspect: Grievance Mechanism			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.45	-
Sub-Category: Human Rights	Aspect: Freedom of Association and Collective Bargaining			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.45	-
Sub-Category: Social	Aspect: Local Communities			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.26-27	-
	G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SD: p.30	-
	G4-SO2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	SD: p.35	Local community refers to Thai society
	Aspect: Anti-Corruption			
	G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.16-17	-
	G4-SO3	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes	SD: p.16	-
	G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	SD: p.16-17	-

Specific Standard Disclosure Titles		Source or Page(s)	Additional Explanation
Aspect: Product and Service Labeling			
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.38-39	-
G4-DMA	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	SD: p.26-27, 34-37	-
G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	SD: p.38	-
Aspect: Marketing Communication			
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.38-39	-
G4-PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes	SD: p.39	-
Aspect: Customer Privacy			
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	SD: p.38-39	-
G4-PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	SD: p.39	-
Aspect: Product Portfolio			
G4-DMA	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	SD: p.28-29	-
G4-DMA	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	SD: p.28-29	-
FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector	SD: p.29	-
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SD: p.31-33	SME, microfinance, nanofinance, mortgage loan
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SD: p.33	

Remark - No external assurance provided to all disclosures (except G4-9)

Sustainable Development Goals 2030

Topics	Initiatives	Source or Page(s)
1. No Poverty	End poverty in all its forms everywhere	SD: p.4-5
2. Zero Hunger	End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture	-
3. Good Health and Well-being	Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages	SD: p.50-54
4. Quality Education	Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all	SD: p.34-37, 50-52
5. Gender Equality	Achieve gender equality and empower all women and girls	-
6. Clean Water and Sanitation	Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all	-
7. Affordable and Clean Energy	Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all	-
8. Decent Work and Economic Growth	Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all	AR: p.33-37, 40-42
9. Industry, Innovation and Infrastructure	Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation	-
10. Reduced Inequality	Reduce inequality within and among countries	-
11. Sustainable Cities and Communities	Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable	SD: p.28-39, 50-52
12. Responsible Consumption and Production	Ensure sustainable consumption and production patterns	-
13. Climate Action	Take urgent action to combat climate change and its impacts*	SD: p.46-49
14. Life Below Water	Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development	-
15. Life on Land	Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss	-
16. Peace, Justice and Strong Institutions	Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels	SD: p.14-17
17. Partnerships for the Goals	Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development	SD: p.11



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้่านรายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2558

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1.1 ความเกี่ยวข้องของท่านกับกรุงศรี

- ☐ ลูกค้า
- ☐ คู่ค้า/เจ้าหนี้
- ☐ พนักงาน
- ☐ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร
- ☐ ผู้ถือหุ้น
- ☐ ประชาชนทั่วไป
- ☐ นักลงทุน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ สถาบันพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น

1.2 ท่านเคยอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีมาก่อนหรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน

	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
2.1 ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานโดยทั่วไปของกรุงศรีได้มากยิ่งขึ้น				
2.2 ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมได้มากยิ่งขึ้น				
2.3 เนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานที่สำคัญของกรุงศรีตามความคาดหวังของท่าน				
2.4 เนื้อหามีความชัดเจน				
2.5 เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย				
2.6 รูปเล่มสวยงาม				
2.7 ความพึงพอใจต่อการรายงานในภาพรวม				

ส่วนที่ 3 การพัฒนาการจัดทำรายงาน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านหรือไม่

- ☐ ใช่
- ☐ ไม่ใช่ (โปรดระบุเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านและต้องการให้ กรุงศรี รายงานในฉบับถัดไป)
-
-
-

3.2 ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

สามารถส่งแบบสอบถามทางจดหมายหรืออีเมลได้ที่

ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
ที่อยู่ : 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
อีเมล : ir@krungsri.com



จัดทำโดย
ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม สายงานสื่อสารองค์กร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
Call 1572 www.krungsri.com