



krungsri  
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน  
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก



# นวัตกรรมการเงิน เพื่อส่งเสริมความยั่งยืน

รายงานความยั่งยืน 2560



นวัตกรรมการเงิน  
เพื่อส่งเสริมความยั่งยืน

## สารบัญ

6

พันธกิจ วิสัยทัศน์  
ค่านิยม

8

สารจากประธานกรรมการ  
รองประธานกรรมการ  
และกรรมการผู้จัดการใหญ่  
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

20

รางวัลและความสำเร็จ  
ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

26

ต่อยอดความสำเร็จ  
"กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน"

56

การจัดทำรายงาน

62

สร้างคุณค่าความยั่งยืน



118

สนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

124

การมีส่วนร่วมของ  
ผู้บริหารระดับสูง  
เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

128

ข้อมูลประกอบรายงาน



16

หยั่งรากความยั่งยืน  
ผ่านนวัตกรรมการเงิน



32

ข้อมูลองค์กร

38

โครงสร้างการบริหารจัดการ  
และธรรมาภิบาล

50

การสร้างการมีส่วนร่วม  
และความผูกพันร่วมกับ  
ผู้มีส่วนได้เสีย



98

ตอบแทนคืนสู่สังคม

108

ร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

130

การรับรองรายงาน



132

ดัชนีข้อมูลรายงาน

137

แบบสอบถามความคิดเห็น  
ของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน  
กรุงศรี 2560

## พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำ  
ระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก  
ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม  
และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

## วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถ  
และเป็นหนึ่งเดียวพร้อมมุ่งมั่น  
สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์  
และบริการชั้นเลิศเพื่อเป็นกลุ่มการเงิน  
อันดับหนึ่งในใจลูกค้า

# ค่านิยม

## ลูกค้าคือคนสำคัญ:

ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดในแต่ละลูกค้า

## ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน:

ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

## ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ:

ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

## มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ:

มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

## ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง:

ตั้งใจทำสิ่งที่ดีขึ้นในทุกๆ วัน โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าและกรุงศรี

## ก้าวสู่เวทีระดับโลก:

มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย



---

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ  
และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

---



ความสำเร็จของกรุงศรีบนเส้นทางแห่งความยั่งยืนได้ปรากฏชัดเจนอีกครั้งหนึ่งในปี 2560 จากการที่ธนาคารได้รับเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนเป็นครั้งที่สอง พร้อมกับการได้รับรางวัล The Asset Corporate Platinum Award ต่อเนื่องเป็นปีที่สอง ซึ่งสะท้อนความเป็นเลิศของกรุงศรีในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล รวมถึงผลงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ที่ส่งเสริมการเติบโตและพัฒนาการอย่างยั่งยืน

ท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้นทั้งจากคู่แข่งในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และฟินเทคซึ่งเป็นคู่แข่งใหม่ ก่อปรกับความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค กรุงศรียังคงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและจิตสำนึกรับผิดชอบต่อ ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างยั่งยืน ซึ่งหมายถึงการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน รวมถึงโอกาสในการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) ในการเติบโตของธุรกิจและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ควบคู่กันกับพัฒนาการด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่ยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม จึงก่อตั้งมูลนิธิกรุงศรีขึ้นในปี 2560 และดำเนินการจัดตั้งสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2561 สะท้อนพันธสัญญาการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนของกรุงศรี ซึ่งมากเกินกว่าการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อกำหนดทางกฎหมาย รวมถึงความคาดหวังจากผู้ถือหุ้นและสังคม

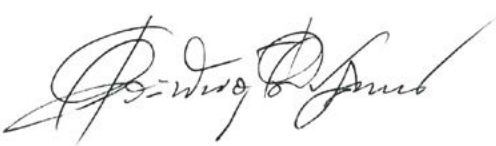
มูลนิธิกรุงศรีมุ่งเน้นการดำเนินการเพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ และสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนผ่านการมอบทุนการศึกษาและการสร้างอาคารเรียนผ่านกรอบความร่วมมือกับกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน

ธนาคารจัดตั้งสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนด้วยพันธกิจการปลูกฝังแนวทางดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน และกลยุทธ์สร้างคุณค่าร่วมระหว่างธุรกิจกับสังคมผ่านกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ โดยใช้ข้อกำหนดมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

ภายใต้บริบทของการสร้างคุณค่าร่วมและการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน กรุงศรีและบริษัทไมโครไฟแนนซ์ในเครือสองแห่งให้บริการทางการเงินที่ทั่วถึง ด้วยจิตสำนึกรับผิดชอบต่อ การสนับสนุนและพัฒนารายย่อย (Micro Business) ทั้งในประเทศไทยและกัมพูชา ผ่านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการที่ปรึกษาด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สร้างความแตกต่างให้กับกรุงศรีจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

ธนาคารได้จัดโครงการ “กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน” ต่อเนื่องเป็นปีที่สาม จิตอาสาพนักงานกรุงศรีได้ส่งต่อความรู้ความเข้าใจด้านการเงินให้กับนักเรียนชั้นประถมจำนวนกว่า 14,000 คน ใน 268 โรงเรียนในประเทศไทยและ สปป.ลาว ด้วยจำนวนชั่วโมงกว่า 180,000 ชั่วโมง เพื่อเสริมสร้างทักษะและวินัยทางการเงินแก่เยาวชน

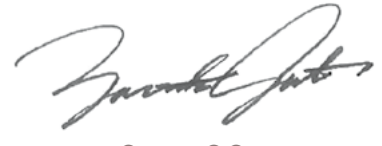
ด้วยค่านิยมองค์กร ยุทธศาสตร์ นโยบาย และกระบวนการทำงานที่เสริมสร้างความเป็นเลิศในทั้งสามมิติคือ สิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล กรุงศรีมุ่งมั่นเดินทางสู่อนาคตเพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ด้วยความยั่งยืน



วีระพันธุ์ ทิปสุวรรณ  
ประธานกรรมการ



ทาวะวี พงศ์  
รองประธานกรรมการ



นิรธากิ โกโตะ  
กรรมการผู้จัดการใหญ่  
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

# บ่มเพาะความรู้ สู่ความมั่นคง

ปลูกฝังความรู้ทางการเงินตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อสร้างทุนทางปัญญาอย่างชาญฉลาด  
สู่ความมั่นคงทางการเงินสำหรับอนาคต







# ทุกมิติเป็นเรื่องง่าย ด้วยนวัตกรรมการเงิน

นวัตกรรมการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจและไลฟ์สไตล์



The image shows a rooftop solar panel installation. Several blue solar panels are mounted on a metal frame, tilted towards the sun. In the background, there are green trees and a city skyline with several tall buildings under a clear blue sky. The text is overlaid on the upper part of the image.

# เติบโตเคียงคู่ธุรกิจสีเขียว รักษาสมดุลแห่งความยั่งยืน

สนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม  
ควบคู่การเติบโตอย่างยั่งยืน





## หยิ่งรักความยั่งยืน ผ่านนวัตกรรมการเงิน





## Krungsri's 4 CSR Pillars



การสร้างคุณค่า  
ความยั่งยืน



การตอบแทน  
คืนสู่สังคม



การอนุรักษ์  
สิ่งแวดล้อม



การสนับสนุน  
ด้านเงินช่วยเหลือ

ปี 2560 นับเป็นปีแรกแห่งการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจด้วยแนวคิด “ประเทศไทย 4.0” อย่างเต็มตัว นวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทุกภาคส่วนอุตสาหกรรมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้ค้า หรือผู้บริโภคต้องมีการปรับตัว เพื่อให้เท่าทันกับนโยบายภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไปและอยู่ในระดับที่แข่งขันได้ เฉกเช่นเดียวกับภาคธุรกิจการเงินการธนาคารที่จะต้องปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม

“ต้นน้ำ” แห่งระบบเศรษฐกิจอย่างสถาบันการเงินนั้น นับเป็นภาคส่วนที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศตามแนวคิด ประเทศไทย 4.0 เนื่องด้วยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจทุกอย่างย่อมมีจุดเริ่มต้นจากการมีแหล่งเงินทุนที่สำคัญ เพื่อให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจนั้นดำเนินต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังนั้น การให้บริการทางการเงินที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและครัวเรือนได้ ทั้งในแง่ของความเร็ว ช่องทางการให้บริการ การเข้าถึง แหล่งเงินทุนผ่านบริการทางการเงิน ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างจุดแข็งให้กับภาคธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้ ในขณะที่เดียวกันยังอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่วไปในการทำธุรกรรมต่างๆ กับสถาบันการเงินอีกด้วย อันจะเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมมากที่สุด

แม้บริบททางสังคมจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่ในฐานะที่กรุงศรีเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของประเทศไทย เรายังคงยึดมั่นต่อพันธกิจในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า” ด้วยนวัตกรรมทางการเงินที่เราพัฒนาขึ้น เพื่อบรรลุพันธกิจในการ

เป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อเสริมหนุนระบบเศรษฐกิจและสังคม โดยไม่ละเลยการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งความมุ่งมั่นนี้จะสามารถพัฒนาธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืนได้ โดยธนาคารคำนึงถึงการพัฒนาธุรกิจด้วยแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนใน 3 มิติ

## นโยบายการดำเนินธุรกิจ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

### ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ บริหารจัดการพอร์ตอย่างสมดุล ตลอดจนเป็นผู้คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือ

### ความยั่งยืนด้านสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการพัฒนาองค์ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

### ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมลง ผ่านการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ริเริ่มโดยส่วนงานธุรกิจภายในธนาคาร และจากนโยบายการพิจารณาสินับสนุนธุรกิจของลูกค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

## แผนการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ปี 2560 เป็นปีที่ 2 ที่ธนาคารได้ดำเนินงานต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ภายใต้แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กรอบระยะเวลา 2 ปี (พ.ศ. 2559-2560) ที่ได้มีการปรับแผน การดำเนินงานขององค์กรไปเมื่อปี 2559 เพื่อให้สะท้อนและ ครอบคลุมความรับผิดชอบต่อประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ (Material Sustainability Issues) โดยยังคงมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่พนักงานและทำงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงานภายในธนาคาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการ ดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อ สังคมมีส่วนร่วมร่วมกับสังคมโดยรอบ ส่งเสริมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และยังคงไม่ละเลยการให้ ความช่วยเหลือทางการเงิน ซึ่งเป็นหนึ่งในความคาดหวัง จากผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมระยะสั้นแบ่งออกเป็น 4 หมวด ได้แก่

### การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงาน ที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัด ทำรายงานความยั่งยืนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและสร้าง การรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

### การตอบแทนคืนสู่สังคม

มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชน โดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของธนาคารและในท้องถิ่นอื่นๆ ผ่านโครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ

### การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงส่งเสริม กระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่างๆ อาทิ ทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ การบริจาคเงิน ช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

แผนระยะสั้นนี้มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อการเตรียมการปรับตัว เข้าสู่กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระยะยาวของกรุงศรี ที่จะพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลาง ปี พ.ศ. 2561-2563 (Medium-Term Business Plan 2018-2020) ของ กลุ่มธุรกิจการเงินเพื่อการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม และกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารให้เป็นเนื้อเดียวกัน เพื่อการ พัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

## การร่วมบรรลุเป้าหมายโลก ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030

กรุงศรีได้วางแนวทางในการนำเป้าหมายโลกด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030 เข้ามาผนวกเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ทางความยั่งยืนร่วมกันในประเด็นการมีส่วนในการจัดความ ยากจนผ่านการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน การส่งเสริม สุขภาวะที่ดี การศึกษาที่มีคุณภาพ งานที่ดีและเศรษฐกิจที่เติบโต อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน ความยั่งยืน ของชุมชนเมืองและท้องถิ่น การดำเนินการเกี่ยวกับสภาวะ ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง ความเป็นธรรมและยุติธรรม และการ สร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน ซึ่งประเด็นความยั่งยืน เหล่านี้สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร

แผนการดำเนินงานในระยะยาวนี้ จะยังคงดำเนินให้อยู่ภายใต้ แนวคิด “เราพร้อมแบ่งปัน” ควบคู่ไปกับสนับสนุนให้พนักงาน ผู้บริหาร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย มีจิตสำนึก รู้จักแบ่งปัน และ มีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืน



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

หมายเหตุ : ช่องสีหมายถึงถึงเป้าหมายที่กรุงศรีสามารถดำเนินการได้



## รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



## ความเป็นเลิศ ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2560 (2 ปีต่อเนื่อง)  
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- รางวัล “ดีเยี่ยม” โครงการประกวดรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560 (2 ปีต่อเนื่อง โดยในปี 2560 ได้รับรางวัลที่สูงขึ้นจากปี 2559)  
โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดย CSR Club และสถาบันไทยพัฒน์
- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหลักทรัพย์จดทะเบียนติดอันดับ ESG100 ประจำปี 2560 ด้วยการดำเนินงานที่โดดเด่น ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ครั้งที่ 2) โดยสถาบันไทยพัฒน์
- รางวัลองค์กรยอดเยี่ยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2560 (5 ปีต่อเนื่อง โดยในปี 2560 ได้รับการเลื่อนให้อยู่ในระดับทองเป็นปีแรก)  
โดยหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย
- รางวัล Best Bank for CSR in Thailand จากงาน The Asiamoney Awards 2017 โดย Asiamoney
- รางวัล The Asset Corporate Award – Platinum Award 2017 ด้วยการดำเนินงานที่โดดเด่น ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดย The Asset (2 ปีต่อเนื่อง)



## ความเป็นเลิศ ด้านธรรมาภิบาล

- รางวัล Asia's Best CEO (Investor Relations) จากงาน Asian Excellence Award 2017 ครั้งที่ 7 (3 ปีต่อเนื่อง) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Asia's Best CFO (Investor Relations) จากงาน Asian Excellence Award 2017 ครั้งที่ 7 (3 ปีต่อเนื่อง) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Best Investor Relations Company (Thailand) จากงาน Asian Excellence Award 2017 ครั้งที่ 7 (4 ปีต่อเนื่อง) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Asia's ICON on Corporate Governance Award จากงาน Corporate Governance Asia Annual Recognition Awards 2017 (4 ปีต่อเนื่อง) โดย Corporate Governance Asia
- รางวัล Asian Corporate Director Recognition Award จากงาน Corporate Governance Asia Annual Recognition Awards 2017 (4 ปีต่อเนื่อง) โดย Corporate Governance Asia
- ประกาศนียบัตร Excellence in Investor Relations จากงาน IR Magazine Award โดย IR Magazine
- รางวัล The Asian Banker Promising Young Banker Awards 2017 แต่คุณปิยะศักดิ์ อุกฤษณ์กุล โดย The Asian Banker
- รางวัล The Asian Banker Promising Young Banker Awards 2017 แต่คุณศิริพร สيناเจริญ โดย The Asian Banker
- รางวัล Drive Award Finance จากงาน Drive Award 2017 โดยหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รางวัล The Asset Best CEO in Banking and Finance จากงาน The Asset Corporate Awards 2017 โดย The Asset



## ความเป็นเลิศ ด้านการใส่ใจพนักงาน

- รางวัล Diversity Impact Award จากงาน The Asia's Best Employer Brand Awards 2017  
โดย Employer Branding Institute
- รางวัล Award for Innovation on Recruitment จากงาน The Asia's Best Employer Brand Awards 2017  
โดย Employer Branding Institute
- ใบประกาศเกียรติคุณ Organizations Providing Benefits to Society Through Employment Promotion for the Disabled ประจำปี 2560  
โดยกระทรวงแรงงาน



## ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรม และการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน

### ด้านนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

- รางวัล Thailand Domestic Technology and Operations Bank of the Year จากงาน Asian Banking & Finance Wholesale Banking Awards 2017  
โดย Asian Banking & Finance
- ผู้เข้ารอบสุดท้ายรางวัล Best Brand Performance จากงาน Thailand Zocial Award 2017  
โดยบริษัท Thoth Zocial จำกัด
- รางวัล Best Digital Bank จากงาน The Asiamoney Awards 2018  
โดย Asiamoney



## ด้านผู้ให้บริการทางการเงิน

- รางวัล Agent of the Year โดย Western Union
- รางวัล Mortgage and Home Loan Product of the Year ประเทศไทย จากงาน Asian Banking & Finance Retail Banking Awards 2017 โดย Asian Banking & Finance
- รางวัล Private Banking & Wealth Management โดย Euromoney
- รางวัล Mortgage Product of the Year จากงาน The Asian Banker Thailand Country Awards 2017 โดย The Asian Banker
- รางวัล Best Lending Platform Implementation Project in Thailand จาก The Asian Banker Technology Innovation Awards Program 2017 โดย The Asian Banker
- รางวัล STP Performance Excellence Award ในการทำธุรกรรมสกุลเงินดอลลาร์จากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นิวยอร์ก ด้วยระดับคะแนน STP ที่สูงถึงร้อยละ 98.2





ต่อยอดความสำเร็จ "กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน"





## "กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน" เรื่องเงิน เรียนง่าย

ดำเนินเข้าสู่ปีที่ 3 แล้วสำหรับโครงการ "กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน" ภายใต้แนวคิด "เรื่องเงิน เรียนง่าย" ที่ได้ริเริ่มขึ้นในปี 2558 ในโอกาสครบรอบการก่อตั้งธนาคารปีที่ 70 และเป็นหนึ่งในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลัก (Flagship Project) ที่กรุงศรีได้ให้ความสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปูพื้นฐานให้เยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) ทั่วประเทศในประเทศไทยได้รับความรู้ทางการเงินในด้านที่เกี่ยวข้องกับการออมเงินและการใช้เงินอย่างชาญฉลาด ตลอดจนปลูกฝังวินัยทางการเงินและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้กับเยาวชน โดยมุ่งเน้นการสอนความรู้พื้นฐานทางการเงิน อาทิ ความสำคัญและคุณค่าของเงิน การรู้จักใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น ตลอดจนการเก็บออมเงินเพื่ออนาคต โดยใช้หลักสูตรการเรียนการสอนที่ได้มีการพัฒนาให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับบทเรียน ผ่านกิจกรรมสนทนากลุ่มและกิจกรรมฐานเสริมสร้างความเข้าใจที่ง่ายขึ้น



## ความก้าวหน้าของโครงการ

### เริ่มต้น

การให้ความรู้ทางการเงินแก่  
เยาวชน **3,839** คน  
ใน **70** โรงเรียน  
จาก **30** จังหวัดทั่วประเทศ

### ขยายองค์ความรู้ ทางการเงิน

สู่ภูมิภาคอาเซียนใน **2** แขวง  
ของ สปป.ลาว

### ถวายรายงานความสำเร็จ

ของโครงการแด่  
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ  
สยามบรมราชกุมารี

### ขยายโอกาส

การได้รับความรู้ทางการเงิน  
อย่างเท่าเทียมสู่กลุ่มเยาวชน  
ผู้พิการทางการได้ยิน  
**250** คนจากโรงเรียนโสตศึกษา  
5 แห่งทั่วประเทศ

จากความสำเร็จในปี 2558 กรุงเทพฯได้สานต่อโครงการและได้ขยายองค์ความรู้ทางการเงินในปี 2559 สู่ภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ แขวงเวียงจันทน์และแขวงสะหวันนะเขตในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีสาขากรุงเทพฯดำเนินการอยู่ และได้รับความร่วมมืออย่างท้วมท้นจากพนักงานทั่วทั้งองค์กร จนสามารถนำส่งความรู้ทางการเงินสู่เยาวชนได้มากถึง 103 โรงเรียน

ในปี 2560 กรุงเทพฯได้รับพระราชทานพระราชวโรกาสให้เข้าเฝ้าฯ ทูลละอองพระบาท สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อถวายรายงานความก้าวหน้าของโครงการ “กรุงเทพฯรอบรู้เรื่องเงิน” นอกจากนี้ เรายังเล็งเห็นการขยายโอกาสทางการศึกษาให้มีความเท่าเทียมกับทุกกลุ่มในสังคมจึงได้ขยายโครงการสู่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้เปราะบางในสังคม (Vulnerable group) อย่างจริงจัง โดยได้ขยายโอกาสการได้รับความรู้ทางการเงินสู่เยาวชนผู้พิการทางการได้ยินในโรงเรียนโสตศึกษา 5 แห่งทั่วประเทศ และเยาวชนชาวเขาในจังหวัดเชียงราย ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างทั่วถึง และสร้างโอกาสที่เท่าเทียมในสังคม



## กรุงศรี ออโต้ สอนโสตฯ รอบรู้เรื่องเงิน

การขยายโอกาสทางการศึกษาด้านการได้รับความรู้ทางการเงินนี้ ริเริ่มโดย กรุงศรี ออโต้ ที่ให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลายผู้บกพร่องด้านการได้ยินในเครือโรงเรียนโสตศึกษาพร้อมทั้งสิ้น 5 แห่งทั่วประเทศ จำนวน 250 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้เด็กกลุ่มดังกล่าวก้าวผ่านอุปสรรคการเรียนรู้ ด้วยการปลูกฝังวินัยและความรู้ด้านการเงินเบื้องต้น ด้วยการจัดกิจกรรมที่ประยุกต์ให้เหมาะสมกับทักษะการเรียนรู้ของเด็กกลุ่มนี้



### ครั้งที่ 1

9 มิถุนายน 2560

ณ โรงเรียนโสตศึกษา  
ทุ่งมหาเมฆ  
กรุงเทพมหานคร

### ครั้งที่ 2

4 สิงหาคม 2560

ณ โรงเรียนโสตศึกษา  
จ.ปราจีนบุรี



### ครั้งที่ 3

18 สิงหาคม 2560

ณ โรงเรียนโสตศึกษา  
จ.อุดรธานี



### ครั้งที่ 4

1 กันยายน 2560

ณ โรงเรียนโสตศึกษา  
อนุสารสุนทร  
จ.เชียงใหม่

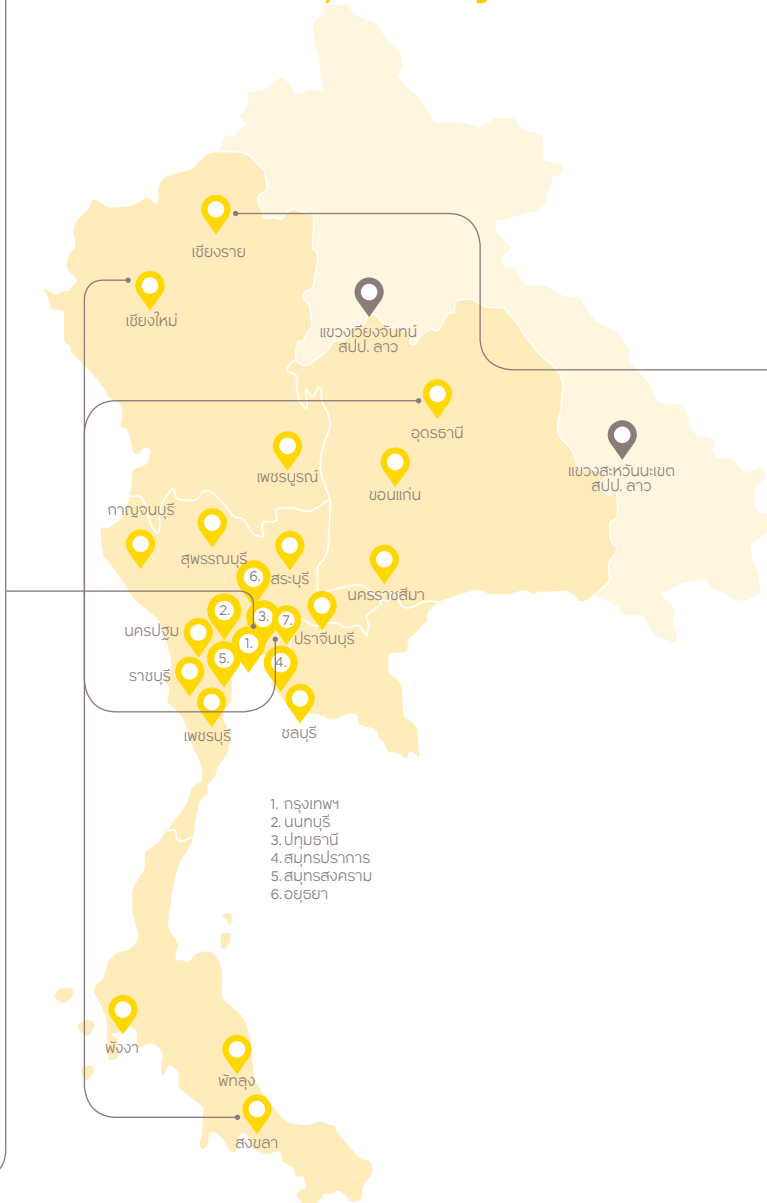


### ครั้งที่ 5

9 พฤศจิกายน 2560

ณ โรงเรียนโสตศึกษา  
จ.สงขลา

## แผนที่โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน



## กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ณ โรงเรียน ตำรวจตระเวนชายแดนอินทรีอาสา บ้านห้วยน้ำกั้น

โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอินทรีอาสาบ้านห้วยน้ำกั้น  
แห่งนี้ ตั้งอยู่ใน ต.วาวี อ.แม่สรวย จ.เชียงราย และเป็นหนึ่งใน  
โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน โดยอาสาสมัคร  
กรุงศรีได้ลงพื้นที่แบ่งปันความรู้ด้านการเงินแก่เยาวชนระดับ  
ประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเยาวชนชาวเขาและ  
เยาวชนในพื้นที่ ซึ่งการเข้าจัดกิจกรรมในครั้งนี้ นอกจากจะ  
เป็นการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในพื้นที่ห่างไกลแล้ว  
ยังเป็นการร่วมมือกันครั้งแรกระหว่าง 3 หน่วยงาน ได้แก่  
บริษัท ปูนซิเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) เป็นผู้สนับสนุนหลัก  
ในการก่อสร้างโรงเรียน และ บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด  
เป็นผู้สนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดและสร้างห้องคอมพิวเตอร์  
และกรุงศรีในฐานะผู้ให้ความรู้แก่เยาวชน

จากการเข้าให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนชาวเขาในพื้นที่  
ห่างไกลครั้งนี้ ทำให้กรุงศรีได้รับพระราชทานพระราชวโรกาส  
ให้เข้าเฝ้าทูลละอองพระบาท สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ



สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสเสด็จพระราชดำเนินมาเป็น  
องค์ประธานในพิธีเปิดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนอินทรี  
อาสาบ้านห้วยน้ำกั้นอย่างเป็นทางการ โดยมีคุณพงศ์อตุล  
กฤษณะราช กรรมการอิสระ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) เป็นผู้แทนธนาคารกล่าวถวายรายงานความเป็นมา  
และความคืบหน้าของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน เมื่อวันที่  
3 สิงหาคม 2560 ยังความภาคภูมิใจและปลื้มปิติแก่ผู้บริหาร  
และพนักงานกรุงศรีทุกคนที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ



ทั้งนี้ ในปี 2560 โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงินสามารถขยาย  
ผลการให้ความรู้ทางการเงินสู่เยาวชนจำนวน 5,174 คน  
จาก 95 โรงเรียน ใน 26 จังหวัดในประเทศไทยและสปป.ลาว  
และตลอดทั้งโครงการตั้งแต่ปี 2558 มีเยาวชนจำนวน 14,271 คน  
ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้ โดยกรุงศรีตั้งเป้าสานโครงการ  
และขยายขอบเขตการให้ความรู้ทางการเงินสู่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย  
อื่นๆ ให้ทั่วถึง เพื่อร่วมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี  
อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป



## ข้อมูลองค์กร





## ข้อมูลบริษัท [G4-3 ถึง G4-9]

|                                  |                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อบริษัท :                     | ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)                                                                                                                                                     |
| ลักษณะกิจการ :                   | บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย                                                                                                                                          |
| ชื่อย่อหลักทรัพย์ :              | BAY                                                                                                                                                                                   |
| เลขทะเบียนบริษัท :               | 0107536001079                                                                                                                                                                         |
| ประเภทธุรกิจ :                   | ธนาคารพาณิชย์                                                                                                                                                                         |
| ชื่อเชิงพาณิชย์ :                | กรุงศรี                                                                                                                                                                               |
| พื้นที่การดำเนินธุรกิจ :         | 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2 สาขาและการร่วมค้า) สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (สำนักงานผู้แทน) และราชอาณาจักรกัมพูชา (บริษัทในเครือ)                       |
| ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ :            | 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120                                                                                                                      |
| ช่องทางการติดต่อ :               | โทรศัพท์: 0 2296 2000 โทรสาร : 0 2683 1304<br>ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์: โทร. 1572<br>เว็บไซต์ <a href="http://www.krungsri.com">www.krungsri.com</a> , Facebook/Instagram: Krungsri Simple |
| อัตรากำลังทั้งหมด :              | 31,545 คน (พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของธนาคารและบริษัทในเครือ)                                                                                                                   |
| รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ : | 26,341 ล้านบาท                                                                                                                                                                        |

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

## ลักษณะบริการของธนาคาร<sup>[G4-9]</sup>

กรุงศรีดำเนินธุรกิจให้บริการโดยตรงต่อผู้บริโภค โดยมีลักษณะการให้บริการที่สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

| การรับฝากเงิน                                                                                                                                                                                                                                 | การให้สินเชื่อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | บริการทางการเงินอื่นๆ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ธนาคารรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไป และจากองค์กรธุรกิจ โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เงินฝากกระแสรายวัน</li> <li>เงินฝากออมทรัพย์</li> <li>เงินฝากประจำ</li> <li>เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ</li> </ul> | <p>ธนาคารให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D)</li> <li>เงินกู้โดยใช้ตัวสัญญาใช้เงินและเงินกู้ระยะยาวให้แก่ลูกค้าธุรกิจ</li> <li>สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อบุคคลสำหรับลูกค้าบุคคล</li> <li>สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ</li> <li>สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ</li> <li>บริการด้านสินเชื่ออื่นๆ อาทิ การอาวัล และรับรองตัวเงิน หนังสือค้ำประกัน เลตเตอร์ออฟเครดิตและการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน ฯลฯ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>บริการด้านการโอนเงินภายในประเทศ</li> <li>บริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ</li> <li>บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ "KRUNGSRI Trade Link"</li> <li>บริการหัก/ฝากเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ</li> <li>บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย</li> <li>บริการด้านวาณิชธนกิจ</li> <li>บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์</li> <li>บริการบริหารเงินสด</li> <li>บริการลูกค้าธุรกรรมการเงิน</li> <li>บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าและเครื่องมือทางการเงินด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน และอัตราดอกเบี้ย</li> <li>บริการด้านการเงินเพื่อการค้า</li> <li>บริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ</li> </ul> |

## กฎบัตร หลักการ ความริเริ่ม และการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

[G4-15 ถึง G4-16]

กรุงศรีดำเนินธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

และในฐานะที่กรุงศรีเป็นหนึ่งในเครือสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก เราคำนึงถึงการดำเนินงานตามมาตรฐาน กฎบัตร หลักการ และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน อาทิ มาตรฐานบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS9) ระเบียบของ Sarbanes-Oxley Act มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์บาเซล 3 (Basel III) และการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ (D-SIBs) การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ISO20022 Universal Financial Message Scheme เพื่อรองรับการเป็นธนาคารดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ แนวปฏิบัติที่เสริมหนุนการดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล อาทิ แนวทางการกำกับดูแลองค์กร ASEAN CG Scorecard การควบคุมภายในด้วยหลัก COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางการจัดทำรายงานสากล

Global Reporting Initiatives (GRI) และเป็นสมาชิกที่ผ่านการรับรองจากแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC)

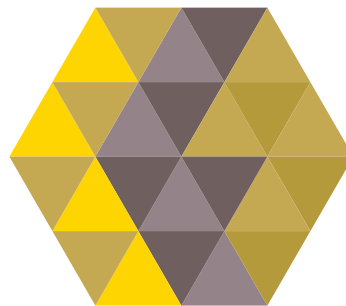
นอกจากนี้ กรุงศรียังเป็นสมาชิกหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (American Chamber of Commerce: AMCHAM) สมาคมไทย-ญี่ปุ่น (Thai-Japanese Association: TJA) และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกัน และการประกอบธุรกิจที่มั่นคง ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมผ่านความร่วมมือระหว่างกันและพร้อมก้าวไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกได้ในวงกว้าง กรุงศรียังเป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย (The Thai Bankers' Association: TBA) ในการร่วมมือเพื่อสร้างเครือข่ายภาคการเงินที่แข็งแกร่ง เป็นสมาชิกของ ชมรม CSR ภายใต้อาณัติของสมาคมธนาคารไทย และในปี 2560 กรุงศรีและ MUFG ได้ลงนามในบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เพื่อสนับสนุนการลงทุนขององค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทยและช่วยเหลือบริษัทไทยในการทำธุรกิจในต่างประเทศ และกรุงศรียังได้เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงและประกาศความร่วมมือกำหนดจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) ฉบับปรับปรุง ร่วมกับธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่ง เพื่อเป็นพันธสัญญาในการร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่ดีเพื่อเสริมสร้างสังคมที่ยั่งยืนในอนาคต

## การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ<sup>[G4-13]</sup>

เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2560 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการจัดตั้ง บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด หรือ “กรุงศรี ฟินโนเวต” โดยเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือล่าสุดของธนาคาร เพื่อดำเนินการประกอบธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) เช่น ลงทุนในกิจการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SME) ธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology) ร่วมลงทุนในธุรกิจเงินร่วมลงทุนอื่น ทรัสต์เพื่อการประกอบกิจการเงินร่วมลงทุน (Private Equity Trust) หรือธุรกิจการร่วมลงทุน (Private Equity) ที่มีการร่วมลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันยุคดิจิทัลและสนับสนุนสตาร์ทอัพที่ดำเนินธุรกิจด้านเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech Startup) ทั้งในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย ทั้งนี้ กรุงศรี ฟินโนเวต มุ่งมั่นในการรังสรรค์และบูรณาการนวัตกรรมทางการเงินเพื่อต่อยอดผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกรุงศรีเพื่อสร้างประสบการณ์อันดีต่อลูกค้า

นอกจากนี้ ในปี 2560 สายงานอิเล็กทรอนิกส์ได้ปรับเปลี่ยนเป็นสายงานดิจิทัลแบงก์กิ้งและนวัตกรรม เพื่อความคล่องตัวในการทำงานและตอกย้ำการบริหารจัดการที่ทันสมัย ตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างรวดเร็ว และการบริการด้านการเงินในยุคดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้เป็นไปตามทิศทางธุรกิจของกรุงศรีในการเป็นผู้นำด้านการให้บริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล ตลอดจนเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคแห่งนวัตกรรมทางการเงินด้วยการสร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม หรือ Innovation Culture ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร



**KRUNGSRI**  
FINNOVATE

## บริษัทย่อยและบริษัทในเครือ<sup>[G4-17]</sup>

### กรุงศรี คอนซูมเมอร์

**ประเภทของบริการ :** ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์”

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
- บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

### กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์

**ประเภทของบริการ :** ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท และได้เพิ่มบริการด้านประกันภัยในปี 2557 ในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท เงินดีดล้อ จำกัด

### กรุงศรี ซีเคียวริตี้

**ประเภทของบริการ :** นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามประเภท คือ ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจวาณิชธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคล ตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน ธุรกิจการลงทุน

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

### กรุงศรี ออโต้

**ประเภทของบริการ :** ผู้นำด้านธุรกิจสินเชื่อยานยนต์ ภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงศรี ออโต้”

**ดำเนินงานโดย :**

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

### กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์

**ประเภทของบริการ :** ธุรกิจจัดการกองทุน อาทิ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ การจัดการลงทุนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลนิธิ สหกรณ์ และผู้ลงทุนสถาบัน

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

### กรุงศรี เอเอ็มซี

**ประเภทของบริการ :** ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด

### กรุงศรี เซอร์วิส

**ประเภทของบริการ :** ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากร และ จัดหารถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือ ซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด

### กรุงศรี ลีสซิง

**ประเภทของบริการ :** ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิงและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภท สำหรับไว้ใช้ในกิจการ

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง จำกัด

### กรุงศรี แฟกเตอริ่ง

**ประเภทของบริการ :** ประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟกเตอริ่ง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้น ด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้าโดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท กรุงศรี แฟกเตอริ่ง จำกัด

### กรุงศรี บริการเช่าสินเชื - สปป. ลาว

**ประเภทของบริการ :** บริษัทให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิง และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (ผ่อนชำระเป็นงวด) ให้แก่ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจ ใน สปป.ลาว

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

### Hattha Kaksekar Limited - กัมพูชา

**ประเภทของบริการ :** ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเพื่อรายย่อย (Microfinance) ในประเทศกัมพูชา โดย HKL ถือเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการสินเชื่อเพื่อรายย่อยที่มีขนาดใหญ่อันดับ 3 และดำเนินธุรกิจมายาวนานที่สุดแห่งหนึ่งในกัมพูชา

**ดำเนินงานโดย :**

- Hattha Kaksekar Limited

### กรุงศรี ฟินโนเวต

**ประเภทของบริการ :** ประกอบธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) เช่น

- 1) ร่วมลงทุนในกิจการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SME) หรือ
- 2) ร่วมลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology) หรือ
- 3) ร่วมลงทุนในธุรกิจเงินร่วมลงทุนอื่น ทรัสต์เพื่อการประกอบกิจการเงินร่วมลงทุน (Private Equity Trust) หรือธุรกิจการร่วมลงทุน (Private Equity) ที่มีการร่วมลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน

**ดำเนินงานโดย :**

- บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด



โครงสร้างการบริหารจัดการ  
และธรรมาภิบาล





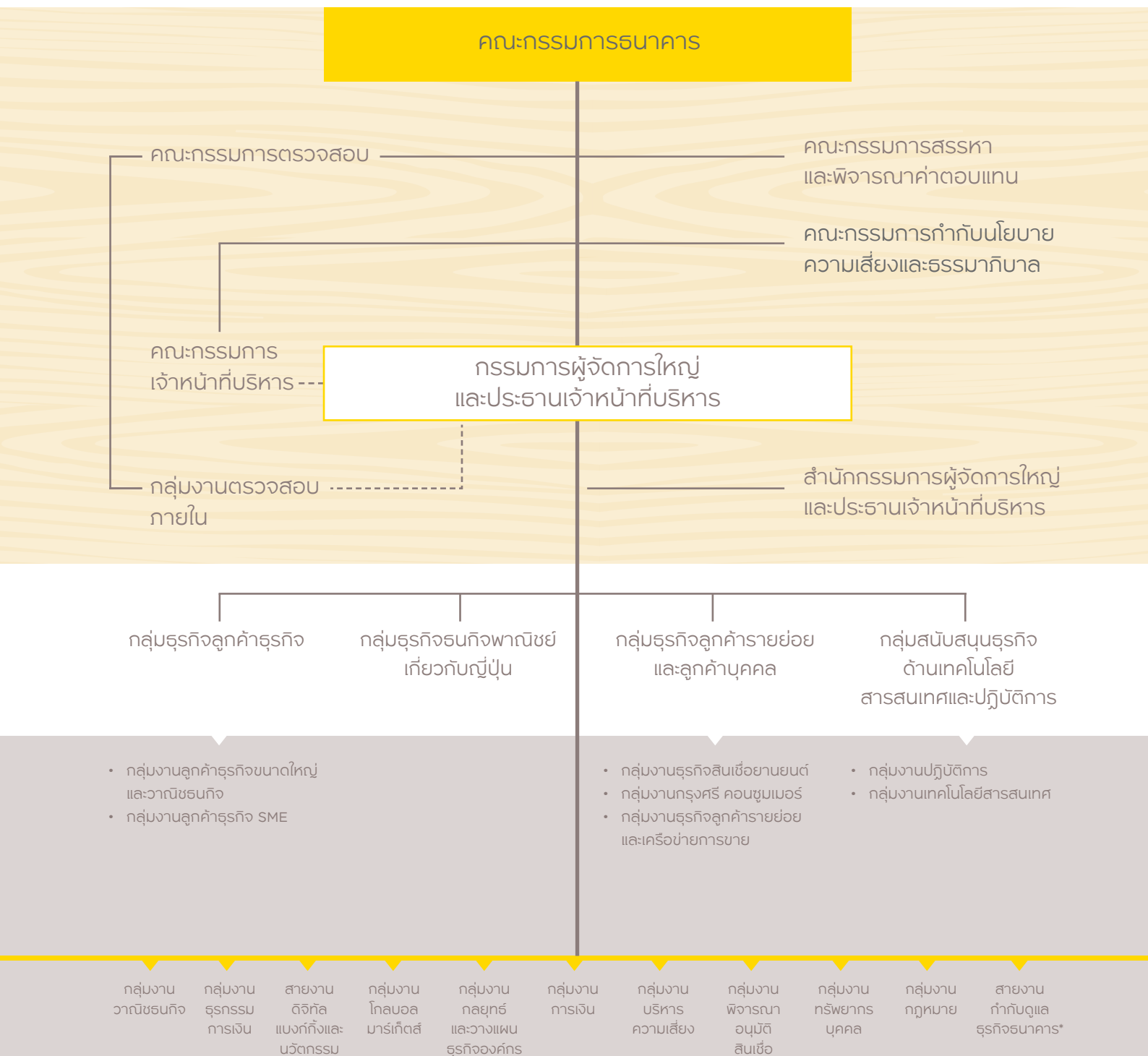


## โครงสร้างการบริหารจัดการ และธรรมาภิบาล

การดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าประสงค์ต่างๆ ขององค์กรนั้นมิได้ขับเคลื่อนด้วยปัจจัยหรือทรัพยากรอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันทุกภาคส่วนนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายที่ได้วางเอาไว้

ธรรมาภิบาล เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะประสานงานดำเนินงานทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรวจสอบได้ และมีความน่าเชื่อถือ องค์กรจะไม่สามารถเติบโตได้หากขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่นเดียวกัน องค์กรจะเติบโตได้อย่างมั่นคงหากได้รับความไว้วางใจและการยอมรับจากสังคม

การส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในองค์กรนั้น บุคลากรในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดจนถึงพนักงานทุกระดับ จึงถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะสร้างให้กรุงเทพฯ เป็นสถาบันทางการเงินที่น่าเชื่อถือ อันเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการดำเนินธุรกิจธนาคาร ซึ่งเป็นสถาบันทางการเงินที่มีเสถียรภาพเคียงคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าของประเทศ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ตลอดจนมีการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน เคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล โดยองค์กรจะต้องมีกระบวนการ เครื่องมือ และช่องทางในการควบคุมดูแล และตรวจสอบให้มั่นใจว่าทุกภาคส่วนขององค์กรดำเนินอยู่บนหลักธรรมาภิบาล



\* สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

## การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมภายใน<sup>[G4-14]</sup>

กรุงศรีใช้มาตรการและกระบวนการดำเนินงานที่ใช้กำกับดูแลความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในกระบวนการ โดยได้ยึดหลักการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring) โดยในปี 2560 นี้ กรุงศรีได้บรรจุหลักสูตรการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO เข้าเป็นหลักสูตรบังคับเป็นปีแรก พนักงานและผู้บริหารทุกคนมีหน้าที่เรียนและทบทวนหลักสูตรดังกล่าวทุก ๆ 2 ปี

นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการบริหารจัดการความเสี่ยงคือ การระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการติดตามและการจัดการความเสี่ยงผ่านนโยบายต่างๆ ทั้งในส่วน of ความเสี่ยงด้านเครดิต ภาพรวมองค์กร ด้านตลาด สภาพคล่อง และการปฏิบัติการ ซึ่งหมายรวมถึงความเสี่ยงใดๆ ก็ตามที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) สิ่งเหล่านี้อาจหมายถึงการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากภัยทางความยั่งยืนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ภัยแล้ง ความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ฯลฯ ที่อาจส่งผลให้เกิดภาวะการหยุดชะงัก ซึ่งไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อกรุงศรีเท่านั้น สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือความเสี่ยงเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

## Whistleblowing Program

คือเครื่องมือหนึ่งที่กรุงศรีนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเมื่อพบหรือสงสัยว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้องขัดต่อกฎเกณฑ์หรือแนวทางที่ธนาคารกำหนดผ่านช่องทางต่างๆ

ทั้งนี้ นับตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2561 เป็นต้นไป กรุงศรีได้มีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส โดยพนักงานสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรุงศรีไปยัง Mitsubishi UFJ Financial Group, Inc (MUFG) ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของกรุงศรีได้โดยตรง ผ่านการแจ้งทางอีเมลหรือจดหมายเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่น ตามช่องทางที่กำหนด

การแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสของพนักงานจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และการกลั่นแกล้งผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะถือเป็นความผิดทางวินัย ซึ่งเป็นหลักการที่กรุงศรีให้ความสำคัญตลอดมา

### ช่องทางแจ้งเบาะแสและร้องเรียน<sup>[G4-57 - G4-58]</sup>

#### 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)

- โทรศัพท์ 0 2296 0000 ต่อ 85588, 83901
- ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10210
- [www.onekrungsriportal.net/legal&compliance/ombudscorner](http://www.onekrungsriportal.net/legal&compliance/ombudscorner)

#### 2. ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา

- โทรศัพท์ 0 2296 0000 ต่อ 83456 กด 1 และกด 2

#### 3. กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

- HR Service โทรศัพท์ 0 2296 0000 ต่อ 85577

#### 4. คณะกรรมการตรวจสอบ

- [audit.committee@krungsri.com](mailto:audit.committee@krungsri.com)
- คณะกรรมการตรวจสอบ  
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่  
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง  
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

### ช่องทางใหม่

#### 5. MUFG Channel

- Nishimura & Asahi Law Firm  
(บริษัทที่ปรึกษากฎหมายของ MUFG)  
Otemon Tower, 1-1-2 Otemachi, Chiyoda-ku,  
Tokyo 100-8124, Japan  
อีเมล : [mufgwhistleblow@jurists.co.jp](mailto:mufgwhistleblow@jurists.co.jp)
- MUFG Audit Committee  
(คณะกรรมการตรวจสอบของ MUFG)  
ที่อยู่ JP-Tower.2-7-2, Marunouchi, Chiyoda-ku,  
Tokyo 100-0005, Japan  
อีเมล : [mufg-group-helpline\\_kansaiinkai\\_PF@mufg.jp](mailto:mufg-group-helpline_kansaiinkai_PF@mufg.jp)



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนด “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส องค์ประกอบ คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรีต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการเติบโตอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลัก จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและการปฏิบัติ โดยได้กำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มธุรกิจ รวมถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับปี 2560 คณะกรรมการธนาคารได้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard และนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทอื่นๆ ในกรุงศรี กรู๊ป นำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตนเองตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

## ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน

เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล กรุงศรีได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานนำหลัก “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” หรือ The Spirit & The Letter (S&L) มาใช้ปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ซึ่งมุ่งเน้นให้ทุกคนยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของข้อกำหนดต่างๆ มากกว่าการยึดถือเพียงลายลักษณ์อักษร โดย The Spirit & The Letter ของกรุงศรี มีองค์ประกอบแบ่งออกเป็น 6 ส่วนหลัก

### ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน



นอกจากนี้ พนักงานก็ต้องรับทราบและทำความเข้าใจกับปรัชญาดังกล่าว โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคาร [www.krungsri.com](http://www.krungsri.com) พร้อมทั้งก็ต้องมีการทบทวนและทดสอบความรู้ความเข้าใจผ่าน e-Learning ทุกๆ 2 ปี

## จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์

เนื้อหาของจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ได้ถูกปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเท่าทันกับความคาดหวังของสังคมตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย แต่ยังคงไว้ซึ่งหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความ

เป็นธรรม (Fairness) และหลักการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรับผิดชอบ (Accountability to Stakeholders)

การปรับปรุงเนื้อหาของจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ในครั้งนี้เพื่อเป็นการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยโดยรวม ในฐานะที่ถูกค่าเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

### จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์

#### 1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ

ธนาคารพึงดูแลให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อข้อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และยึดมั่นในจริยธรรม สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีความรู้ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ

#### 2. บทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร

คณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคารพึงมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อ ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในทุกระดับขององค์กร

#### 3. มาตรฐานการให้บริการ

ธนาคารต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่เป็นเลิศ มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการและบริหารควบคุมภายในที่รอบคอบ รวมทั้งการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม

#### 4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสการพัฒนาตนเองอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

#### 5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ธนาคารควรให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ โดยจัดให้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารโดยครอบคลุมถึงเงื่อนไขและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่างๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม

#### 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารพึงจัดให้มีมาตรการเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในเรื่องของการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน การทำธุรกรรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง การรับรองและผลประโยชน์อื่นๆ

#### 7. การจัดการข้อมูล

ธนาคารควรมีการจัดการข้อมูลต่างๆ ให้เหมาะสม มีการปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้า รวมถึงข้อมูลของธนาคารเอง

#### 8. การกำกับดูแลโดยรวม

ธนาคารต้องดำเนินธุรกิจให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามกรอบของกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร รวมถึงหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องจัดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ มีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลที่เป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร มีการสอบทานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และจัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต

#### 9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

ธนาคารพึงดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างเสรีและแข่งขันอย่างเป็นธรรม เสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการผูกขาด ทั้งนี้ หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ธนาคารพึงจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

## การต่อต้านการทุจริต

สิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจทางการเงินคือ การเป็นสถาบันทางการเงินที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความไม่โปร่งใสหรือการทุจริตใดๆ นอกจากจะเป็นต้นทุนทางการเงินแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

กรุงศรีมีความจริงจังในการจัดและป้องกันการเกิดทุจริตภายในองค์กรทุกรูปแบบ จึงได้มีการจัดตั้ง **คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต** ขึ้น มีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและทบทวนความเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบ การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการประชุมเพื่อกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านการทุจริตอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

## นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

กรุงศรีได้กำหนด **นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน** (Anti-Corruption Policy) และ **แนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน** (Anti-Corruption Program) โดยมีหลักการสำคัญคือ การไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันหรือการละเมิดต่อหลักการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม การสร้างมาตรการและขั้นตอนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต การสื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส การบันทึกบัญชีและจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง การกำหนดการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการสอบทานและตรวจสอบความครบถ้วนเพียงพอของกระบวนการทั้งหมดโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และนอกจากนี้ในทุกฝ่ายงานยังมีตัวแทนที่เรียกว่า “Compliance Champion” คอยให้ความรู้ความเข้าใจและระแวดระวังในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการต่อต้านการทุจริตด้วย

ธนาคารมีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) อย่างใกล้ชิด โดย “การทุจริต” คือหนึ่งในประเด็นที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ และทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มีตัวแทนฝ่ายงาน ทำหน้าที่ในการจัดทำรายงาน RCSA ทุกเดือน เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความเสี่ยงโดยตรง คือ สายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ โดยการจัดทำรายงานความเสี่ยงรายเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของตัวแทนฝ่ายงานดังกล่าว เพื่อการรายงานความเสี่ยงอย่างทันต่อเหตุการณ์และทำให้องค์กรมีความระแวดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการรับการรับรองจากหน่วยงานภายนอกนั้น โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ได้รับรองกรุงศรีเป็นสมาชิกครั้งที่สอง เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2560

## การสร้างธรรมาภิบาลในองค์กร

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งในแง่ของการลดความเสี่ยงภายในกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น การมีจรรยาบรรณในการทำงาน รวมถึงการยึดถือและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ ผ่านการสื่อสารอย่างเพียงพอ กรุงศรีจึงได้มีการจัดทำสื่อการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของกรุงศรีภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการ และผ่านกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้กับพนักงาน รวมถึงการจัดทำหลักสูตรการอบรมผ่านระบบในการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ Krungsri Learning Companion (KLC) โดยกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง การทุจริตและการระแวดระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 5 หลักสูตร และบังคับให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนจะต้องทบทวนความรู้ตามหลักสูตรดังกล่าวทุกๆ 2 ปี

เพื่อเป็นการตอกย้ำถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริต กรุงเทพฯได้จัดกิจกรรม อาทิ จัดทำภาพยนตร์สั้นเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต ในช่วงสัปดาห์ “การปฏิบัติตามหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” ซึ่งวัตถุประสงค์ของงานคือ ผนวกรวมให้พนักงานและผู้บริหารตระหนักถึงและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของแนวทางการป้องกันและต่อต้านการทุจริตของกรุงเทพฯ จัดทำโปสเตอร์เผยแพร่ตามจุดสำคัญต่างๆ ในอาคารสำนักงาน ขาวประชาสัมพันธ์ภายใน และส่งข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร เพื่อแจ้งให้พนักงานทราบช่องทางแจ้งเบาะแสเมื่อพบการทุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ

นอกจากนี้ ในเดือนกันยายน 2560 ธนาคารได้เข้าร่วมกิจกรรม วันต่อต้านคอร์รัปชัน 2560 ภายใต้แนวคิด “รัฐบาลใหม่! คอร์รัปชันเก่า?” ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ และ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ และในเดือนธันวาคม 2560 ได้เข้าร่วมงาน “วันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต” ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี



## หลักสูตรบังคับเกี่ยวกับการส่งเสริมธรรมาภิบาล



## การส่งเสริมความรู้ด้านธรรมาภิบาลและความเสี่ยงแก่กรรมการและผู้บริหารระดับสูง

เพื่อส่งเสริมการมีธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร นอกจากการฝึกอบรมพนักงานด้านการต่อต้านทุจริต การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยงของทุกหน่วยงานภายในองค์กรแล้ว ธนาคารยังส่งเสริมให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ทั้งคณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร (Senior Management Team: SMT) ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการและธรรมาภิบาลที่ดี การต่อต้านการทุจริต ฯลฯ อันจะส่งผลให้ธนาคารเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับ ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมไปถึงกฎระเบียบมาตรฐานต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่โปร่งใสมากยิ่งขึ้น

## การฝึกอบรมของ กรรมการธนาคาร

เฉลี่ย  
**7.83**  
ชม./คน/ปี

- สัมมนา "Steering Governance in a Changing World" โดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย
- หลักสูตร "Updated COSO Enterprise Risk Management: Intergrating with Strategy and Performance" โดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย
- สัมมนา "Legal Update: Criminal Liabilities of Directors" โดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย
- หลักสูตร "The Audit Committee's Role in Compliance and Ethical Culture Oversight" โดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย
- สัมมนา "บทบาทของ คณะกรรมการบริษัท จดทะเบียนในการลดความเสี่ยงองค์กรด้านภัยไซเบอร์ ความท้าทาย และทางออก" โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ ร่วมกับ บีโอเอส อีอีซีเอสเอฟแอนด์
- สัมมนา "เรียนรู้เพื่อพัฒนา KAM ให้เป็นประโยชน์ต่อตลาด กูญไทยอย่างแท้จริง" โดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ ร่วมกับ สภาวิชาชีพบัญชี และ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

## การฝึกอบรมของกรรมการธนาคาร

ในปี 2560 คณะกรรมการธนาคารได้เข้ารับการฝึกอบรม ที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนการบริหารความเสี่ยงต่างๆ

## การฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร

เช่นเดียวกันกับผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรีที่เข้ารับการอบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ต่อองค์กร โดยตลอดปี 2560 ผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรี มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง



## การฝึกอบรมของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร

**11.36** ชม./คน/ปี

### การต่อต้านการทุจริต

- หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- หลักสูตรแนวทางการตรวจสอบด้านการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

**8.84** ชม./คน/ปี

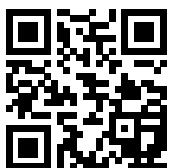
### การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน

- กรอบการควบคุมภายใน ตามหลักการของ COSO
- หลักสูตรการบริหารความเสี่ยง ด้านเครดิต และการบริหารความเสี่ยง ด้านการตลาด
- หลักสูตรการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัลและแนวทางการกำกับดูแล

**6.82** ชม./คน/ปี

### เทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยในโลกไซเบอร์

- หลักสูตร Strategic IT Governance
- หลักสูตร Policy for Enterprise IT Security



รายงานประจำปี กรุงศรี



แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1)

สำหรับรายละเอียดข้อมูลการกำกับดูแลองค์กร อาทิ องค์ประกอบ และคุณสมบัติของคณะกรรมการ บทบาท หน้าที่ และ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง ฯลฯ สามารถศึกษา ข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2560 และแบบแสดง รายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของกรุงศรี

## การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญและการป้องกัน การคุกคามด้านไซเบอร์

รูปแบบธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป ภายหลังจากที่ได้มีการวางแผนแนวทางแก้ไขกฎหมาย เพื่อพัฒนาและกำกับธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (FinTech) และการแสดงตนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ซึ่งคาดว่าจะมีผลในปี 2561 โดยจะให้ความสำคัญกับการสร้างระบบ เพื่อรองรับการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และสามารถครอบคลุมการให้บริการที่ลูกค้าสามารถแสดงตน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) การเก็บลายเซ็นลูกค้าทาง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) การสร้างระบบธนาคารที่สามารถ เชื่อมต่อแบบเปิด เป็นต้น เราได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อมุ่งเน้น การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เครื่องเรียนรู้ (Machine Learning: ML) และบล็อกเชน (Blockchain) เพื่อที่จะเปลี่ยนวิธีการที่ธนาคาร นำเสนอบริการ ในช่วงต้นปีที่ผ่านมาธนาคารได้เริ่มศึกษาและ ทดลองใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ และได้รับการนำมาใช้ในสถาบันชั้นนำระดับโลกหลายแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการปฏิบัติงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า

จากความเปลี่ยนแปลงนี้เองที่ธุรกรรมทางการเงินจะไปอยู่ บนโลกไซเบอร์มากยิ่งขึ้น กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะสร้างความมั่นใจให้ กับลูกค้าในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ และ จะไม่ยอมให้มีการคุกคามด้านไซเบอร์ ธนาคารจะยังคงพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถของการรักษาความปลอดภัยอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองกับภัยคุกคามใหม่ๆ ในอนาคต ได้อย่างทันทั่วทั้งที่

## มาตรการและแนวการบริหารจัดการ

ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการผู้บริหารได้เพิ่มระดับ ความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในยุคดิจิทัล ธนาคารมีการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภัยคุกคาม ด้านไซเบอร์ อาทิ การขยายขอบเขตของการป้องกันภัย จาก Advanced Malware การประเมินความพร้อมของ ความปลอดภัยด้านไซเบอร์ตามมาตรฐาน FFIEC การริเริ่ม โครงการ Threat Intelligence ให้สอดคล้องกับมาตรฐานและ เป็นสากล อีกทั้งยังจัดให้มีการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ให้กับพนักงานอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ และ เป็นไปตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ ของ MUFG

ในส่วนของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ของแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่สาม ตามแผน ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาลนั้น ทางธนาคารได้พัฒนา ระบบเพื่อรองรับการลงทะเบียน AnyID การทำธุรกรรมพร้อมเพย์ การทำธุรกรรมผ่าน QR Code โดยมีการทดสอบและควบคุม ภายใต้อาคารทดสอบนวัตกรรมทางการเงินที่ใช้เทคโนโลยี ใหม่ (Regulatory Sandbox) ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย เรายังคงเดินหน้าพัฒนาระบบเพื่อรองรับ Request To Pay e-Tax and e-Receipt Capital Market และการปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์ ISO20022 อีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่สังคมดิจิทัลและยกระดับ ความปลอดภัยของการทำธุรกรรมออนไลน์ ธนาคารได้เพิ่ม ความปลอดภัยของบัตรเดบิตด้วยการติดชิปการ์ด (Chip Card) ที่อยู่บนมาตรฐานบัตร Thai Standard พร้อมการยกระดับ ความปลอดภัยด้วย 3D Secure ให้กับการซื้อขายสินค้าและ บริการบนอินเทอร์เน็ตผ่านบัตร ตลอดจนโครงการพัฒนา และจำกัดการใช้งานบนเครื่องเอทีเอ็มเพื่อวัตถุประสงค์ของ การรักษาความปลอดภัย (ATM Whitelist) ซึ่งมีความคืบหน้า แล้วเสร็จร้อยละ 80 และจะแล้วเสร็จทั้งหมดในไตรมาสที่สอง ของปี 2561

ธรรมาภิบาลและการยึดมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบได้รับการ ปลูกฝังเข้าไปเป็นค่านิยมหลักของธนาคาร เราได้ปฏิบัติตาม กฎระเบียบของ Sarbanes-Oxley Act มาตราการกำกับดูแล สถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์บาเซล 3 (Basel III) และ การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบ ในประเทศ (D-SIBs) โดยได้ลงทุนใน 4 โครงการหลัก เพื่อรองรับการดำเนินการดังกล่าว ประกอบไปด้วย



- การพัฒนาระบบรองรับการคำนวณบริหารความเสี่ยงเครดิตที่มีหลักเกณฑ์การประเมินบนความเสี่ยงและผลตอบแทน
- การพัฒนาระบบบาเซล SA-CCR ที่เสร็จสิ้นก่อนวันที่บังคับใช้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และนำไปใช้ประเมินผลกระทบจาก SA-CCR และกำหนดกลยุทธ์การหักบัญชีและการทำกำไรของธุรกรรมตราสารอนุพันธ์
- การพัฒนาระบบจัดการดูแลในส่วนของการจัดการสินทรัพย์และหนี้สิน (Asset Liability Management) การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Management) การคำนวณต้นทุนทางการเงินภายในธนาคาร (Fund Transfer Pricing)
- การพัฒนาระบบมาตรฐานบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS9) โดยจะแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 ของปี 2561 และมีเวลาเพียงพอในการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการยื่นรายงานแก่ธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการในไตรมาสที่ 1 ปี 2562

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้แบ่งปันหลักเกณฑ์ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศให้แก่ HKL บริษัทในเครือของธนาคารในประเทศกัมพูชา และประสบความสำเร็จในการจัดตั้งมาตรฐานความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ การกำกับดูแลกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการการกู้คืนระบบเมื่อเกิดภัยพิบัติ และกลยุทธ์การควบคุมและจัดการโครงการ เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาบริษัทให้ก้าวไปสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์ในอนาคต

## ปณิธานการดำเนินงานในอนาคต

ในแผนธุรกิจระยะกลาง ปี 2561-2563 ธนาคารได้รวมกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ให้เป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของแผนงานดิจิทัล ทำให้เรื่องของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญและการป้องกันการคุกคามด้านไซเบอร์ต้องเพิ่มมากขึ้นตามการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีขององค์กร เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่วัฒนธรรมดิจิทัลที่ผสานเข้าด้วยกันกับโครงสร้างธนาคารพาณิชย์แบบดั้งเดิมอย่างลงตัว โดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ได้ตั้งปณิธานที่จะ “มุ่งสู่ดิจิทัลทำให้ชีวิตง่ายขึ้นสำหรับลูกค้าของเรา โดยการสร้างระบบที่ปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต พร้อมกับความคล่องตัวและนวัตกรรม”



การสร้างการมีส่วนร่วม  
และความผูกพันร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย





[G4-24]

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งต่อการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ คือการมีช่องทางในการสานสัมพันธ์และเสวนากับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Dialogue) เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความต้องการ และข้อคิดเห็นต่างๆ รวมไปถึงการพูดคุยเพื่อร่วมกันรับผิดชอบ ต่อสังคม เพื่อบรรลุเป้าประสงค์การสร้างที่ยั่งยืน ซึ่งกรุงศรี ได้พิจารณาในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากผลกระทบหรือระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ตามแนวทางของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สมาคมส่งเสริม สถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) และกรอบหลักเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard<sup>[G4-25]</sup> โดยได้ ระบุแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ระบุช่องทาง ความถี่ในการสื่อสาร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย แต่ละกลุ่มไว้ ดังนี้

- กำหนดหลักการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยไว้ใน S&L โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัยของพนักงาน
- รักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน
- ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้สำหรับพนักงาน กรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และเติบโตไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรุงศรี

#### ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- ค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม
- สวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

#### ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

##### การประชุมผู้บริหาร

- Krungsri Leadership 2017 จำนวน 1 ครั้งต่อปี

##### การประชุมผู้บริหารพบพนักงาน

- Town Hall Meeting อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

##### การบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน (Voice of Krungsri: VOK) 1 ครั้ง

## พนักงาน

### การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- กำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม เป็นธรรม
- จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ มากกว่าที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง ผลตอบแทนในรูปแบบอื่น สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ และช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีความ ห่วงกังวล

- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานเดือนละ 1 ครั้ง
- การพูดคุยผ่านที่ปรึกษาบุคลากรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล Human Resources Business Partner (HRBP) ที่สามารถทำได้ตลอดทั้งปี

#### การสื่อสารภายในองค์กร

เพื่อสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กิจกรรมผู้บริหารและพนักงาน เกร็ดความรู้ต่างๆ

- สารจาก CEO รายเดือน
- วารสาร Krungsri Life ราย 2 เดือน
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สรุปข่าว Around Krungsri รายสัปดาห์
- จดหมายข่าว Krungsri News Flash, Krungsri Synergy, Krungsri Daily News Summary
- อินทราเน็ตภายในอาคาร Krungsri Portal
- อีเมลภายใน
- ประกาศเสียงตามสาย

กิจกรรมอื่นๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กรตลอดปี

## ลูกค้า

- รายย่อย
- ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ธุรกิจขนาดใหญ่

### การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ดำเนินธุรกิจภายใต้ค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ”
- ตั้งมั่นอยู่บนความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ให้บริการและคำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค
- รักษาผลประโยชน์และความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า
- นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศ สะดวก รวดเร็ว และทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย (Make Life Simple)
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนถูกต้อง มีมาตรฐานในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัดตามคู่มือพนักงาน (Employee Handbook)
- ไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
- ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

### ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ
- การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง
- การมีผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า

### ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 1 ครั้ง/ปี
- ช่องทางออนไลน์
  - Facebook Page: Krungsri Simple
  - Instagram: Krungsrisimple
  - Twitter: @KrungsriSimple
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี
- งานจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) จำนวน 1 ครั้ง

## ผู้ถือหุ้น

### การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค ในการตรวจสอบและรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการดำเนินงานของธนาคาร
- บริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการของกลุ่มธุรกิจมีความเจริญเติบโต ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น
- เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้กับผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ดูแล อำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้ถือหุ้นเพื่อให้ใช้สิทธิอย่างเต็มที่

### ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- ผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

### ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

- การประชุมผู้ถือหุ้น ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) และรายงานประจำปี (56-2) ปีละ 1 ครั้ง

## การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- เปิดเผยข้อมูลของกรุงศรีทั้งข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลทั่วไป โดยยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่ำเสมอ และทันเวลา
- จัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่างๆ
- จัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์และนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูล ติดต่อประสานงานการให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม และนำเสนอผลประกอบการที่สำคัญของกรุงศรี และความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุนและผู้ที่มีส่วนได้เสีย

## ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- ปฏิบัติตามหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี
- ผลการดำเนินงานที่ดี
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงาน
- ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลขององค์กร

## ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

- การประชุมกับนักลงทุน/นักวิเคราะห์ ที่เข้ามาพบ (Company Visit) 15 ครั้ง
- การเข้าร่วมการจัดประชุมในประเทศ/ร่วมพบนักลงทุนในประเทศ (Road Show) 27 ครั้ง
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรีพีย (Analyst Meeting) 1 ครั้ง
- การรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและแผนธุรกิจ ปีละ 4 ครั้ง
- การส่งอีเมลข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคาร 18 ครั้ง

## ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่นที่เกี่ยวข้อง

## การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ โดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
- ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใดๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดไว้

## ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม

## ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคาร และสมาคมธนาคารไทย อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารภายในชมรม CSR และสมาคมธนาคารไทย ไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารในวาระพิเศษอื่นๆ อีกตลอดทั้งปี

## หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ

## การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย<sup>[G4-24]</sup>

- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ
- ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบาย และกิจการงานต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ

## ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- การดำเนินกิจการของกลุ่มธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้อง
- ความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงาน
- การให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มเปราะบาง (Vulnerable customer)

## ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

ร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อาทิ

- ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จัดส่งรายงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจตามระเบียบของ ธปท. เช่น นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงเข้าร่วมประชุมเพื่อหารือในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎระเบียบต่างๆ แสดงความคิดเห็น และรับฟังข้อความคาดหวังหรือข้อกังวลในรอบปีที่ผ่านมา
- คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เข้าร่วมประชุมเพื่อหารือและรับฟังในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎระเบียบต่างๆ ฯลฯ

## คู่ค้า

### การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ชื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และรักษาผลประโยชน์สูงสุดของคู่ค้า
- ให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้กับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- ส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน โดยได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อคู่ค้าไว้ใน S&L และนโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า ตลอดจนคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าไว้
- คัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาจากคู่ค้าที่เป็นผู้ประกอบการที่ปฏิบัติตามกฎหมาย มีการปฏิบัติต่อพนักงานของตนเองอย่างเป็นธรรม และจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและรักษาสิ่งแวดล้อม
- รักษาข้อมูลทั้งหมดที่ส่งมาจากคู่ค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ

### ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ เท่าเทียม
- วิธีการพิจารณาคู่ค้า
- การรักษาความลับของคู่ค้า

### ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

- มีการสื่อสารผ่านฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ ฝ่ายประสานงานทางการเงินและการวางแผน และฝ่ายภาษีและเบิกจ่ายตามระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

## เจ้าหนี้

### การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้ รวมทั้งกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาคและเป็นธรรม
- ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- กำหนดโครงสร้างการบริหารงานซึ่งครอบคลุมอย่างครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานและการมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหารเงินทุนเพื่อความมั่นคงและแข็งแกร่ง มิให้กรุงศรีอยู่ในฐานะที่ยากลำบากในการชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้

- บริหารสภาพคล่องเพื่อความพร้อมในการชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหนี้อย่างทันเวลาที่และตรงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหนี้ได้แม้ในภาวะที่ประสบวิกฤตสภาพคล่อง
- จะแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ โดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขค้ำประกัน การบริหารเงินทุน และกรณีที่เกิดการผิดนัดชำระหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

### ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

- การปฏิบัติตามเงื่อนไข
- การชำระหนี้คืน
- สภาพคล่องของลูกหนี้
- สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

## สังคมและประเทศชาติ

### การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามแผนระยะสั้น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ปี 2559-2560

- การสร้างคุณค่าความยั่งยืน
- การตอบแทนคืนสู่สังคม
- การร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

### ความคาดหวังหรือข้อกังวล<sup>[G4-27]</sup>

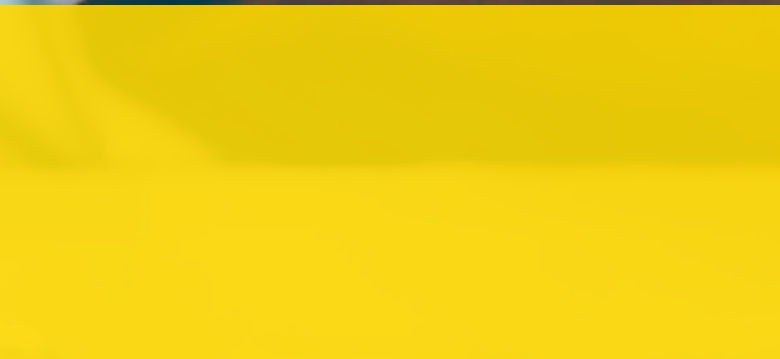
- การมีส่วนสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตผ่านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน ถูกต้อง

### ช่องทางการสื่อสารและความถี่<sup>[G4-26]</sup>

- การเข้าให้ความรู้ด้านการเงินแก่โรงเรียนในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ จำนวน 86 ครั้ง
- บริษัท เงินดีดล้อ จำกัด จัดอบรมความรู้ด้านการเงินให้แก่ชุมชน 16 ครั้ง และลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสานเสวนากับชุมชนตลอดทั้งปี
- ให้บริการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมแก่สตรีด้วยโอกาสรอบพื้นที่สำนักงานใหญ่
- ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตลอดทั้งปี
- อนุญาตให้ใช้พื้นที่ภายในสำนักงานใหญ่เพื่อการสาธารณประโยชน์ ฯลฯ



## การจัดทำรายงาน





## แนวทางการจัดทำรายงาน

[G4-28 ถึง G4-30]

กรุงศรี รายงานความยั่งยืนปี 2560 ฉบับนี้ เป็นรายงานความยั่งยืนฉบับที่ 4 ที่ได้จัดทำขึ้นภายหลังจากที่ได้จัดทำและเผยแพร่รายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและเปิดเผยการดำเนินงานที่สะท้อนผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี มีเนื้อหาครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังแวดล้อมและสังคมระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2560 และได้จัดทำเนื้อหาทั้งในเชิงข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวการบริหารจัดการ และตัวบ่งชี้การดำเนินงาน อ้างอิงตามกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) สำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ในแบบหลัก หรือ “Core” พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030 (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

## กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญและ กรอบการรายงาน <sup>[G4-18]</sup>



### ขั้นที่ 1 : ระบุประเด็นความยั่งยืน

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Relevant Topics) กับการเป็นผู้ให้บริการกลุ่มธุรกิจ ผู้ให้บริการด้านการเงินและสถาบันการเงินที่อาจมีผลกระทบต่อความคาดหวัง การประเมิน และการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบขององค์กร โดยพิจารณาจากประเด็นความยั่งยืน (Sustainability Aspects) ตามกรอบการรายงานสากล GRI

### ขั้นที่ 2 : จัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

เมื่อพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว คณะทำงานได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นโดยพิจารณาจากประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) และผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) เพื่อให้ได้มาซึ่งสาระสำคัญหรือ “สารัตถภาพ” (Materiality) ของการรายงาน

### ขั้นที่ 3 : ตรวจสอบประเด็นให้ครบถ้วน

คณะกรรมการกิจการเพื่อสังคม (CSR Committee) ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงจากหลากหลายกลุ่มงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบประเด็นที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืนในลำดับต่อไป โดยสามารถระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร และได้แสดงไว้ในรูปแบบของแผนภาพการลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อกรุงศรี (หน้า 60)

### ขั้นที่ 4 : สรุป

เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Relevant) และมีนัยสำคัญ (Significant) กับองค์กรมากที่สุด ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืน กรุงศรีได้มีกระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในระยะต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน เพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนได้ตามช่องทางต่างๆ ขององค์กร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มนี้

## ประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อกรุงศรี (Krungsri's Materiality) <sup>[G4-19]</sup>



## การรับรองรายงาน <sup>[G4-33]</sup>

เพื่อให้ข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของกรุงศรีมีความน่าเชื่อถือ กรุงศรีได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานโดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการจัดทำรายงานตามกรอบการรายงานสากล GRI ฉบับ G4 ดังรายละเอียดในหน้า 130-131

## ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ [www.krungsri.com](http://www.krungsri.com) หัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อย่อย “รายงานทั่วไปและรายงานประจำปี” หรือ หัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่ฉบับภาษาไทย จำนวน 700 เล่ม ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน 500 เล่ม
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบซีดี จำนวน 12,500 แผ่น



รายงานความยั่งยืน กรุงศรี

## ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

[G4-31]

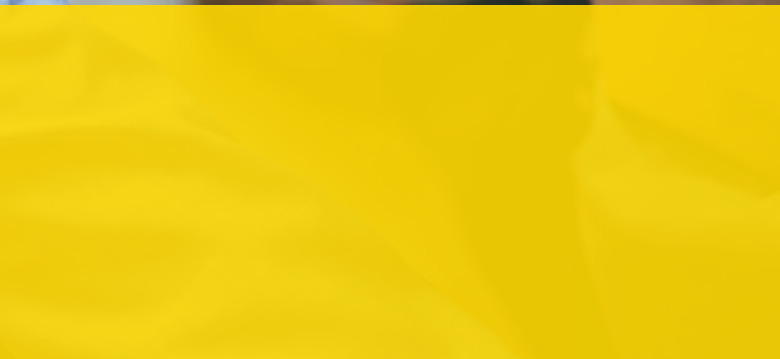
สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3  
แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120  
โทรศัพท์ : 0 2296 2000 ต่อ 85811, 82971, 82977  
อีเมล : [CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com](mailto:CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com)

ნაწილსუ

[illegible]



สร้างคุณค่าความยั่งยืน





กรุงเทพฯ คิดแนวคิด “ความยั่งยืน” อันประกอบด้วยมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นพื้นฐานสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ ในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่ เวิลด์ โดยการพัฒนาเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า” สะท้อนความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงาน ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกกลุ่ม โดยกรุงเทพฯ เชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่า องค์การจะต้องเติบโตไปคู่กับ สังคมที่เข้มแข็ง ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม พร้อมร่วมแบ่งปัน จึงได้ปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนดำเนินงานตาม นโยบายและหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีจิตสำนึกแห่งการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value) กับสังคม สร้างความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-in-process) โดยเชื่อมั่นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดขึ้นเหล่านี้จะสามารถ สร้างสังคมที่ยั่งยืนได้

ตลอดระยะเวลากว่า 70 ปีที่ผ่านมา กรุงเทพฯ เชื่อมั่นว่าเรามี บทบาทมากมายต่อสังคมไทยและภูมิภาคอาเซียนในฐานะ “ต้นน้ำ” ของระบบเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในแง่ของการสร้าง ความเจริญเติบโตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเป็นพันธมิตร ทางธุรกิจที่มั่นคงและแข็งแกร่ง การสร้างชีวิตให้แก่ผู้ประกอบการ รายย่อยต่างๆ การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่พึ่งพาได้และ นำเชื่อถือของประชาชน หรือแม้แต่การเป็นสถาบันทางการเงิน ที่ช่วยให้พ่อค้าแม่ค้าหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ในระบบ เราตระหนักดีว่าผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุน เพื่อประกอบกิจการ สร้างอาชีพ และใช้ในการสร้างคุณภาพชีวิต ของตน โดยแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินจะถูกหมุนเวียน ร้อยเรียงเป็นห่วงโซ่อุปทานในระบบเศรษฐกิจทำให้เกิด การจ้างงานและสร้างธุรกิจในระดับปลายนำไปเรื่อยๆ อย่าง ไม่มีที่สิ้นสุด เป็นประโยชน์จากการพึ่งพาอาศัยกันและกัน ระหว่างภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน

# เจตนาธรมณ์...เพื่อความยั่งยืน

[DMA: FS1, FS2]

ด้วยสถานการณ์การแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามามีบทบาททั้งต่อผู้ให้และผู้รับบริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น เป็นที่แน่นอนว่ากรุงศรีในฐานะที่เป็นผู้ยึดมั่นต่อการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบจะต้องมีขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติที่กว้างไกลมากขึ้นเช่นเดียวกัน โดยนอกจากจะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สังคมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแล้ว การให้ความสำคัญต่อกฎทางการเงินที่อาจมาพร้อมกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน อาทิ ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การสร้างความรู้ความเข้าใจในเครื่องมือหรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ให้แก่ผู้บริโภค เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใช้งานที่ผิดพลาดหรือผิดวัตถุประสงค์ย่อมเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมอีกประเด็นหนึ่งที่เพิ่มขึ้นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ กรุงศรียังไม่ละเลยที่จะใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินต่างๆ เพื่อสร้างประโยชน์ในเชิงธุรกิจให้แก่ลูกค้า ในแง่ของการลดต้นทุนทางการเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่อาจเป็นค่าเสียโอกาสในเชิงธุรกิจที่เกิดขึ้น

เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีดำเนินการอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและครบถ้วนในทุกมิติที่มีนัยสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน กรุงศรีไม่ละเลยการตอบสนองต่อเป้าหมายทางความยั่งยืน SDG2030 ขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยเรื่องความยากจน เศรษฐกิจและการจ้างงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อุตสาหกรรม และนวัตกรรม ซึ่งเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการเป็นต้นน้ำทางเศรษฐกิจ เพื่อเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกและหลีกเลี่ยงการเกิดผลกระทบเชิงลบ สนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านเป้าประสงค์ทางธุรกิจของกรุงศรี ในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมและการให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างให้เกิดคุณค่าร่วมกันในสังคมไทยและภูมิภาคอย่างยั่งยืน

## การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

การให้สินเชื่อถือเป็นการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญลำดับต้นๆ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวม รวมไปถึงผลกระทบจากการลงทุนของกิจการที่

ได้รับการพิจารณาสินเชื่อจากธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของสังคมหรือสิ่งแวดล้อม กรุงศรีจึงให้ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อโดยถือเป็นการเสี่ยงทางความยั่งยืนที่ธนาคารสามารถมีส่วนร่วมในการระแวดระวังได้

## นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ในปี 2560 กรุงศรีทบทวน “นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” (POL\_RIS\_358/2560) โดยยังคงยึดมั่นเจตนารมณ์ในการระบุให้ลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจซึ่งปล่อยมลพิษจำนวนมากที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นลูกค้าที่จัดอยู่ใน “กลุ่มพึงระมัดระวัง” (Credit to be avoided category) และสำหรับกลุ่มลูกค้าที่กรุงศรีจะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินใดๆ หรือ “กลุ่มไม่รับพิจารณา” (Prohibited Category) ได้แก่ ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย กลุ่มผู้มีอิทธิพล อันธพาล อาชญากรที่ติดเงินกับผู้ทำธุรกิจ (Sokaiya) พรรคการเมือง ธุรกิจหรือบุคคลที่ทราบอย่างชัดเจนว่านำวงเงินที่ได้จากธนาคารไปใช้ในกิจกรรมทางการเมือง ธุรกิจที่ล้อแหลมต่อศีลธรรมจรรยาอันดีงาม และบรรทัดฐานทางสังคม หรือมีวัตถุประสงค์ที่จะละเมิดต่อกฎหมายสิ่งแวดล้อม ขัดต่อกฎหมายข้อบังคับ กฎหมายด้านดอกเบี้ย สินเชื่อที่อาจขัดต่อหลักเกณฑ์ข้อบังคับ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายชื่อบุคคลต้องห้ามตามฐานข้อมูลของธนาคาร ลูกค้า และ/หรือผู้เกี่ยวข้อง และ/หรือผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (UBO) ที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลบุคคลต้องห้าม และ/หรือบุคคลที่ถูกกำหนดตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงฐานข้อมูล Anti-Social Element (ASE) ตามระเบียบของธนาคาร โดยทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมใดๆ ธนาคารจะต้องดำเนินการตามหลักการ “การรู้จักตัวตนของลูกค้า” (Know Your Customer: KYC) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุนส่งเสริม หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ในการทบทวนระเบียบปฏิบัติงาน (ว.273/2559) เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” ซึ่งมีผลบังคับใช้ตลอดปี 2560 ยังได้มีการเพิ่มหมวด “การอบรม” เพื่อสร้างพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคมระดับบุคลากรของธนาคาร และเพิ่มหัวข้อ “การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม” เข้าไว้ในหมวดความสำคัญของการให้สินเชื่อ

## การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



### การไม่เลือกปฏิบัติ

ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชชาติกำเนิด และความทุพพลภาพ



### การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อหรือเงื่อนไขสินเชื่อซึ่งต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้บริการสินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข



### การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม

ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบบังคับหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม



### ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้

มีความเชื่อมั่นโดยสุจริตในตัวลูกหนี้และไม่มีคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของลูกหนี้



### การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อ ต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการสร้างความสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร



### การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า

ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าสินเชื่ออย่างเหมาะสมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของลูกค้าธนาคาร

กรุงเทพฯ เห็นว่าการให้บริการสินเชื่อนั้นเป็นสิ่งสำคัญในแง่ของการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม โดยธนาคารสามารถแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม โดยการเป็นแหล่งเงินทุนที่แข็งแกร่งและมีเสถียรภาพ โดยพนักงานทุกระดับชั้นจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน ซึ่งไม่ใช่การปฏิบัติงานเพียงเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับเท่านั้น แต่จะต้องปฏิบัติตามให้เป็นแบบอย่างที่ดีกับชุมชนอีกด้วย โดยธนาคารจะสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของลูกค้า รวมถึงพัฒนาสังคมผ่านการให้สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และนอกจากนั้นธนาคารยังต้องมีส่วนร่วมในการรักษาระบบสินเชื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยการคงความแข็งแกร่งในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคาร

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

## บริการและนวัตกรรมทางการเงิน...เพื่อความยั่งยืน

ด้วยกลยุทธ์ด้านธุรกิจตามกรอบยุทธศาสตร์หลักของกรุงศรี ที่มุ่งรักษาตำแหน่งผู้นำด้านสินเชื่อรูปแบบต่างๆ ควบคู่ไปกับการเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการ ขยายฐานลูกค้าด้วยแนวคิด “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ยกระดับธุรกิจปรัวรตเงินตราต่างประเทศรายย่อยผ่านการผนึกกำลังร่วมกับ MUFG และสร้างความแข็งแกร่งทางความร่วมมือระหว่างกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อย กรุงศรีต้องมีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล มีการบริหารจัดการช่องทางการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม ควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแน่นอนที่สุดคือการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อลูกค้าทั้งกระบวนการจัดการภายในองค์กรและบริการทางการเงินทั้งหมดนี้ไม่เพียงเพื่อความแข็งแกร่งทางธุรกิจของกรุงศรี แต่เรามองว่าการบริหารจัดการที่เป็นเลิศของเราจะสามารถสร้างสมดุลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน

“ลูกค้า” เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดของกรุงศรี ในปี 2560 นี้กรุงศรีจึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญและสร้างประสบการณ์อันดีให้แก่ลูกค้า (Customer Experience : CX) และด้วยแรงขับเคลื่อนด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้าน โดยเฉพาะนวัตกรรมทางการเงิน (Financial Technology) ที่มี

บทบาทอย่างมากในยุคที่ภาครัฐพยายามผลักดันประเทศให้มุ่งไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) หรือเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม กรุงศรีจึงได้พัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างประสบการณ์อันดีให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

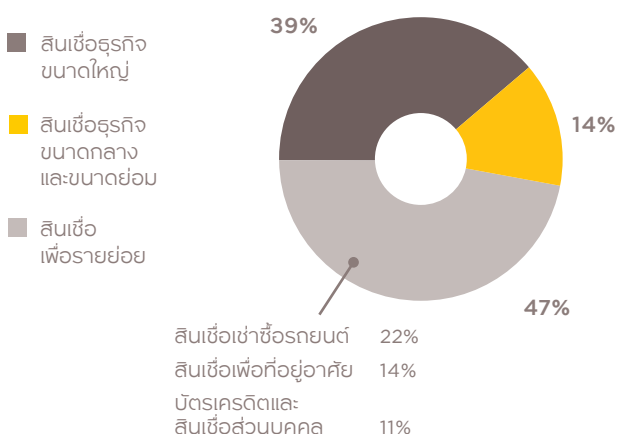
## การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

[G4-FS6]

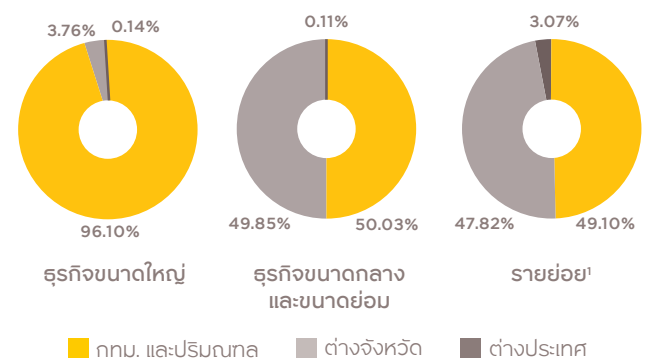
ณ สิ้นปี 2560 กรุงศรีมีสัดส่วนการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ มูลค่า 601,797 ล้านบาท (ร้อยละ 39) โดยเป็นสินเชื่อที่ให้บริการไทย มูลค่า 431,136 ล้านบาท (ร้อยละ 28) บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติมีมูลค่า 170,661 ล้านบาท (ร้อยละ 11) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มูลค่า 220,627 ล้านบาท (ร้อยละ 14) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย มูลค่า 727,980 ล้านบาท (ร้อยละ 47) ในจำนวนนี้เป็นสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ร้อยละ 22 สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิตร้อยละ 11 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยร้อยละ 14 เมื่อเทียบสัดส่วนสินเชื่อทั้งหมดจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกค้ารายย่อยเป็นกลุ่มที่มีส่วนแบ่งสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาสัดส่วนของสินเชื่อตามการกระจายสินเชื่อสู่ท้องถิ่นจะพบว่าสัดส่วนการให้สินเชื่อร้อยละ 15.10 เป็นสินเชื่อที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และร้อยละ 84.78 เป็นสินเชื่อที่ถูกกระจายออกสู่ภูมิภาค

### พอร์ตสินเชื่อ กรุงศรี



### การกระจายของสินเชื่อ



<sup>1</sup> สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล

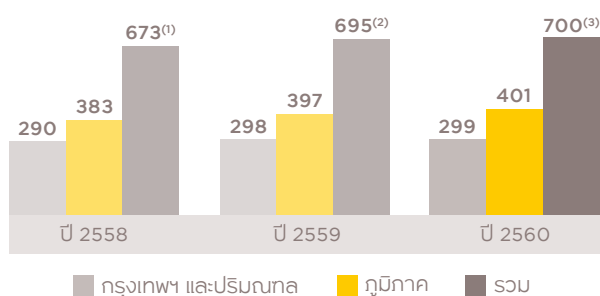
<sup>1</sup> คำนวณรวมสินเชื่อกลุ่มไมโครและนาโนไฟแนนซ์

## ช่องทางการให้บริการทางการเงิน ของกรุงศรี [G4-FS13]

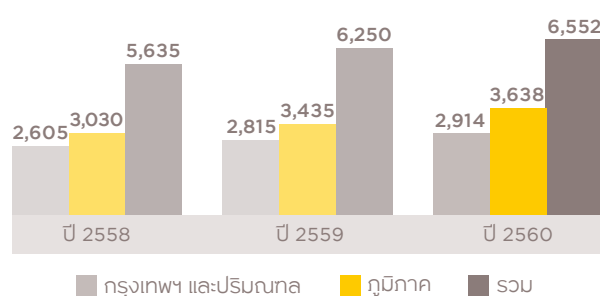
ในขณะที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินเข้ามามีผลต่อชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ธุรกิจทางการเงินบางประเภทสามารถดำเนินการได้เพียงผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ อีเมล หรือคอมพิวเตอร์ ผู้คนคาดการณ์ว่าช่องทางการ

ให้บริการทางการเงิน อาทิ จำนวนสาขาต่างๆ อาจลดลงอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในปี 2560 ช่องทางการให้บริการทางการเงินของกรุงศรีเกือบทุกช่องทางยังขยายตัวอยู่เพื่อพร้อมให้บริการแก่ทุกกลุ่มเป้าหมายของกรุงศรี ส่งเสริมและกระจายการเข้าถึงบริการทางการเงินในช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มทั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพื้นที่ในภูมิภาค

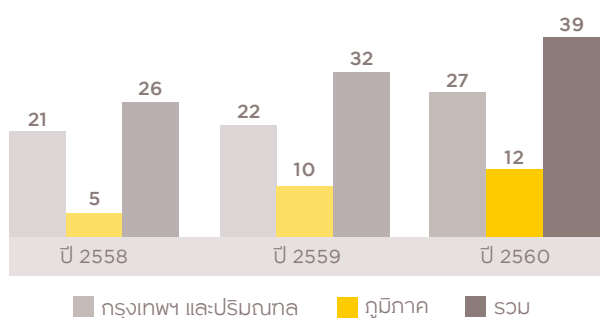
สำนักงานสาขานาการกรุงศรี (สาขา)



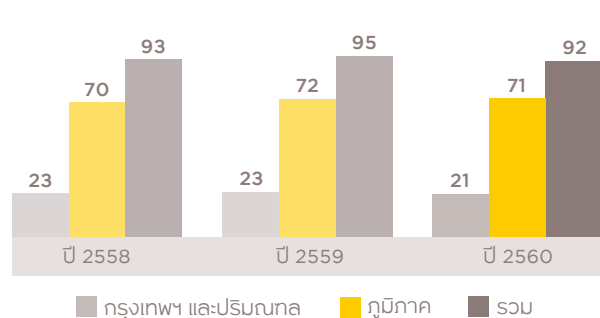
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)



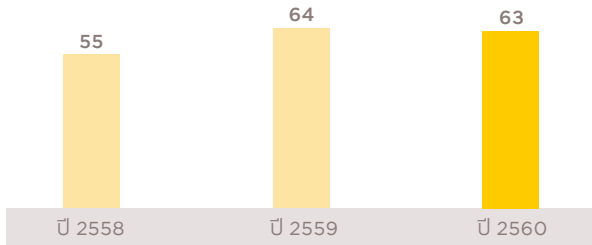
กรุงศรี เอ็กคิคลิฟ (แห่ง)



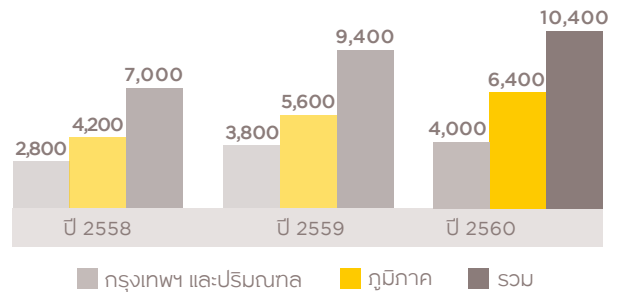
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)



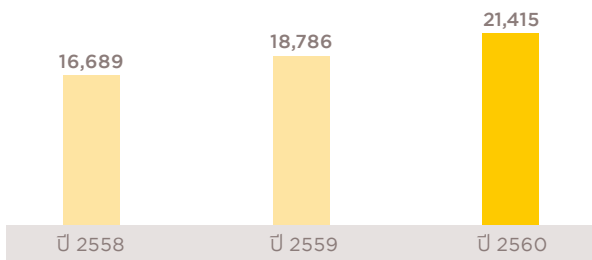
### กรุงศรี บิซิเนส เซ็นเตอร์<sup>(4)</sup> (แห่ง)



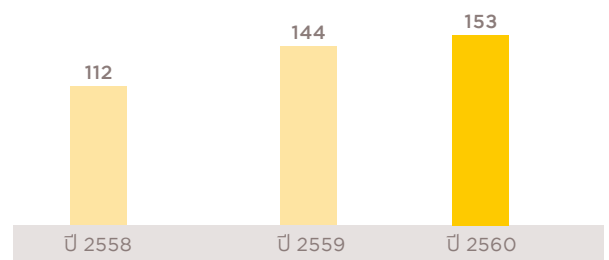
### เครือข่ายดีลเลอร์กรุงศรี ออโต้



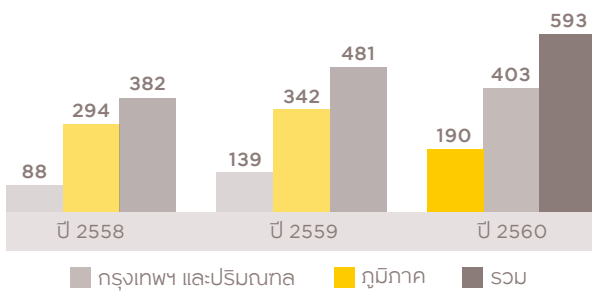
### เครือข่ายดีลเลอร์เฟิร์สช้อยส์



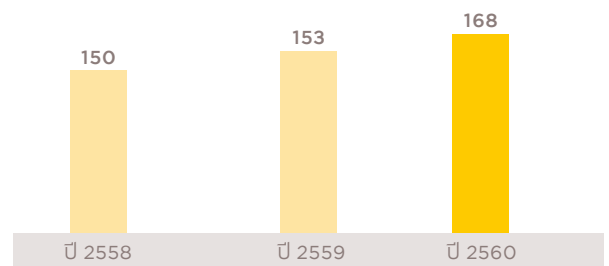
### สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)



### สำนักงานสาขาไมโครไฟแนนซ์ (เงินติดล้อ) (สาขา)



### สำนักงานสาขาไมโครไฟแนนซ์ (HKL) (สาขา)



หมายเหตุ <sup>(1)</sup> เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 636 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา  
<sup>(2)</sup> เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 658 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา  
<sup>(3)</sup> เป็นสาขานาครที่ให้บริการเต็มรูปแบบ 663 สาขา และให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา  
<sup>(4)</sup> นับรวม Krungsri Business Center และ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม Business Center

## สินเชื่อกิจขนาดใหญ่ และวามันชอนก

**“มุ่งมั่นสร้างความเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง  
เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็น ‘Trusted Banking Partner’  
ด้วยโซลูชันทางการเงิน และผลงานความเชี่ยวชาญของกรุงศรี  
และเครือข่ายระดับโลกของ MUFG แก่ลูกค้า”**

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “ลูกค้าคือศูนย์กลาง” เราจึงทำงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า นำนวัตกรรมทางการเงินมาช่วยยกระดับการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ให้บริการ และด้วยเป็นการให้บริการสินเชื่อกิจขนาดใหญ่ เราตระหนักดีว่าทุกก้าวของการดำเนินงานสามารถส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ รวมไปถึงผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย เพื่อร่วมพัฒนาศักยภาพของธุรกิจควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการแข่งขันของเศรษฐกิจไทยไปกับการนำนวัตกรรมทางการเงินเข้ามาผนวกใช้เพื่อขับเคลื่อนตลาดในภาพรวม ย่อมเป็นสิ่งที่สามารถสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจและสังคมร่วมกัน เราจึงผนึกความแข็งแกร่งของ MUFG ใช้ศักยภาพความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และเครือข่ายทางธุรกิจของ MUFG ร่วมกันในการขับเคลื่อนและยกระดับเศรษฐกิจไทยให้ก้าวไกลสู่ระดับสากล เพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองและครอบคลุมความต้องการบริการทางการเงินของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น เช่น การขยายธุรกิจไปต่างประเทศ กิจกรรมร่วมค้า จับคู่ธุรกิจให้ลูกค้า และการขยายช่องทางธุรกิจไปยังตลาดใหม่ๆ โดยในปี 2560 กรุงศรีมีสินเชื่อกิจและเงินทุนหมุนเวียนที่เติบโตขึ้น และสามารถสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นได้

และด้วยศักยภาพทางการเงินที่แข็งแกร่ง มีเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจที่เหนียวแน่นและพร้อมจะขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยร่วมกันผนวกกับความน่าเชื่อถือขององค์กร กรุงศรีมีส่วนสนับสนุนบริการการเงินแบบครบวงจร สนับสนุนเงินทุน การออกหุ้นกู้ให้แก่หลากหลายบริษัท รวมไปถึงการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบหนึ่งของกรุงศรีในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน (รายละเอียดเพิ่มเติม: กรุงศรี รายงานประจำปี 2560 หัวข้อ กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ หน้า 41-48)



### นวัตกรรมเพื่อสร้าง ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมีบทบาทสำคัญยิ่งในทุกกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ เช่นเดียวกันกับการนำนวัตกรรมทางการเงินมาใช้กับกลุ่มธุรกิจลูกค้าขนาดใหญ่เพื่อลดต้นทุนและค่าเสียโอกาสทางธุรกิจต่างๆ กรุงศรีจึงได้นำนวัตกรรมดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อยกระดับการทำงานและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า โดยในปี 2560 กรุงศรีได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมาใช้กับพันธมิตรทางธุรกิจของเรา ได้แก่ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมปิโตรเคมีครบวงจรในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผู้นำศูนย์รวมวัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้านชั้นนำของไทย โดยคาดหวังว่าการดำเนินงานนี้จะเป็นการนำตลาดไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

### เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน กับพันธมิตรทางธุรกิจ

**Krungsri Blockchain's Interledger** เป็นการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์เป็นครั้งแรกในการซื้อขายระหว่างไออาร์พีซีและคู่ค้าระหว่างประเทศ โดยสามารถโอนเงินสำเร็จภายในหลักวินาที จากเดิมที่ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 1-3 วันทำการ พร้อมกับต้นทุนที่ถูกลงอีกทั้งยังสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งเป็นต้นทุนอีกประการหนึ่งของธุรกิจได้อีกด้วย โดยนวัตกรรมนี้จะช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจไทยเดินหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งกรุงศรีได้ประกาศความสำเร็จในการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้โดยความร่วมมือร่วมกับไออาร์พีซี

### ระบบการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วย

**คิวอาร์โค้ด (QR Code)** เป็นการสนับสนุนนโยบายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยได้ติดตั้งบริการดังกล่าว ณ โกลบอลเฮ้าส์ของบริษัท Siam Global ทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งนวัตกรรมทางการค้าปลีกนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในด้านการชำระเงินแบบใหม่



## สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

“มุ่งเน้นกลยุทธ์ธุรกิจ สู่การเป็น ‘a Main Bank’ สำหรับลูกค้า SME”

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) พันธุ์เพื่องเล็ก ๆ ที่คอยเชื่อมโยงธุรกิจขนาดใหญ่ กับภาคการผลิตอื่นๆ มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งด้านการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างเงินตราต่างประเทศ ลดการนำเข้าสินค้าต่างประเทศ เป็นจุดเริ่มต้นของการประกอบการธุรกิจ เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ และสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบเศรษฐกิจ โดยจากสถิติอย่างเป็นทางการล่าสุดเมื่อสิ้นปี 2559 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีจำนวนทั้งสิ้น 3,004,679 ราย มีการจ้างงาน ของ SMEs จำนวน 11,747,093 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 99.70 ของ การจ้างงานรวมทั้งหมด<sup>2</sup>

นอกเหนือจากกรุงศรีได้พัฒนาบริการทางการเงิน กรุงศรี แพลตฟอร์มให้ธุรกิจขับเคลื่อนไปพร้อมกันอย่างครบวงจรและช่วยสร้างความเติบโตของสินเชื่อธุรกิจลูกค้า SME แล้ว ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอื่นๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยยังได้รับความสนใจจากลูกค้า SME เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตอบสนองต่อข้อยึดมั่นในการดำเนินงาน “ลูกค้าคือศูนย์กลาง”

ในปี 2560 กรุงศรีมีส่วนในการเป็นผู้สนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี ระยะเวลา 7 ปี เพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับ SMEs วงเงิน 30,000 ล้านบาท ที่ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอสินเชื่อได้ตั้งแต่วันที่ 27 กรกฎาคม 2559 จนกว่าวงเงินจะหมด และผู้กู้ต้องเบิกนำไปใช้ให้ครบภายใน 30 มิถุนายน 2560 รวมทั้งริเริ่มโครงการบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้ประกอบการ SME ในการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน โดยใช้เครื่องมือการเงินประเภท FX Options ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบ ในด้านการให้ความรู้ทางการเงินของกรุงศรีเช่นกัน



## นวัตกรรมเพื่อสร้าง ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

กรุงศรีมุ่งเน้นการหาบริการทางการเงินที่เป็นคำตอบและ ประสิทธิภาพการใช้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีและ นวัตกรรมที่เท่าทันกับนโยบายของภาครัฐและความเปลี่ยนแปลง ของโลกธุรกิจในปัจจุบัน เรายังประสานงานกับทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชนเพื่อช่วยผลักดัน National e-Payment ซึ่งอยู่ภายใต้ นโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาล กรุงศรี พร้อมเพย์ จึงเป็นระบบธุรกรรมการเงินออนไลน์ของกรุงศรี เพื่อขับเคลื่อน ประเทศไทยไปสู่สังคมไร้เงินสดได้เป็นอย่างดี โดย ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2560 มีผู้ลงทะเบียนกรุงศรี พร้อมเพย์ สำหรับ SME ขนาดเล็กและขนาดกลาง จำนวน 2,888 บัญชี

### กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและ พุดคุยกับผู้มีส่วนได้เสีย

- **Krungsri Business Connect:** การสื่อสารออนไลน์ เพื่อลูกค้าธุรกิจและลูกค้า SME เริ่มใช้ในเดือนมีนาคม 2560 โดยมีอัตราการเปิดอ่าน 22.74% และอัตราการคลิกผ่านคือ 2.62%
- **Krungsri SME Index:** รายงานดัชนีภาวะธุรกิจ SME โดยกรุงศรี เริ่มในเดือนมีนาคม 2560 เป็นต้น มา โดยมี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 415 ราย ในไตรมาส 1 ปี 2560 และ 469 ราย ในไตรมาส 3 ปี 2560
- **Krungsri Business Talk:** จัดขึ้นที่เมียนมา ในเดือน มีนาคม 2560 โดยเห็นภาพความแข็งแกร่งของ การสานกำลังของ MUFG และกรุงศรี โดยมีผู้ร่วมงาน 355 ราย ซึ่ง 293 รายมาจากกลุ่ม SME
- **Krungsri Business Journey: The Opportunities in Myanmar** จัดขึ้นในเดือนมิถุนายน 2560 โดยบริษัท SME ชี้นำ 26 บริษัท เข้าร่วมกิจกรรมนี้
- **Krungsri Business Journey: Life Care Business Opportunities** จัดขึ้นในเดือนกันยายน 2560 โดยนำ ผู้ประกอบการ 30 บริษัท จากหลายกลุ่มอุตสาหกรรม ไปศึกษารูธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ที่เมืองโอซากา ประเทศญี่ปุ่น

<sup>2</sup> รายงานสถานการณ์ SMEs ปี 2560, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2560

## สินเชื่อเพื่อรายย่อย

ด้วยนโยบายและแนวปฏิบัติดำเนินงานที่ชัดเจนด้านการพิจารณาสินเชื่อทุกประเภทของกรุงศรี เราคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบในทุกขั้นตอน รวมถึงเพิ่มความถี่ในการติดตามข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อสังเกตพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ที่ผิดปกติของลูกค้าไม่ให้เข้าสู่สถานการณ์วิกฤติ พร้อมทั้งแนะนำในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และบริหารหนี้เมื่อจำเป็น เราเชื่อว่าหากลูกค้าสามารถใช้สินเชื่ออย่างชาญฉลาดแล้ว จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำรงชีพของลูกค้า และเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม โดยเฉพาะมูลค่าของหนี้เสียที่อาจลดลง

## สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

**“ให้สินเชื่อด้วยความรัดกุมเหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน”**

กรุงศรีดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการยึดหลักการอนุมัติสินเชื่อที่มีความเหมาะสม และรอบคอบรัดกุมเพื่อรักษาคุณภาพของสินเชื่อ ให้สินเชื่อใหม่ที่จะเกิดขึ้นเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยปี 2560 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการเติบโตอยู่ที่ 56,800 ล้านบาท เป็นไปตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร และเป้าหมายที่ตั้งไว้

### สินเชื่อบ้านกรุงศรี



สินเชื่อบ้านกรุงศรี  
เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย



สินเชื่อคอนโด



สินเชื่อบ้านกรุงศรี  
เพื่อบ้านมือสอง



สินเชื่อบ้านกรุงศรี  
เพื่อปลูกสร้างบ้าน



สินเชื่อบ้านกรุงศรี  
เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย  
สำหรับกลุ่มอาชีพ  
พิเศษ



สินเชื่อบ้านกรุงศรี  
รีไฟแนนซ์



สินเชื่อกรุงศรี  
โฮมฟอร์แคช



**นวัตกรรมเพื่อสร้าง  
ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า**

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในเรื่องประเทศไทย 4.0 กรุงศรีได้พัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะตลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด รวมถึงมีการพัฒนาไปสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น โดยได้ปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการของพนักงานขาย โดยการเน้นการอบรมให้เหมาะสมกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกันกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ง่ายขึ้นผ่านแนวทางการดำเนินงานหลัก ดังนี้

- **การตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด**  
ปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกันระหว่างสายงาน สร้างการรับฟังและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้นโดยการเยี่ยมเยียนผู้ประกอบการทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อทำงานร่วมกัน สร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการ และรับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่างๆ
- **การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ**  
พัฒนาระบบเพื่อช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร ปรับปรุงระบบเพื่อลดงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อกระชับระยะเวลาการทำงาน การใช้ระบบพิจารณาสินเชื่อ Retail Origination System (ROS) ที่ปรับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานของคน (Human Error)
- **การเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการ**  
ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า ด้วยเครื่องมือที่ช่วยลูกค้าในการคำนวณความสามารถในการชำระเงินกู้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางแผนทางการเงินอย่างรอบคอบก่อนซื้อบ้าน บริการ Welcome Call ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อต้อนรับและแจ้งรายละเอียดของสินเชื่อที่ได้รับ บริการขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยสินเชื่อบ้านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการรับทางไปรษณีย์
- **การนำเอาระบบดิจิทัลเข้ามาเพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า**  
เพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ง่ายขึ้น ด้วยการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการซื้อบ้าน แต่ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นอย่างไร เนื่องจากจากผลสำรวจพบว่าลูกค้ารู้สึกว่าการจะมีบ้านหนึ่งหลังนั้นเป็นเรื่องยากและมีข้อกังวลต่างๆ มากมาย กรุงศรีเข้าใจความต้องการของลูกค้า จึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว เพื่อให้ใช้งานง่ายและให้ลูกค้าเข้าถึงบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิต

## สินเชื่อยานยนต์ กรุงศรี ออโต้

### ผลิตภัณฑ์สินเชื่อยานยนต์ กรุงศรี ออโต้



กรุงศรี นิว คาร์



กรุงศรี นิว คาร์ จีวี จีวี



กรุงศรี ยูสด์ คาร์



กรุงศรี คาร์ พอร์ แคช



กรุงศรี คาร์ พอร์ แคช โปะ



กรุงศรี บิ๊ก ไบค์



กรุงศรี รถบ้าน



กรุงศรี ฟลิก แอนด์ ลิสซิ่ง



กรุงศรี อินเวนทอรี ไฟแนนซ์



กรุงศรี ทรัค

อีกผลิตภัณฑ์หนึ่งที่กรุงศรียังคงมีบทบาทสำคัญในตลาดสินเชื่อรถยนต์ โดยยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ครบวงจรผ่านการดำเนินงานในนาม กรุงศรี ออโต้ ด้วยผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่ง ด้วยยอดสินเชื่อคงค้างรวม 322 พันล้านบาท และยอดสินเชื่อใหม่ 166 พันล้านบาท เพิ่มขึ้น 23% จากปีก่อนหน้า ครอบคลุมแบ่งตลาด 26.9%



### เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ปลอดภัย

ในปี 2560 กรุงศรี ออโต้ ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มคนที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมและความร่วมมือของธุรกิจเพื่อผลักดันให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันต่อทั้งองค์กรและสังคม

- นำเทคโนโลยี Application Programming Interface (API) มาเชื่อมต่อข้อมูลสินเชื่อ “กรุงศรี รถบ้าน” เข้ากับแพลตฟอร์มของ RodKaidee

โดยลูกค้าสามารถระบุจำนวนเงินค่างวดที่ต้องการ ให้ระบบแสดงค่างวด ตารางเปรียบเทียบ และอัตราดอกเบี้ยของรถแต่ละคัน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการวางแผนผ่อนชำระ ก่อนการตัดสินใจขอสินเชื่อ

- พัฒนาช่องทางการให้บริการดีลเลอร์และลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย

อาทิ การพัฒนาและต่อยอดบริการบนเว็บไซต์ Krungsriauto.com เว็บไซต์ Car4Cash.com เว็บไซต์ Krungsrimarket.com ไมโครไซต์ “บิ๊ก ไบค์ ลอยลม” และการเปิดช่องทางใหม่เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการกรุงศรี ออโต้ ผ่าน Line Business Connect รวมถึงบริการที่ปรึกษาส่วนตัวผ่านสายด่วนออนไลน์ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1572 กด \*6



### ผลิตภัณฑ์เพื่อคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

นอกจากนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่มุ่งสู่การเป็นสังคมดิจิทัลแล้ว สภาวะแวดล้อมอย่างหนึ่งที่กำลังได้รับการพูดถึงอย่างมากในปัจจุบัน นั่นคือการย้ายเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมที่เป็นไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอายุเฉลี่ยได้ โดยในปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ถึงราว 10 ล้านคน

## สินเชื่ "วัยซิลล์ วิลแชร์"

กรุงศรี ออโต้ ได้พัฒนาสินเชื่อ "วัยซิลล์ วิลแชร์" ด้วยเล็งเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงด้านสังคมผู้สูงอายุและตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุให้ยังสามารถเดินทางและทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวได้อย่างมีความสุข โดยไร้กังวลทางร่างกาย และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนกลุ่มนี้ จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมทั้งรถยนต์และอุปกรณ์เสริมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากเราทราบว่าเก้าอี้รถเข็นสำหรับผู้สูงอายุสำหรับติดตั้งในรถยนต์นั้นมีราคาค่อนข้างสูง ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อประชากรกลุ่มนี้

สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์พร้อมเก้าอี้รถเข็นสำหรับผู้สูงอายุและผู้ทุพพลภาพ จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการผ่อนชำระค่างวดเก้าอี้รถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ รวมกับค่าวงรถยนต์ ด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนให้คนในครอบครัวได้ใช้เวลาร่วมกันมากขึ้น และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมโดยรวม



## การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อความมั่นคงในชีวิต

โครงการ กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ (Krungsri Auto \$mart Finance) เป็นโครงการเผยแพร่ความรู้การบริหารจัดการการเงินผ่านการสัมมนา โดยดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 ซึ่งในระยะแรก (ปี 2552-2555) ได้มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคล ในระยะต่อมา (ปี 2557-2558) เน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SME ในเขตการค้าชายแดน เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับโอกาสการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษและการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ล่าสุดได้เสริมความรู้ด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ SME โดยจัดโครงการ กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ ตอนติดอาวุธดิจิทัล Small SMEs ขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2559-2560 และในปี 2560 ได้จัดงาน กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ ขึ้นที่จังหวัดระยอง ในหัวข้อดังกล่าวเป็นปีที่ 2 ซึ่งภายหลังการจัดงานได้มีการสำรวจพบว่าผู้เข้าร่วมสัมมนาใช้สื่อดิจิทัลในการต่อยอดธุรกิจของตนเองเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 50 และมีการรวมกลุ่ม \$mart Finance Rayong เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในการทำธุรกิจอีกด้วย โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนา 224 คน มีระดับผลสำรวจความพึงพอใจที่ร้อยละ 94.97



## สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

**“ยึดมั่นนโยบายการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ  
ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ”**

กรุงศรี โฉนาม กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต  
สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า (Sales Finance) และสินเชื่อ  
ส่วนบุคคล รวมถึงธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต และประกัน  
วินาศภัย ด้วยส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดกว่าร้อยละ 28 สามารถ  
ขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ บริษัทยังคงรักษาตำแหน่ง  
ผู้นำในตลาดไว้ได้ โดยมีลูกค้ารวมทุกผลิตภัณฑ์ 8.4 ล้านบัญชี  
มียอดใช้จ่ายทั้งสิ้น 3.4 แสนล้านบาท การเติบโตของสินทรัพย์  
เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 ในขณะที่สินเชื่อด้วยคุณภาพอยู่ในระดับ  
ที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

ด้วยเป็นผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทสินเชื่อบัตรเครดิต  
และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คน  
ในสังคมค่อนข้างมาก เราจึงยึดมั่นนโยบาย “การให้สินเชื่อ  
ด้วยความรับผิดชอบ” ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ  
ไม่ว่าจะเป็นการอนุมัติสินเชื่อ โดยบริษัทจะพิจารณาความ  
สามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม  
โดยใช้ระบบบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม นอกจากนี้ ยังจัด  
บรรยายเรื่องการจัดการการเงินส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน นิสิต  
นักศึกษา และบุคคลภายนอก เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน  
เพิ่มเติม เพื่อการใช้จ่ายอย่างชาญฉลาด



### เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการ ทางการเงินที่ปลอดภัย

- มุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก  
ผ่าน Big Data และวิทยาการข้อมูล (Data Science)  
ในปี 2560 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ขยายขอบเขตการ  
ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Big Data มากยิ่งขึ้น ด้วยการ  
พัฒนาระบบ Real-Time Decision Management (RTDM)  
เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย  
ตรงใจ และทันใจยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเตือนการเปิด  
บัตรแบบอัตโนมัติ การจัดกลุ่มแคมเปญโปรโมชั่นตาม  
ความชอบแบบรายบุคคล การแจ้งยอดเงินคืน (Cashback)  
แบบทันที รวมถึงการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อมีรายการใช้จ่ายสูง  
ผิดปกติเพื่อป้องกันการถูกนำบัตรไปใช้โดยทุจริต และได้นำ  
เทคโนโลยี Big Data มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน  
ในส่วนปฏิบัติการโดยเริ่มจากการสร้างโมเดล Machine Learning  
เพื่อช่วยคัดกรองใบสมัครของลูกค้า รวมทั้งช่วยวางกลยุทธ์  
การติดต่อลูกค้าในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด ทั้งหมดนี้  
เป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ  
ในการทำงานให้สูงขึ้น

- พัฒนานวัตกรรมยกระดับคุณภาพการบริการ  
ไม่ว่าจะเป็นโมบาย แอปพลิเคชัน UCHOOSE ช่วยอำนวยความสะดวกให้สมาชิกบัตรเครดิตในเครือกรุงศรี คอนซูมเมอร์  
แบบครบวงจรในแอปเดียว บริการส่งเอกสารผ่านแอปพลิเคชัน  
Line@ SimpleService เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการ  
สำหรับการรับเอกสารจากลูกค้า ผ่านแอปพลิเคชัน Line  
การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
(Process Digitization) เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม  
และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น  
ลดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยริเริ่มโครงการ Process  
Digitization เปลี่ยนระบบการดำเนินงานที่ใช้เอกสาร  
(Paper-Based) มาเป็นการทำงานผ่านระบบออนไลน์  
(Online-based) ลดการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาการ  
ดำเนินงาน โมบาย แอปพลิเคชัน และระบบอินเทอร์เน็ต  
สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร (Employee Mobile  
Application & Employee Intranet) ทำให้พนักงานซึ่งนับเป็น  
แรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาองค์กรได้รับทราบข่าวสาร  
และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงข้อมูลล่าสุด  
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว  
ทุกที่ ทุกเวลา
- เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อความพึงพอใจ  
สูงสุดของลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ  
พัฒนาเว็บไซต์กรุงศรี ีพาร์ทเนอร์ (Krungsri WEpartner  
Website) [www.krungsrwepartner.com](http://www.krungsrwepartner.com) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าพันธมิตรด้วยบริการออนไลน์แบบ  
ครบวงจร ด้วยฟังก์ชันหลัก ระบบการค้นหาโปรโมชั่นผ่อนชำระ  
สินค้า (Promotion Search) บริการทำรายการผ่อนชำระสินค้า  
แบบออนไลน์ (Online Installment Transaction) การให้  
บริการข้อมูลทางการเงินและการวางบิลออนไลน์ (Online  
Payment & Disbursement) บริการตรวจสอบข้อมูลร้านค้า  
(Merchant Profile) การสมัครใช้บริการต่างๆ ผ่านทางออนไลน์  
(Online Request) บริการผ่อนชำระผ่านมือถือ (Krungsri  
Quick Pay) โดยการเปลี่ยนสมาร์ตโฟน/แท็บเล็ตให้เป็น  
เครื่องรูดบัตรด้วยนวัตกรรมใหม่ที่ทำให้การชำระค่าสินค้าและ  
บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาส  
ในการขายและช่องทางในการชำระเงิน โดยตรวจสอบยอดขาย  
ได้แบบเรียลไทม์ (Real time) และยืนยันการทำรายการด้วย  
ระบบ SMS/Email



## การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อความมั่นคงในชีวิต

ในปี 2560 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ริเริ่มโครงการ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้ - U Contest” โครงการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคล สำหรับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มวัยเริ่มทำงานผ่านทางเว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ และบริษัทในเครือ

### “ฉลาดคิด ฉลาดใช้ - U Contest”

กรุงศรีเชื่อว่าคนรุ่นใหม่จะสามารถเข้าใจและสร้างการรับรู้กับคนรุ่นเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดกิจกรรม “ฉลาดคิด ฉลาดใช้ - U Contest” ขึ้น สำหรับนิสิต นักศึกษามหาวิทยาลัยในระดับปีที่ 3 หรือปีที่ 4 จากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อร่วมประกวดสื่อให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สื่อด้วยเนื้อหาที่ดึงดูดใจ ที่จะได้นำไปใช้รณรงค์การสร้างวินัยทางการเงินที่ดีในกลุ่มนิสิตนักศึกษา และประชาชนทั่วไป ต่อไป

กิจกรรมดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างคนรุ่นใหม่ที่จะจบการศึกษาออกไปด้วยการมีความรู้การบริหารจัดการการเงินในการที่จะสร้างอนาคตที่มีคุณภาพและมีความมั่นคงทางการเงิน โดยโครงการประกวดสื่อดังกล่าว มีนิสิต นักศึกษากว่า 1,500 คน จาก 14 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ร่วมส่งผลงานเข้าประกวดกว่า 120 ผลงาน นับเป็นความสำเร็จอย่างงดงามสำหรับก้าวแรกของการสร้างสรรค์กิจกรรมที่มองการณ์ไกลไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยมีการเข้าถึงในด้านการใช้ชีวิต และวิธีคิดในการใช้เงิน

กิจกรรมดังกล่าวเริ่มต้นด้วยการจัด Roadshow แนะนำโครงการไปยังมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ พร้อมทั้งการใช้สื่อออนไลน์อย่างครบวงจรเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมาย การคัดเลือกและการจัดกิจกรรมให้นิสิตนักศึกษาได้แสดงวิสัยทัศน์แนะนำไอเดียต่อกรรมการ รวมทั้งการจัดอบรมให้ความรู้ทั้งด้านการจัดการการเงิน การทำสื่อ และการทำกราฟิก

และกิจกรรมประกวดสื่อให้ความรู้ทางการเงินสำหรับนิสิต นักศึกษา ในระดับปีที่ 3 หรือ ปีที่ 4 จากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ โครงการ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้ - U Contest” เพื่อสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมในกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตเป็นวัยทำงาน ในอนาคต จะได้สามารถสื่อสารความเข้าใจได้ตรงกับความ ต้องการของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ด้วยกัน และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน ที่เหมาะสม ลดปัญหาหนี้ครัวเรือนในระยะยาว

ในรอบ 20 ทีม ซึ่งเมื่อมาถึงรอบสุดท้าย 10 ทีม ที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับเงินสนับสนุนทีมละ 20,000 บาท เพื่อนำไปผลิตผลงาน

โดยผลงานชนะเลิศชื่อ Be Memorize ของทีม Tagmang (แต็กมั่ง) จากคณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ รับเงินรางวัลมูลค่า 100,000 บาท พร้อมโล่และประกาศนียบัตร ตามด้วยผลงานรองชนะเลิศอันดับ 1 Application “มาออกกันเถอะ” ของทีมเก็บหอม ออมรัก จากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รับเงินรางวัลมูลค่า 50,000 บาท พร้อมโล่ และประกาศนียบัตร และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 คือผลงาน Please Come Back, My money ของทีม 1100 จากคณะมีเดียอาตส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี รับเงินรางวัลมูลค่า 20,000 บาท พร้อมโล่และประกาศนียบัตร

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ จะนำสื่อที่ชนะการประกวดนี้มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการรณรงค์ให้ความรู้ทางการเงินในวงกว้างทุกภาคส่วนต่อไป



## สินเชื่อกรุงศรีไมโครและนาโนไฟแนนซ์

การส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมได้นั้น จะสามารถเป็นรากฐานในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ประชาชนได้ ด้วยในบางจังหวัดของชีวิตเรา อาจจะต้องการใช้แหล่งเงินทุน บริการทางการเงินต่างๆ เพื่อรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด หรือเกินกว่ากำลังความสามารถในการชำระเงินที่มีอยู่ กลุ่มคนบางกลุ่มที่มีประวัติทางการเงินอยู่กับสถาบันการเงินอยู่แล้ว หรือมีความรู้ด้านการเงินในระดับหนึ่ง อาจตัดสินใจพึ่งพาธนาคารหรือสถาบันการเงินที่ถูกต้องตามกฎหมาย ในขณะที่บางกลุ่มเลือกที่จะหยิบยืมจากแหล่งเงินกู้นอกระบบซึ่งเข้าถึงตัวผู้กู้ได้ง่าย แต่มีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด มีวิธีการผ่อนชำระและติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ทำให้เมื่อเป็นหนี้นอกระบบแล้ว เป็นการยากที่จะหลุดพ้นจากภาระหนี้ที่มีอยู่กับเจ้าหนี้ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการสร้างฐานรากที่มั่นคง

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการให้โอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนในระดับฐานรากผ่านสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ชีวิตดำเนินต่อไปได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น จึงได้ให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ทั้งในและต่างประเทศผ่าน 2 บริษัท ที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ ได้แก่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เจ้าของแบรนด์ “เงินติดล้อ” และ Hattha Kaksekar Limited หรือ HKL

### บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

**“ส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ด้วยความเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส คือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ”**

กรุงศรีให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ผ่าน “เงินติดล้อ” ผู้นำธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ทุกประเภท และโบรกเกอร์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่มีสาขามากที่สุด ดำเนินธุรกิจภายใต้เจตนารมณ์ “เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ด้วยความเชื่อมั่นว่าการเข้าถึงบริการ

ทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส คือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ” สะท้อนออกมาในรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้ประกอบการซีพีเอสและผู้คนในสังคม ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่มีมาตรฐาน เป็นธรรม และโปร่งใส และเป็นทางเลือกให้ชีวิตของลูกค้าสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่ประสบปัญหาด้านการเงิน ซึ่งทั้งหมดนี้ถูกถ่ายทอดเป็นเจตนารมณ์การดำเนินธุรกิจ

เงินติดล้อ อยากให้คนไทยหลุดพ้นวงจรหนี้นอกระบบ โดยมีเจตนาที่ชัดเจนว่า เราต้องการให้คนไทยทุกคนเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส เสี่ยงขอขอบคุณจากใจลูกค้า คือ สิ่งที่ทำให้เงินติดล้อไม่เคยหยุดพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2560 เงินติดล้อ ขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 25 สร้างโอกาสให้กับลูกค้ากว่า 340,000 ราย มียอดสินเชื่อคงค้าง 26,400 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 26 เมื่อเทียบกับปี 2559 และเพิ่มจำนวนสาขาขึ้น 115 สาขา ทำให้ปัจจุบันมีสาขาทั้งสิ้น 593 สาขา เพื่อเป็นการขยายการให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุมทั่วประเทศ และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสให้กับลูกค้า พร้อมกันนี้ได้ให้บริการ “ประกันรถยนต์ผ่อน 0% 6 งวด ไม่ต้องใช้บัตรเครดิตคุ้มครองทันที” เพื่อลดภาระการชำระค่าเบี้ยประกันเต็มจำนวนในครั้งเดียว ในขณะเดียวกันลูกค้ายังได้รับประโยชน์ในแง่ของการลดความเสี่ยงทางการเงินในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุอีกด้วย

ในปี 2561 เงินติดล้อ ยังคงมุ่งสร้างโอกาสทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมต่อลูกค้า เรียบง่าย สะดวก และรวดเร็ว ผ่านความจริงจังของพนักงาน ทั้งในรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ทุกประเภท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนในระบบที่มีมาตรฐานสูงให้กับกลุ่มลูกค้ารายย่อย และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ที่สร้างโอกาสให้ผู้คนในสังคมเข้าถึงหลักประกันและความคุ้มครองต่างๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด





## การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อความมั่นคงในชีวิต

เมื่อประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงแล้ว สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินควบคู่กันไปอย่างไม่ละเลยคือ การให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน การวางแผนค่าใช้จ่ายหรือการลงทุนต่างๆ การลดความเสี่ยงทางการเงิน ฯลฯ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากเงินทุนที่ได้รับ

เงินดีดลื้อ ตระหนักดีว่าการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้มีรายได้น้อยในชุมชนต่างๆ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม แม้กระทั่งกลุ่มพนักงานเงินดีดลื้อ คือ

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ ตามแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับสังคม (CSV) เราจึงได้จัดทำโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อไป” ขึ้นเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงินอีกด้วย โครงการดังกล่าวเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2558 สร้างโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรม ผ่านการเปิดรับอาสาสมัคร “เงินดีดลื้อ เราอาสา” เพื่อให้พนักงานได้ร่วมทำประโยชน์ให้กับสังคม และใกล้ชิด เรียนรู้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชาวบ้านในชุมชนต่างๆ เป็นการสร้างความเข้าใจ และสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการส่งมอบโอกาสทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส ให้กับผู้คนในสังคมอย่างยั่งยืน

### โครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อไป”



1

#### ศึกษาสถานที่

การหาพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกสาขาทั่วประเทศ เป็นผู้นำเสนอชุมชนที่ต้องการความรู้ด้านการเงิน และดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับผู้นำชุมชนนั้นๆ



2

#### วางแผนกิจกรรม

การวางแผนจัดกิจกรรมเป็นขั้นตอน การประสานงานกับผู้นำชุมชน อย่างเป็นทางการ การกำหนดวันสำรวจชุมชน และกำหนดวันจัดกิจกรรมร่วมกัน



3

#### สื่อสารกับอาสาสมัคร

ขั้นตอนการเปิดรับอาสาสมัคร การรวบรวมรายชื่ออาสาสมัคร การนัดประชุมเพื่อกำหนดหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และกำหนดงบประมาณจัดกิจกรรม



4

#### สำรวจพื้นที่

ทีมงานและอาสาสมัครลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนนั้นๆ ผ่านแบบสำรวจที่ครอบคลุมพฤติกรรมและความสนใจด้านการเงิน เพื่อนำผลสำรวจมาวิเคราะห์ วางแผนหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการ



5

#### จัดกิจกรรม

ทีมงานจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ด้านการเงินด้วยเนื้อหาที่เหมาะสม หลังจากนั้นสรุปผลกิจกรรม เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนากิจกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



6

#### ติดตามผล

หลังจากจบกิจกรรม ทีมงานติดต่อผู้เข้ารับการอบรม

ปัจจุบันโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อไป” ดำเนินการไปแล้วทั้งสิ้น 16 ครั้ง มีผู้ผ่านการอบรมไปแล้วมากกว่า 585 คน มีพนักงานอาสาสมัครเข้าร่วมในโครงการแล้วมากกว่า 247 คน และเงินดีดลื้อยังคงเดินหน้าสร้างโอกาสทางความรู้ด้านการเงินให้กับผู้คนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง



## Hattha Kaksekar Limited

**“พันธกิจของบริษัท คือการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า  
ทั้งในตัวเมืองและในจังหวัดที่ห่างไกล”**

Hattha Kaksekar Limited หรือ HKL หนึ่งในผู้ประกอบการสินเชื่อเพื่อรายย่อยที่มีขนาดใหญ่อันดับ 3 และดำเนินธุรกิจมายาวนานที่สุดแห่งหนึ่งในกัมพูชา ซึ่งกรุงศรีได้ดำเนินการเข้าซื้อจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์เมื่อเดือนกันยายน 2559 โดยกรุงศรีเข้าถือหุ้น 100% HKL ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ทั่วประเทศกัมพูชา ด้วยความเป็นเลิศด้านคุณภาพและความโปร่งใส โดยมุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกค้าในทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการในกลุ่มต่างๆ เช่น สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ อีกทั้งธุรกิจด้านเงินฝากและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ณ สิ้นปี 2560 ยอดให้สินเชื่อรวมของ HKL อยู่ที่ 577 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จาก 445 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2559 ทั้งนี้ HKL ประสบความสำเร็จในการขยายกิจการไปทั่วประเทศ โดยมีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 168 แห่ง และมีเครือข่ายตู้เอทีเอ็มที่กว้างขวางที่สุดจำนวน 123 เครื่อง เพื่อส่งมอบการบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าโดยตรงได้อย่างทั่วถึงทั้งในพื้นที่ชนบทและในตัวเมือง

HKL มุ่งมั่นที่จะบรรลุความยั่งยืนทางด้านการเงินและสังคมในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการสนับสนุนลูกค้าที่ผ่านการรับรองในโครงการ “Smart Campaign” การพัฒนาบริการทางสังคม รับผิดชอบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน



**เทคโนโลยีและนวัตกรรม  
เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการ  
ทางการเงินที่ปลอดภัย**

สำหรับการปรับตัวเข้าสู่ยุคแห่งนวัตกรรม HKL มีแผนการดำเนินงานที่จะบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าวในปี 2561 โดยจะดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจหลัก 4 ด้าน เพื่อปรับองค์กรให้เป็นสถาบันไมโครไฟแนนซ์รับเงินฝากที่ได้รับการชื่นชมจากลูกค้ามากที่สุดให้ได้ภายใน 3 ปีข้างหน้า ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ กลยุทธ์ 4 ด้านดังกล่าวได้แก่

1. การปรับเปลี่ยนแบรนด์องค์กรใหม่
2. การพัฒนาแพลตฟอร์มภายในองค์กร
3. การสร้างความแข็งแกร่งในการเติบโตผ่านการนำเสนอบริการที่มีมูลค่าเพิ่มเพื่อเจาะตลาดเฉพาะกลุ่ม
4. การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อเสริมสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืน



**การให้ความรู้ทางการเงิน  
เพื่อความมั่นคงในชีวิต**

ถึงแม้ HKL กับกรุงศรีจะเพิ่งเริ่มเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกันในปี 2559 แต่ HKL ได้ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบในแนวทางการดำเนินงานเดียวกับกรุงศรีมาอย่างยาวนานในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนในระดับฐานราก HKL ได้ออกแบบหลักสูตรและเครื่องบริหารจัดการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

### ความเหมาะสมและการเข้าถึง บริการทางการเงิน

**การออกแบบและส่งมอบผลิตภัณฑ์  
ที่ถูกต้องและเหมาะสม**

- การป้องกันการเป็นหนี้เกินตัว
- ความโปร่งใส
- การตั้งราคาที่มีความรับผิดชอบ
- การปฏิบัติที่เป็นธรรมและเคารพสิทธิของลูกค้า
- นโยบายความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- กลไกด้านการกำกับดูแล



เครือข่ายที่เข้าถึง  
ลูกค้าในพื้นที่

กว่า **82%**



เข้าถึงลูกค้าที่เป็นผู้หญิงและ  
ครอบครัวที่มีรายได้น้อย

กว่า **66%**

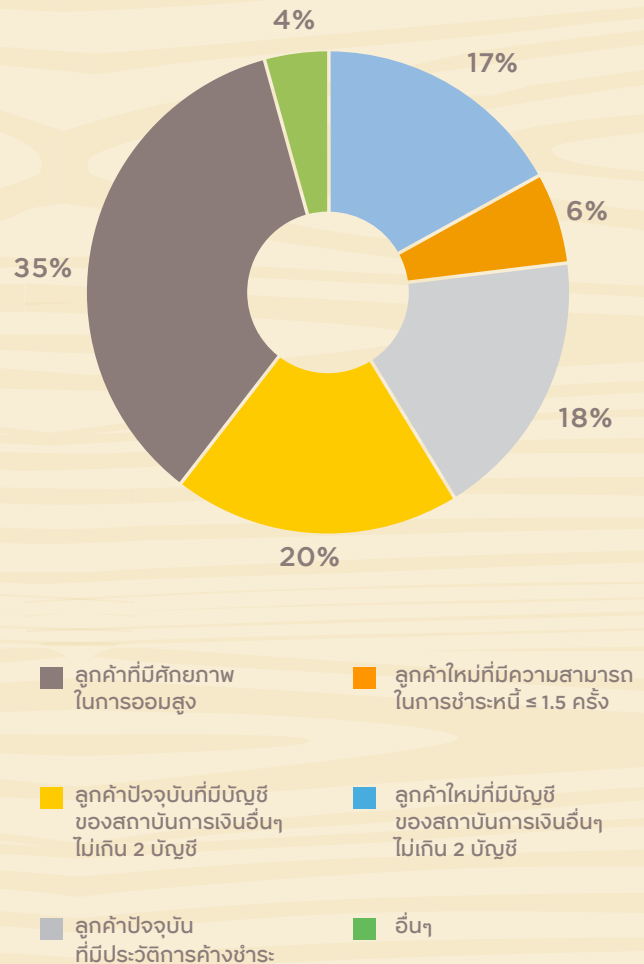
## การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า

ในปี 2554 PlaNet Finance ได้แนะนำหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินแก่ HKL เนื่องจากเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้าหลีกเลี่ยงภาวะการเป็นหนี้ซึ่งถือเป็นประเด็นร้อนแรงรองจากวิกฤตการณ์การเงิน และหลังจากปี 2555 HKL จึงส่งเจ้าหน้าที่ 2 คน ประกอบด้วย Head Credit Unit และ Service Post Leader เข้ารับการอบรมเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางการเงิน โดยภายหลัง วิทยากรทั้ง 2 คนได้จัดอบรมให้ความรู้ตามกรณีต่างๆ และรายงานต่อ Environmental and Social Unit ซึ่งต่อมาในปี 2558 ได้จัดอบรมเพิ่มเติมให้แก่ Credit Officer และ Sub Branch Chiefs Credit Unit จำนวน 42 คน จาก 4 สาขา ในจังหวัดกัมปงจาม

หลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเปลี่ยน “ทัศนคติและนิสัยการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของลูกค้า เพื่อเลี่ยงการก่อหนี้สินและรักษาคุณภาพสินเชื่อให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี รวมไปถึงการต่อยอดการออมของลูกค้า ต่อมาในปี 2559 HKL ได้พัฒนาแนวทางการเสริมสร้างการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการถ่ายทอดความรู้ไปแล้วผ่าน 4 สาขา ในจังหวัดกัมปงจาม ซึ่งทำให้มีผู้ได้ประโยชน์จากหลักสูตรเป็นจำนวนทั้งสิ้น 561 คน

ทั้งนี้ ลูกค้าให้ความเห็นหลังการจัดกิจกรรมว่าควรเพิ่มระยะเวลาอบรมสำหรับครั้งที่ผ่านมาและในครั้งต่อไป อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เป็นการเสนอให้มีการลดอัตราดอกเบี้ย

## การอบรมลูกค้าแบ่งตามเกณฑ์



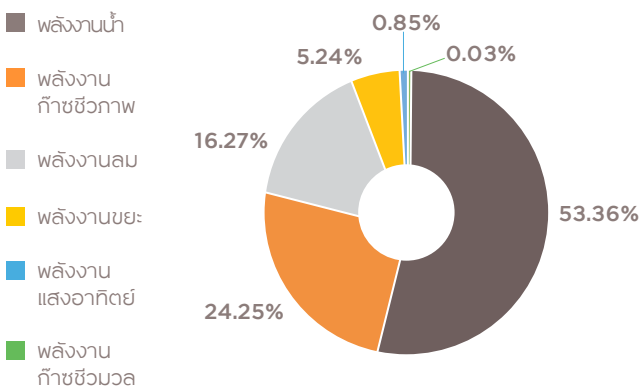
## สินเชื่อเพื่อพลังงานสะอาด

ในปี 2560 กรุงศรีได้ให้วงเงินสินเชื่อโครงการ (Project Financing) แก่บริษัท กรีน พาวเวอร์ เอ็นเนอร์จี้ จำกัด (GREEN POWER) บริษัทพลังงานทางเลือกที่กำลังดำเนินโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรมในจังหวัดสระแก้ว ขนาด 9.9 เมกะวัตต์ โดยให้วงเงินสินเชื่อ 945 ล้านบาท ต้นทุนโครงการ 1,300 ล้านบาท โรงไฟฟ้างัดกล่าวใช้วัตถุดิบที่เป็นเชื้อเพลิงขยะ (Refused Derived Fuel: RDF) จากขยะอุตสาหกรรมประเภทที่ไม่เป็นอันตราย (Non-hazardous waste) เช่น เศษวัสดุจากการก่อสร้างหรือรีไซเคิล พลาสติก เศษกระดาษและกระดาษแข็ง สำหรับบรรจุภัณฑ์ ยางรถยนต์ และขยะแห่งอื่นๆ ที่ไม่เป็นอันตราย ฯลฯ จากบ่อขยะจังหวัดสมุทรสาคร ฉะเชิงเทรา และสระแก้ว โครงการดังกล่าวนอกจากจะได้กระแสไฟฟ้าที่

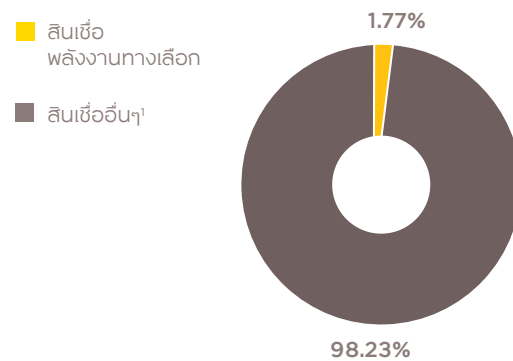
ผลิตจากพลังงานทางเลือกแล้ว ยังเป็นการลดปริมาณขยะอุตสาหกรรมและขยะในชุมชนเพื่อร่วมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

ด้วยตระหนักถึงการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินในระบบเศรษฐกิจที่มีความรับผิดชอบต่อตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรุงศรีได้สนับสนุนการลงทุนในธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อย่างการสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทางเลือกที่เป็นพลังงานสะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม โดย ณ สิ้นปี 2560 กรุงศรีมียอดการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการพลังงานทดแทนทั้งหมดอยู่ที่ 13,388 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.77 ของสินเชื่ออื่นๆ โดยมีสัดส่วนพลังงานแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

### สัดส่วนสินเชื่อพลังงานทางเลือกแต่ละประเภท



### สัดส่วนสินเชื่อพลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



<sup>1</sup> เฉพาะสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ (ยกเว้นขนาดย่อม) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาเท่านั้น

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)



## การสร้างประสบการณ์ที่เป็นเลิศให้แกลูกค้า

ในปี 2560 กรุงศรีมุ่งมั่นสร้างประสบการณ์อันเป็นเลิศให้แกลูกค้า ผ่านการพัฒนากระบวนการทำงาน นวัตกรรมทางการเงินต่างๆ รวมถึงการให้บริการอย่างดีที่สุด โดยยังคงติดตามประเมินระดับการให้บริการผ่านการวัดคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า จำนวนเรื่องและประเด็นที่ร้องเรียน เพื่อนำมาพัฒนาและแก้ไขให้ทันเวลาและตรงต่อความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

### ความพึงพอใจของลูกค้า

กรุงศรีได้มีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี ผ่านเครื่องมือ “คะแนนวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ Net Promoter Score (NPS) ซึ่งใช้ติดตามวัดความสนใจและความชอบของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี โดยหวังว่าจะเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร

### การให้ข้อมูลลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียน และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า

กรุงศรีอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกคนในการให้บริการข้อมูล รับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเสนอแนะต่างๆ ผ่านสายด่วนกรุงศรีโฟน 1572 โดยมีชื่อเรียกว่าระบบ Krungsri Call Center & Customer Complaint Resolution (CCRP) ซึ่งกรุงศรีให้ความสำคัญกับทุกข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แกลูกค้ามากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ที่โทรเข้ามาผ่านบริการสายด่วนดังกล่าว จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลลูกค้าจะเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางธุรกิจต่างๆ ซึ่งกรุงศรีถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการธุรกิจการเงิน และเป็นจรรยาบรรณข้อหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีที่สุด

#### คะแนนวัดความพึงพอใจของลูกค้า



61

ปี 2558



60

ปี 2559



62

ปี 2560

#### กรุงศรีโฟน 1572



ได้รับการชมเชย

292 ครั้ง



99.96%

สามารถแจ้งผลยุติได้ภายใน 15 วัน

ในปี 2560 กรุงศรีได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่อาจเกี่ยวข้อง โดยสามารถจำแนกออกเป็นการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม หรือผิดประเภทให้ลูกค้า (การเสนอขายทางโทรศัพท์) 32 กรณี การเปิดเผยข้อมูล 9 กรณี การเก็บรักษาข้อมูล (การบันทึกข้อมูล) 33 กรณี การโฆษณา 292 กรณี

นอกจากนี้ เรายังใส่ใจต่อการดูแลลูกค้าในกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น โดยได้ดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการดูแลข้อร้องเรียนการให้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยให้ธนาคารเปิดเผยมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคารแก่ลูกค้าบุคคลรายย่อย และจัดส่งรายงานให้กับ ธปท. เป็นรายเดือน โดยผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2560) มีกรณีที่สามารถแจ้งผลยุติได้ภายใน 15 วัน ร้อยละ 99.96 และกรณีที่ไม่สามารถแจ้งยุติได้ภายใน 15 วัน แต่มีการแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบร้อยละ 0.04 ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่น่าพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ในธุรกิจการให้บริการด้านการเงิน การให้ข้อมูลลูกค้า และช่องทางสื่อสารการตลาดถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น กรุงศรีจึงต้องมีความรอบคอบระมัดระวังในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ แก่ลูกค้า การโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ต้องถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิด สื่อสารตามความเป็นจริง มีการให้ข้อมูลด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเงื่อนไขต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยในปี 2560 ในส่วนของธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการตลาดที่ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือผิดหลักจรรยาบรรณ หรือกรณีถูกปรับที่มีนัยสำคัญอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

## นวัตกรรมทางการเงิน เพื่อสร้างสรรค์สังคมในทุกมิติ

ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำ กรุงศรีมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาในด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ได้อย่างครอบคลุมในทุกกลุ่ม โดยได้ยึดหลักกลยุทธ์การดำเนินงานด้านดิจิทัลและนวัตกรรม 7 ประการ (7 Pillars) ได้แก่ 1) Multi-channel และ Omni-channel 2) Branch Transformation 3) Process Digitization 4) Digital Marketing and Social Media 5) Innovation Culture 6) StartUp/ FinTech Experiment และ 7) National e-Payment

ทั้งนี้ ในภาพรวมกรุงศรีได้วางแนวทางการพัฒนาและการลงทุนในด้านเทคโนโลยีไว้ 9 ด้าน เพื่อให้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยกรุงศรีตระหนักดีว่า

นวัตกรรมทางการเงินที่กำลังจะเกิดขึ้นนี้สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมที่เป็นอยู่ให้เป็นไปในทิศทางที่ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งนั่นจะส่งผลโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม วิธีการจับจ่ายใช้สอย การประกอบอาชีพ การทำธุรกิจ หรือการใช้ทรัพยากรต่างๆ ควบคู่ไปกับการใช้นวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

## นวัตกรรมเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การเข้าถึงบริการทางการเงินถือเป็นความรับผิดชอบขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการทางการเงิน ซึ่งในปี 2560 นี้ กรุงศรีได้มุ่งเน้นการวางแพลตฟอร์มหรือพื้นฐานการใช้นวัตกรรมทางการเงินต่างๆ เพื่อให้การให้บริการทางการเงินเข้าถึงได้กับทุกกลุ่มคนมากยิ่งขึ้น

### แนวทางการพัฒนาและการลงทุนในด้านเทคโนโลยี



- 1 Artificial Intelligence  
และ Machine Learning**  
เพื่อพัฒนาระบบให้เกิดการเรียนรู้  
และจดจำ



- 6 Biometric Authentication**  
เพื่อนำเทคโนโลยีการใช้ลักษณะ  
ทางกายภาพมาใช้ในการเข้าถึงข้อมูล  
เพิ่มความปลอดภัย



- 2 Big Data/  
Data Analytics**  
เพื่อคิดและวิเคราะห์ข้อมูล  
สร้างโมเดลการนำเสนอสินค้าและ  
บริการที่เหมาะสม



- 7 Digital Lending  
Platform**  
การจับมือเป็นพันธมิตร  
เพื่อร่วมคิดค้น พัฒนารูปแบบ  
การบริการ



- 3 Blockchain**  
เพื่อเพิ่มความเร็วและโปร่งใส  
ในการทำธุรกรรม



- 8 Insurance Technology**  
การพัฒนาเพื่อให้ลูกค้าสามารถ  
ทำประกันภัยผ่านแพลตฟอร์ม  
ออนไลน์



- 4 Smart Application  
Programming Interface**  
เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการที่ดีและ  
รวดเร็วผ่านช่องทางออนไลน์



- 9 Robo-advisor for  
Wealth Management**  
การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย  
ให้คำปรึกษาด้านการเงิน



- 5 Super Mobile App**  
เพื่อรองรับการชำระเงิน  
ในรูปแบบต่างๆ

## กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน

Krungsri Mobile Application (KMA) หรือแอปพลิเคชันกรุงศรีบนมือถือจึงได้ถูกพัฒนาขึ้น โดย KMA จะเป็นแพลตฟอร์มในการนำเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI) และ Machine Learning มาประยุกต์ใช้ในลักษณะ Chatbot ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวนี้จะสามารถช่วยตอบคำถามผู้ใช้งานทั้งในแบบข้อความและเสียง (Voice Response) ในอนาคต ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และจะเป็นแพลตฟอร์มสำหรับการบริการทางการเงินอื่นๆ อีกมากมายในอนาคต อาทิ เทคโนโลยี Digital Lending ที่อำนวยความสะดวกในการเป็นช่องทางดิจิทัลให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อของกรุงศรีแบบครบวงจร

(End-to-end Digital Lending) เริ่มตั้งแต่การสมัครสินเชื่อติดตามผล และรับเงิน โดยลูกค้าจะได้รับ Virtual Card เพื่อใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ รวมทั้งยังสามารถดูใบแจ้งยอดบัญชี (Statement) แบบเรียลไทม์ผ่าน KMA แพลตฟอร์มได้อีกด้วย ซึ่งการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินในลักษณะนี้นอกจากจะเป็นการสร้างประสบการณ์อันดีให้แก่ลูกค้าแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมในการส่งเสริมให้การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการให้บริการทางการเงิน (Financial Access) ของลูกค้าและประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง สะดวกรวดเร็ว และง่ายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญของกลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินในระดับสากล อันจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

## มาตรฐาน QR Code เพื่อการชำระเงิน

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้พัฒนาในเรื่องมาตรฐานคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน (Standardized QR Code) และเพื่อรองรับโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ซึ่งปัจจุบัน QR Scan เป็นส่วนหนึ่งในเมนูการใช้งานหลักของ KMA เรียบร้อยแล้ว และธนาคารกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับร้านค้าให้สามารถรองรับการจ่าย-โอนเงิน โดยผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) ที่เป็นมาตรฐานเดียว พร้อมทั้งมีฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มเติมที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของร้านค้า ซึ่งเป็นการร่วมผลักดันให้เกิดการใช้มาตรฐานสากล QR Code มาใช้ในการชำระเงินในประเทศไทย และสนับสนุนให้ประเทศไทยเดินหน้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างแท้จริง

## นวัตกรรมเพื่อการบริการลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

นอกจาก KMA ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มพื้นฐานในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบดิจิทัลและการสร้างมาตรฐาน QR Code แล้วในแต่ละผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของกรุงศรียังได้พยายามนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมาปรับใช้ให้ครบถ้วนในทุกมิติมากที่สุด เพื่อส่งมอบประสบการณ์อันดีเลิศแก่ลูกค้า ลดต้นทุนทางเศรษฐกิจ อำนวยความสะดวกให้ชีวิตง่ายขึ้น ควบคู่ไปกับความปลอดภัยทางการเงินที่ต้องมีมากขึ้นเช่นกัน

## ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

กรุงศรีตั้งเป้าหมายที่จะนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการบัญชีเงินฝากของธนาคาร เพื่อขยายฐานลูกค้าและปริมาณเงินฝากควบคู่กันไป โดยเริ่มจากการพัฒนา KMA และเพิ่ม 2 คุณสมบัติเด่นให้แก่บัญชีออมทรัพย์ของธนาคาร ได้แก่ การโอนเงินพร้อมเพย์ (Prompt Pay) และการชำระเงินด้วย QR Code ทำให้การทำธุรกรรมมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีความปลอดภัย และประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้งาน บัญชีออมทรัพย์จัดให้ที่ลงทะเบียนผูกเป็นบัญชีพร้อมเพย์

## การลงทุน

ในปี 2560 ธนาคารได้นำเสนอกองทุนใหม่จำนวน 16 กองทุน เพื่อเป็นทางเลือกในการกระจายการลงทุนและเพิ่มโอกาสสร้างผลตอบแทนให้กับลูกค้า ทั้งกองทุนรวมผสม กองทุนรวมหุ้น กองทุนรวมหุ้นระยะยาว กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมที่ลงทุนต่างประเทศ

KMA ยังมีผลต่อการให้บริการลูกค้ารายย่อยด้านการลงทุนด้วยเช่นเดียวกันในแง่ของประสิทธิภาพและฟังก์ชันการใช้งานของกองทุนรวมที่ดียิ่งขึ้น และมีแผนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเตรียมพร้อมให้บริการสู่ระบบดิจิทัล ด้วยนวัตกรรมที่หลากหลาย อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์ การให้บริการที่ปรึกษาออนไลน์ (Robo advisor) เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มุ่งสู่การใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

## กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ

มุ่งเน้นการขยายธุรกิจและขยายฐานลูกค้าผ่านความร่วมมือภายในกรุงศรีในปี 2560 ทั้งกับกลุ่มงานเครือข่ายการขาย กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME และกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ รวมถึงบริษัทในเครือ สอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคารที่ต้องการความร่วมมือเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าโดยมีการเพิ่มจำนวนผู้จัดการการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า และตั้งแต่ต้นปี 2561 เป็นต้นไป จะมีการจัดตั้งจุดบริการสำหรับการบริหารความมั่งคั่ง โดยจัดให้มีที่มดูละประจำสาขา (Branch Wealth Officer) ให้บริการสำหรับลูกค้ากรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟและกรุงศรีไพรม์

ณ สาขาที่มีศักยภาพและโอกาสทางการตลาด และมีแผนในการเพิ่มจำนวนผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลและที่มดูละประจำสาขา รวมทั้งการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ด้านการลงทุนและมาตรฐานการบริการให้กับที่มดูละผู้จัดการการเงินส่วนบุคคลและที่มดูละประจำสาขาอย่างต่อเนื่อง

## กรุงศรีไพรม์

ในปี 2560 กรุงศรีไพรม์ได้เพิ่ม กรุงศรีไพรม์ แอปพลิเคชัน เพื่อสื่อสารข้อมูล โปรโมชันต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันแก่ลูกค้าและให้บริการอีกช่องทางหนึ่ง

### "ก้าวไปอีกขั้นของชีวิต" ด้วยบริการ Plan Your Money

ภายใต้แนวคิด "ก้าวไปอีกขั้นของชีวิต" ของกรุงศรีไพรม์ ธนาคารจะเป็นเสมือนเพื่อนคู่คิดที่จะช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ มีการนำเสนอรูปแบบการใช้ชีวิตและโอกาสทางการเงินใหม่ๆ ให้คำปรึกษาทางการเงิน Plan Your Money ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลในทุกด้าน รวมถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม โดยสามารถสร้างจุดเด่นในด้านบริการที่ปรึกษาทาง

การเงินและสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า จัดการสัมมนาทางการเงินและการลงทุนเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษามุมมองและรับทราบข้อมูลในเชิงลึก จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการจัดการการเงินได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น โดยในปี 2560 ธนาคารประสบความสำเร็จในการขยายฐานลูกค้ากลุ่มนี้ในอัตราร้อยละ 20 และมีสัดส่วนของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารของลูกค้ากลุ่มนี้คิดเป็นร้อยละ 24 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารของลูกค้าบุคคลรายย่อยทั้งหมดของธนาคาร



## บัตรเดบิต

สนับสนุนนโยบายภาครัฐที่มุ่งส่งเสริมให้เงินสดด้วยการจัดแคมเปญ การชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน กรุงศรี พร้อมเพย์ รวมถึง แคมเปญส่วนลดผ่านการใช้บัตรกรุงศรีเดบิตร่วมกับร้านค้าชั้นนำ รวมถึงร้านค้าออนไลน์ต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าใช้ระบบการชำระค่าสินค้าและบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางออนไลน์มากขึ้น

## บริการโอนเงินและบริการผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม

เพื่อต่อยอดจากการที่ธนาคารได้พัฒนาระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ และรองรับนโยบายของรัฐบาลภายใต้แผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาตินั้น ธนาคารได้กระตุ้นการใช้ช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้น โดยมอบสิทธิพิเศษ สำหรับลูกค้า และให้บริการผ่านระบบและช่องทางใหม่ที่ใช้ในปี 2560 ดังต่อไปนี้

1. **บริการโอนเงินพร้อมเพย์** ผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ กรุงศรี เอทีเอ็ม กรุงศรี ออนไลน์ (KOL) กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) และกรุงศรี บิซ ออนไลน์ ซึ่งมีทั้งบริการโอนเงินพร้อมเพย์ ระหว่างบุคคลธรรมดา (C2C) และบริการโอนเงินพร้อมเพย์ จากบุคคลธรรมดาไปยังนิติบุคคล (C2B)
2. **บริการเติมเงินพร้อมเพย์สำหรับกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)** ต่อยอดจากบริการโอนเงินพร้อมเพย์ระหว่างบุคคล ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเติมเงินระหว่างบัญชีเงินฝากธนาคารกับ e-Wallet ของผู้ให้บริการทั้งที่เป็น ธนาคารและที่ไม่ใช่ธนาคาร เพียงระบุหมายเลข e-Wallet 15 หลัก ก็สามารถเติมเงินได้ผ่าน 4 ช่องทางธนาคาร ได้แก่ กรุงศรี เอทีเอ็ม กรุงศรี ออนไลน์ กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน และกรุงศรี บิซ ออนไลน์

## กรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน

พัฒนาระบบเพื่อเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพการให้บริการ อาทิ โครงการรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ผ่าน KMA โครงการ Stage and Pay ที่ให้ลูกค้ากรอกข้อมูลการทำรายการผ่าน แอปพลิเคชัน โดยเมื่อทำการรายการเสร็จสิ้น ระบบจะส่งโค้ด (QR หรือ Barcode) ให้กับลูกค้าเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการรับ-ส่งเงินที่สาขาของธนาคาร ลดระยะเวลาในการทำรายการ

ที่สาขานาคร โครงการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ตั้งแต่เรื่องการปรับปรุงแบบฟอร์ม การรับ-ส่งเงินเวสเทิร์น ยูเนียน ให้มีความกระชับมากขึ้น การปรับปรุงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในระบบโดยใช้การจัดการข้อมูล (Data Management) มาช่วยลดการบันทึกข้อมูลของ พนักงาน รวมถึงการออกแบบ (Redesign) เอกสารที่ลูกค้าต้อง ลงนาม เป็นต้น โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณกลางปี 2561 และจะช่วยให้ลูกค้าใช้บริการรับ-ส่งเงินผ่าน กรุงศรี เวสเทิร์น ยูเนียน ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

## ผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ในปีที่กรุงศรีได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ สมัคร ประกันชีวิตออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ดิจิทัล พลัส ซึ่งเป็น เทคโนโลยีของบริษัทประกันชีวิตที่เป็นคู่ค้ากับธนาคาร ที่สามารถ แจ้งผลการอนุมัติเบื้องต้นภายในระยะเวลาเพียง 6 นาที มีการดำเนินการอยู่บนแท็บเล็ต โดยเราได้ขยายรูปแบบของบริการ ดังกล่าวไปยังสาขาในปริมาณทั้งหมด 114 สาขาในปี 2560

## ผลิตภัณฑ์กองทุน

พัฒนาระบบวันคำนวณจำนวนหน่วยลงทุน (Trade Date) สำหรับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จากเดิมที่มีการคำนวณหน่วย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นคำนวณทุกวันทำการเหมือนกองทุนรวม เพื่ออำนวยความสะดวกให้สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพภายใต้ การบริหารจัดการของ บลจ.กรุงศรี พัฒนาระบบ EM@ccess Online Service สำหรับนายจ้าง เพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับนายจ้างในการเข้าถึงข้อมูลของสมาชิก รวมทั้งสามารถ เรียกดูรายงานต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย ขยายช่องทางการขายที่ กว้างขวางและแข็งแกร่งยิ่งขึ้น ผ่านพันธมิตรสนับสนุนการขาย รายใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ สร้าง กระบวนการทำงานใหม่ ผ่านระบบงานโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกองทุนรวม (FundConnex) พัฒนาระบบ Wealth Management รวมไปถึงการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาปรับใช้ และความร่วมมือต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการและการออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัท โดยได้จัด ทำระบบข้อมูล “กำไร/ขาดทุน (Profit & Loss)” ของผู้ถือหน่วย ลงทุน รองรับการแสดงผลใน KMA ของธนาคารกรุงศรีที่ได้ ปรับปรุงขึ้นใหม่ และเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานด้านกองทุนรวมมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อ การตัดสินใจลงทุน

## ผลิตภัณฑ์หลักกรรพีย

พัฒนาระบบการให้ข้อมูลพอร์ตกองทุนรวมแบบออนไลน์และการซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์ให้ดีขึ้น โดยได้อัพเกรดโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT และพัฒนาระบบ Centralized Customer Management (CCM) เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ ความพึงพอใจ และการสื่อสารกับลูกค้า โดยได้ปรับปรุงกระบวนการเปิดบัญชีให้ใช้เวลาสั้นลงจาก 2 วัน เหลือ 1 วัน เพื่อให้การฝากและโอนหลักประกันทำได้สะดวกมากขึ้น พร้อมกันนี้ได้ปรับปรุงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานโดยลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ในปี 2560 กรุงศรีได้เปิดตัวแอปพลิเคชันตัวแรก Krungsri Stock Expert สำหรับใช้งานบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ซึ่งจะทำให้ลูกค้าของเราได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์ การวิเคราะห์ทั้งทางปัจจัยพื้นฐานและทางเทคนิค บทวิเคราะห์ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมของกรุงศรี และการอัปเดตสถานะตลาดทุนผ่านทางแอปใหม่ตัวนี้ โดยเราได้ร่วมมือกับ Stock Radar ซึ่งเป็นพันธมิตรที่ช่วยเสริมสมรรถภาพให้กับแอปของเรา

## ความรู้เชิงนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

จากกลยุทธ์การดำเนินงานด้านดิจิทัลและนวัตกรรมข้างต้น ทำให้ในปี 2560 กรุงศรีได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้าไปผนวกรวมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ มากมาย นอกจากนี้ ยังมีความคิดริเริ่มที่อยู่ระหว่างการพัฒนา ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นพื้นฐานในการต่อยอดการให้บริการอื่นๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคมจากการผนวกนวัตกรรมทางการเงินเข้าไปในกระบวนการดำเนินธุรกิจอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการมุ่งพัฒนาเทคโนโลยี Robo advisor ที่จะช่วยเสริมประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าด้านการลงทุน โดยจะใช้ข้อมูลจากนวัตกรรมนี้ในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาด้านการลงทุนได้อย่างเหมาะสม ทำให้การทำงานของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน หรือแม้แต่นำกระบวนการดิจิทัล (Process Digitization) เข้ามาใช้ในการทำงานมากกว่าเดิม เช่น กระบวนการ “Easyflow” หรือกระบวนการ “Worklite” ที่ใช้เพื่อลดกระบวนการทำงานด้านเอกสาร ซึ่งเป็นประโยชน์ในแง่ของการประหยัดทรัพยากรกระดาษอีกทางหนึ่ง

การพัฒนาบริการด้านการชำระเงินภายในภูมิภาค เพื่อส่งเสริมการเติบโตด้านอีคอมเมิร์ซและการเติบโตของยอดธุรกรรมออนไลน์ด้วยการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนอย่าง OmiseGo ที่กรุงศรีฟินโนเวตได้บรรลุข้อตกลงในการร่วมลงทุนรอบ Series B Plus ในโอมิเซะ ซึ่งเป็นสตาร์ทอัพด้านระบบการชำระเงินออนไลน์ของไทยที่ประสบความสำเร็จสูงสุดในขณะนี้ ที่จะไม่เพียงแต่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่เหนือกว่าให้กับลูกค้า แต่ยังเป็นการยกระดับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและระบบอีคอมเมิร์ซให้มีความคล่องตัว ว่องไวในการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งจะแข่งขันในระดับสากล เปลี่ยนการโอนเงินข้ามประเทศให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ให้การสนับสนุนสตาร์ทอัพที่เป็นประโยชน์ในเชิงสังคมอีกหลายบริษัทผ่านโครงการ กรุงศรี ไรซ์ อาทิ

### • การลงทุนในฟินโนมินา (FINNOMENA)

ฟินเทคสตาร์ทอัพไทยที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี Hybrid Robo advisor ซึ่งเป็นการใช้วิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Science) จากข้อมูลการใช้งานของคนจำนวนมากที่ได้รับความรู้เรื่องการเงินการลงทุนจากฟินโนมินาไปใช้ในการแนะนำการจัดพอร์ตลงทุนที่ตอบโจทย์คนไทยในวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น เก็บเงินล้านแรก การสะสมมูลค่า การสร้างรายได้หลังเกษียณ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการออมและการลงทุนของประชาชนในสังคมไทยอย่างชาญฉลาดมากยิ่งขึ้น

### • โปรแกรม iTax

ที่จะช่วยให้พนักงานทราบวิธีวางแผนการเสียภาษีของตนเองได้

### • โปรแกรม Jabjai

โปรแกรมและระบบบริหารจัดการโรงเรียนที่เป็นนวัตกรรมยุคดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบและครอบคลุมการใช้งานของโรงเรียนที่ดีและทันสมัยที่สุด โดยผู้ปกครองสามารถติดตามการเข้าเรียนและผลการเรียนของบุตรหลานได้

ทั้งหมดนี้ไม่เพียงแต่จะตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าในแต่ละกลุ่มในสังคมยุคดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับความก้าวหน้าในเชิงโครงสร้างพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจ ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ส่งเสริมการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินแก่คนทุกกลุ่มอย่างมีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัย ลดการใช้ทรัพยากรที่อาจเกิดขึ้นจากงานเอกสารเมื่อปรับสู่การทำงานในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยกรุงศรีถือเป็นความรับผิดชอบต่อที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานของธนาคาร อันจะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมในภูมิภาคและระดับสากลอย่างยั่งยืน

## สร้างบุคลากร...เพื่อความยั่งยืน

เพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่ใช้ในชีวิตประจำวันต่างๆ กระแสนวัตกรรมทางการเงิน ความหลากหลายของเพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรมการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่ MUFG ได้เข้ามาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับกรุงศรี สังคมภายในองค์กรดำเนินไปบนความหลากหลายและโอกาสใหม่ๆ ทั้งโอกาสทางธุรกิจและกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่ในและต่างประเทศจากบริษัทในเครือของเรา รวมถึงอัตราการจ้างงานที่ขยายตัวสูงขึ้น และมีความหลากหลายด้านเชื้อชาติที่มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทำให้การพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งขององค์กรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อรองรับการพัฒนาธุรกิจและสร้างชีวิตในการทำงานให้แก่พนักงานได้อย่างมั่นคง เพื่อที่ทั้งองค์กรและพนักงานจะเติบโตไปพร้อมกัน ด้วยเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ คือ 1. ทำให้กรุงศรีเป็น “The Employer of Choice” และ 2. ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าความแตกต่างหลากหลายคือ DNA ของกรุงศรี ที่สะท้อนผ่านทุกแง่มุมทั้งพนักงานของเรา ธุรกิจของเรา และลูกค้าของเรา

ในปี 2560 กรุงศรีมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งไม่เพียงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินเพียงอย่างเดียวแต่การหล่อหลอมพนักงานให้เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ แปลกใหม่ ซึ่งเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งที่ช่วยสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรมขึ้นได้นั้น จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเอง การพัฒนาระบบงานธุรกิจขององค์กร และองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติต่อไป



## การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่กรุงศรีมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศด้านบุคลากรผ่านการสร้างค่านิยมกรุงศรี การพัฒนาภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง การสร้างความเป็นมืออาชีพ และการปลูกฝังเรื่องความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ และเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคตอย่างยั่งยืน รวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง

### นโยบายและกลยุทธ์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในปี 2560 สายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้กำหนดกลยุทธ์ด้วยการมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ รวมทั้งตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและลูกค้าผ่านการสร้างความเป็นมืออาชีพให้แก่พนักงานกรุงศรี และมีส่วนร่วมในการผลักดันกรุงศรีให้ก้าวสู่ความเป็นองค์กรที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางตามกลยุทธ์ของธนาคาร และการสร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม (Cultivation of Innovation Culture) ให้เกิดขึ้นในกรุงศรี โดยเตรียมความพร้อมบุคลากรให้ก้าวทันกับความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีในโลกการเงินและพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เพื่อมุ่งสู่องค์กรที่นำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการทำงานและการให้บริการ และสามารถส่งมอบพันธสัญญาการทำให้เรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย (Make Life Simple) สำหรับลูกค้าทุกคน

### แนวการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

นอกจากโปรแกรมหลักที่มุ่งเน้นการสร้างค่านิยม ภาวะผู้นำ และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพแล้ว หลักสูตรการเรียนรู้ในปียังได้รับการปรับปรุงพัฒนาขึ้น เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ด้านดิจิทัลของกรุงศรี คือ Krungsri Innovation Culture ที่มุ่งเน้นให้พนักงานได้มีโอกาสหาไอเดียใหม่ๆ ทดลอง และเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมที่จะพากรุงศรีให้อยู่ในกลุ่มผู้นำตลาด ผ่านการเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิด (Mindset) การให้ความรู้ (Knowledge) และการพัฒนาทักษะ (Skills) ที่สนับสนุนต่อการปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม เพื่อให้ทุกคนมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นั้นหมายถึงกรุงศรีต้องเตรียม

ความพร้อมด้านบุคลากร สนับสนุน และพัฒนาให้พนักงาน มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมที่จะเปิดรับ และทำสิ่งใหม่ๆ รวมทั้งผลักดันความคิดของพนักงานไปสู่ การปฏิบัติจริงผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นพัฒนา 3 ด้านหลัก คือ

### หลักการพัฒนางานผ่านหลักสูตรการเรียนรู้



#### Mindset

- การสร้างแรงบันดาลใจ
- การเปิดใจรับและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- ความร่วมมือร่วมใจ/ความเชื่อมโยง



#### Knowledge

- ความเข้าใจลูกค้า
- แนวโน้มและเทคโนโลยีใหม่ๆ
- ความรู้ด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม



#### Skills

- ความคิดสร้างสรรค์
- ความคิดเชิงนวัตกรรม
- การแก้ไขปัญหา
- ความคิดเชิงวิเคราะห์และเชิงบโนทัศน์
- การนำความคิดสู่การปฏิบัติจริง

## การติดตามและรักษาคุณภาพ การพัฒนาบุคลากร

กรุงเทพฯ ได้กำหนดให้มีการควบคุมคุณภาพวิธีการบริหารจัดการ การเรียนรู้ โดยสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล จะประสานงานกับผู้บริหารและพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อเก็บข้อมูล ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรและทำความเข้าใจ ความต้องการด้านธุรกิจด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ ผู้บริหารเพื่อให้เข้าใจกลยุทธ์และทิศทางของธุรกิจ การสัมภาษณ์ แบบกลุ่มซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริหารหรือตัวแทนด้านงาน ฝึกอบรมของแต่ละฝ่ายงาน รวมไปถึงการจัดทำแบบสำรวจ ความต้องการด้านการฝึกอบรมประจำปีแบบออนไลน์สำหรับ

พนักงานทุกระดับ และการวิเคราะห์แนวโน้มการสมัครเข้าฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากวิธีการเหล่านี้จะถูกนำมา วิเคราะห์เพื่อการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมและการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าหลักสูตรที่พัฒนานั้นมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการเรียนการสอนในแต่ละ หลักสูตรที่กรุงเทพฯ มุ่งเน้นการนำเสนอ หลักสูตรการเรียนรู้ที่มีรูปแบบที่หลากหลายสามารถรองรับจำนวนผู้เรียนได้ตาม ความจำเป็นและเหมาะสม และเปิดโอกาสให้แก่วิทยาลักษณ์อย่าง เท่าเทียม เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการพัฒนาตนเองของ พนักงาน

กรุงเทพฯ โดยสายงานการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้มี การติดตามและรายงานการฝึกอบรมต่อผู้บริหารของแต่ละ หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีหัวข้อการรายงานหลัก คือ

1. จำนวนชั่วโมงตามหลักสูตรฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมด
2. จำนวนชั่วโมงเข้าร่วมการฝึกอบรมของพนักงาน และ
3. จำนวนพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรด้านการกำกับดูแล และหลักสูตรภาคบังคับทั้งหมด นอกจากนี้ ยังได้จัดทำแผน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี ซึ่งได้รับความเห็นชอบ จากผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนั้นตรงตามความต้องการ อย่างแท้จริง นอกจากหลักสูตรฝึกอบรมทั่วไปแล้ว กรุงเทพฯ ยังจัด ให้มีหลักสูตรและกิจกรรมต่างๆ ให้พนักงานเลือกสรรได้ตาม ความสนใจและสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน

## การส่งเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ด้วยความเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคมที่พยายามขับเคลื่อน ระบบเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้นในยุค ประเทศไทย 4.0 นี้ กรุงเทพฯ ตระหนักดีว่าการพัฒนาบุคลากร ให้รอบรู้และเท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่เกิดขึ้นนี้ เป็นทักษะที่ไม่เพียง แต่จะจำเป็นต่อการขับเคลื่อนนวัตกรรม ทางการเงินของกลุ่มอุตสาหกรรมการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน เพียงอย่างเดียว แต่ยังจำเป็นในแง่ของการดำรงชีพของ พนักงานที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในปี 2561 นี้เอง สายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากร บุคคลได้บรรจุหลักสูตรอบรมที่ส่งเสริมต่อการก้าวสู่วัฒนธรรม นวัตกรรมแห่งกรุงเทพฯ (Krungsri Innovation Culture) เพิ่มเติม ในปฏิทินอบรมกลางสำหรับพนักงาน (Annual Training Calendar) ปฏิทินอบรมเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Training Calendar) และปฏิทินอบรมผู้บริหาร (Leadership Program) โดยแบ่ง ออกเป็น 3 ด้านหลักๆ ดังนี้

## หลักสูตรส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรมแห่งกรุงศรี

### หลักสูตรด้านการเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิดด้านนวัตกรรม

#### สร้างแรงบันดาลใจ

- หลักสูตรจุดประกายความคิดผลิตไอเดียสร้างสรรค์
- หลักสูตรแรงบันดาลใจในการทำงาน : คิดต่าง ผลลัพธ์ต่าง
- หลักสูตรคิดเชิงนวัตกรรมและสร้างสรรค์เพื่อผลงานที่ดีกว่า

#### เตรียมความพร้อมและการสร้างทัศนคติที่ดีกับการเปลี่ยนแปลง

- หลักสูตรทำงานอย่างไรในยุคดิจิทัล
- หลักสูตรเตรียมความพร้อมหัวหน้างานในยุคดิจิทัล
- หลักสูตรเปลี่ยนคุณเป็นคนใหม่ ปลุกนิสัยคนสำเร็จ
- หลักสูตรพลังบวกเพื่อการเปลี่ยนแปลง
- หลักสูตรรับมือความเปลี่ยนแปลงทัน...ทำงานเป็นสุข

### หลักสูตรด้านการให้ความรู้เพื่อการก้าวสู่องค์กรนวัตกรรม

#### ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว

- หลักสูตรฟินเทค : อัปเดตความรู้ ส่องเทรนด์การเงินโลก
- หลักสูตรประเทศไทยในยุคดิจิทัล 4.0
- หลักสูตร Blockchain ที่ใครๆ ก็เข้าใจได้
- หลักสูตรแนวคิดการบริหารงานแบบคล่องตัวสูง

#### ให้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม

- หลักสูตรอัปเดตสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและภาวะเศรษฐกิจไทย
- หลักสูตรรู้และเข้าใจธุรกิจของกลุ่มลูกค้าหลัก
- หลักสูตรการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการเงิน การธนาคาร โอกาส และความท้าทาย
- หลักสูตรกลยุทธ์การเงินยุคใหม่และการขับเคลื่อนภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

### ทักษะพื้นฐานในการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม

#### พัฒนาความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม

- หลักสูตรคิดนอกกรอบ ทำงานนอกกล่อง
- หลักสูตรจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในตัวคุณ
- หลักสูตรสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความสำเร็จ
- หลักสูตรการสร้างนวัตกรรมเพื่อสุดยอดงานบริการ
- หลักสูตรนวัตกรรมทำได้จริง
- หลักสูตรการขับเคลื่อนนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารสาขา

#### พัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงออกแบบ

- หลักสูตรกระบวนการคิดสร้างสรรค์เชิงออกแบบเบื้องต้น
- หลักสูตรกระบวนการคิดเชิงออกแบบสำหรับสร้างสรรค์นวัตกรรมทางธุรกิจ

#### ส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- หลักสูตรโค้ชเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน
- หลักสูตรนำมาทีมด้วยใจเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### ส่งเสริมการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

- หลักสูตรการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
- หลักสูตรการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ส่งเสริมการบริหารการเปลี่ยนแปลง

- หลักสูตรการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- หลักสูตรการบริหารการเปลี่ยนแปลงในทีมงานสำหรับหัวหน้างาน

นอกจากหลักสูตรด้านนวัตกรรมแล้ว การฝึกอบรมของกรุงศรียังประกอบด้วยโครงการเรียนรู้ในหลายรูปแบบ ซึ่งรวมถึงโครงการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสำหรับการจ้างงานต่อเนื่อง และหลักสูตรการบริหารชีวิตหลังการเกษียณหรือการเลิกจ้าง เราเพิ่มพูนความรู้และให้บริการปรึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน การดูแลสุขภาพ และการวางแผนด้านการเงินของ

พนักงานที่เกษียณ โดยให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัวสำหรับพนักงานที่สัญญาจ้างงานใกล้ครบอายุสัญญา รวมถึงจัดหลักสูตรเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น หลักสูตรการออมเพื่อชีวิตวัยเกษียณ หลักสูตรกลยุทธ์บริหารจัดการเงิน หลักสูตรวางแผนเกษียณอย่างเกษม เป็นต้น

## ผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมพนักงาน

กรุงเทพฯ ได้กำหนดเป้าหมายชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานไว้ที่ 36 ชั่วโมง/คน/ปี อย่างไรก็ตาม จากรายงานการติดตามความก้าวหน้าในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร พบว่าผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานสามารถวัดได้จากจำนวนพนักงานกว่าร้อยละ 99.46 ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยมีการบันทึกจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยที่ 60.66 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

พนักงานเกือบทั้งหมดของกรุงเทพฯ มีการพัฒนาตนเองในระดับที่น่าพึงพอใจเกินกว่าที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ รวมถึงตรงตามความต้องการของธุรกิจและการพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้สถิติต่างๆ ยังสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานกรุงเทพฯ เช่น จำนวนของพนักงานที่เข้าสู่ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองและลงทะเบียนเรียนหลักสูตรต่างๆ ทางออนไลน์มีสูงถึงร้อยละ 95.24

### สถิติการฝึกอบรมพนักงาน



ชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย  
**60.66** ชั่วโมง/คน/ปี



กิจกรรมการเรียนรู้  
แบบการสอนงานหรือการแชร์  
ความรู้แบบกลุ่มย่อย  
**323** หลักสูตร



พนักงานที่เข้าสู่ระบบการเรียนรู้  
ด้วยตนเองทางออนไลน์  
ร้อยละ **95.24**



e-Learning  
**545** หลักสูตร



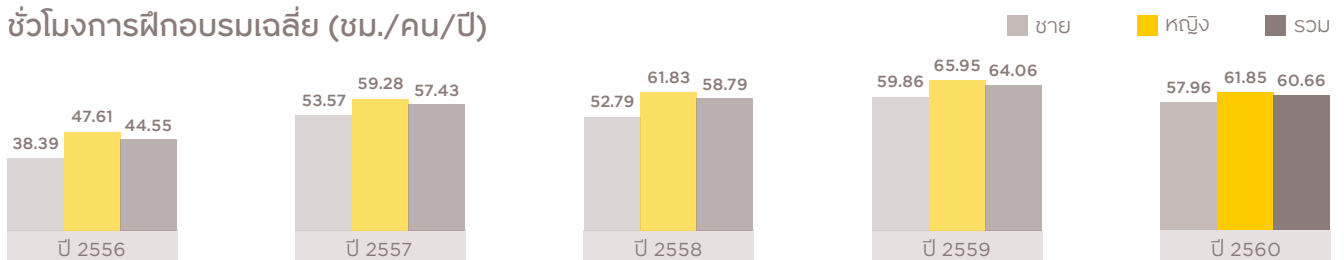
จำนวนหลักสูตรอบรม  
**1,769** หลักสูตร  
**4,161** รุ่น



การเรียนรู้แบบห้องเรียน  
ทั้งในและต่างประเทศ  
**901** หลักสูตร

| ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน              | ปี 2556 | ปี 2557 | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 |
|-----------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ■ จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี) | 44.55   | 57.43   | 58.79   | 64.06   | 60.66   |
| ■ เพศชาย                                | 38.39   | 53.57   | 52.19   | 59.86   | 57.96   |
| ■ เพศหญิง                               | 47.61   | 59.28   | 61.83   | 65.95   | 61.85   |
| ระดับปฏิบัติการ 1-3                     | 58.50   | 63.33   | 66.39   | 70.21   | 64.87   |
| ระดับปฏิบัติการ 4-6                     | 35.37   | 51.49   | 53.04   | 56.75   | 55.58   |
| ผู้บริหารระดับ 7-8                      | 34.76   | 59.46   | 59.98   | 68.67   | 64.16   |
| ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป          | 43.93   | 52.38   | 48.04   | 59.95   | 59.41   |

### ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

## การจ้างงานและความหลากหลาย ของพนักงาน

กรุงเทพฯ เห็นว่าการคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงานทั้งระหว่างปฏิบัติงานและศักยภาพในการดำรงชีวิต ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม จ้างงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือความหลากหลายอื่นๆ เป็นความรับผิดชอบขององค์กรและถือเป็นคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความรับผิดชอบต่อทางการเงิน พนักงานกรุงเทพฯ จึงเป็นพนักงานที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เข้าใจมิติความแตกต่างหลากหลายรูปแบบ และเปิดใจเรียนรู้วัฒนธรรมควบคู่กันไป

กรุงเทพฯ ยังได้รับรางวัล “The Diversity Impact Award” จากสถาบัน Employer Branding Institute ในปี 2560 ซึ่งกรุงเทพฯ เป็นองค์กรเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าว ซึ่งเป็นเครื่องหมายรับรองว่ากรุงเทพฯ ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและตระหนักในความแตกต่าง ปราศจากการเลือกปฏิบัติ

นอกจากนี้ กรุงเทพฯ ยังเข้าร่วมรับการประเมินดัชนีความเท่าเทียมทางเพศ Bloomberg Gender-Equality Index ในฐานะที่เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินในเครือของ MUFG โดย MUFG เองได้รับการคัดเลือกให้เป็นองค์กรที่ได้รับความน่าสนใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สร้างสรรค์ที่สร้างให้เกิดความเท่าเทียมทางเพศ ถึงแม้กรุงเทพฯ จะเป็นส่วนเล็กๆ ความสำเร็จนี้แต่การเข้าร่วมรับการประเมินดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาประเด็นความยั่งยืนด้านความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียมอื่นๆ ในอนาคต

ในปี 2560 กรุงเทพฯ มีอัตรากำลังทั้งหมด 31,545 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานประจำ 28,971 คน พนักงานสัญญาจ้าง 2,574 คน โดยมีรายละเอียดการจำแนกตามบริษัทในกรุงเทพฯ กลุ่ม เพศ ระดับพนักงาน ช่วงอายุ เชื้อชาติ และสถิติการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานและเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ ดังรายละเอียดในหน้า 128-129

## การปฏิบัติต่อพนักงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม

กรุงเทพฯ ถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุด เราจึงให้ความสำคัญต่อการดูแลพนักงานอย่างรอบด้าน ดูแลให้มีสุขภาพกายและจิตใจที่แข็งแรง ตลอดจนมีการส่งเสริมการออมเงิน โดยเปิดโอกาสให้เพื่อนพนักงานสามารถเลือกนโยบายการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่เพื่อนพนักงาน แบ่งเบาภาระความกังวลต่างๆ โดยจัดให้มีสวัสดิการที่จำเป็นครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงาน และได้คำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงสภาพการทำงานในระดับที่สูงกว่ากฎหมายกำหนดไว้ และให้เกิดความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน

### การให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม

กรุงเทพฯ ทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนของธนาคารอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และยังมีการประสานงานด้านนโยบายการจัดสวัสดิการของบริษัทในกรุงเทพฯ กลุ่ม ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษเพื่อกำกับและอนุมัติหลักการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษและเงินรางวัลพิเศษของทุกบริษัทในเครือ เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรและสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร

เพื่อเป็นการตอบสนองกลยุทธ์ของธนาคารในการขยายธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สปป.ลาว สหภาพเมียนมา และเวียดนาม) และพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่จะช่วยขับเคลื่อนธนาคารสู่การเป็นสถาบันการเงินแนวหน้าในกลุ่มประเทศกลุ่มแม่น้ำโขงนั้น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ตามแผนการสืบทอดตำแหน่งเพื่อไปปฏิบัติงานในกลุ่มประเทศดังกล่าว รวมทั้งการวางโครงสร้างออกแบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นระบบที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากลมาใช้กับพนักงานในกลุ่มนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศมีความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของ BTMU และยังสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

นอกจากนี้ กรุงศรีได้ดำเนินการเรื่อง “การบริหารพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Management & Succession Planning)” ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปีที่ผ่านมาได้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูงใหม่ทั้งหมดโดยอิงตามแนวทางของ MUFG Global Talent Framework เพื่อให้พนักงานได้รับการพิจารณาภายใต้หลักเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การวางแผนเพื่อการพัฒนาและบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดบูรณาการในกลุ่ม MUFG มากยิ่งขึ้น อาทิ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานและการมอบหมายให้ไปเรียนรู้งานในตำแหน่งที่เหมาะสมของ BTMU ในต่างประเทศ เพื่อเป็นโอกาสและประสบการณ์ในการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน ตลอดจนเป็นการสร้างโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพให้กับพนักงานที่มีศักยภาพและมีความพร้อมให้สามารถเติบโตไปในองค์กรระดับโลกได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนช่วยรักษาวงการพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

## การเคารพสิทธิมนุษยชน และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน

กรุงศรีให้ความสำคัญในสิทธิมนุษยชนและสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน รวมถึงไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยการให้อิสระภาพในการรวมกลุ่ม ให้เสรีภาพในการสมาคมและร่วมต่อรอง เคารพในความเป็นส่วนตัว เวลาทำงาน ตลอดจนการไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่ค้ำึงถึงพนักงานทุกคนในทุกพื้นที่ธนาคารดำเนินธุรกิจอยู่ โดยกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม ซึ่งไม่เพียงแต่มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมของการให้เกียรติกันอีกด้วย โดยถือเป็นหน้าที่ที่คณะกรรมการธนาคารผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องเคารพและปฏิบัติตาม

อีกหนึ่งในหน้าที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารตามข้อพึงปฏิบัติของหลักธรรมาภิบาล คือการจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน การจัดสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลของพนักงาน ธนาคารมีการกำหนดหลักเกณฑ์

และแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรมโดยไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังแสดงเจตนารมณ์อย่างชัดเจนที่จะไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

## การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

พนักงานกรุงศรี ยังได้รับสวัสดิการอื่นๆ เพื่อลดภาระค่าครองชีพ ลดความกังวล รวมถึงส่งเสริมสวัสดิภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงานให้มีพลานามัยที่แข็งแรง อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานและดำรงชีวิตของพนักงาน และได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิของตนผ่านทางคู่มือพนักงานและระบบออนไลน์ Krungsri People โดยสวัสดิการดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

### • สวัสดิการเงินช่วยเหลือ

อาทิ เงินขวัญถุง เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือกรณีพนักงาน คู่สมรสพนักงาน หรือบิดามารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือและเงินกู้พิเศษ (ดอกเบี้ย 0%) กรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์ และเงินช่วยเหลืออื่นๆ

### • สุขภาพและประกันชีวิต

อาทิ การตรวจสุขภาพพนักงานประจำปีตามความจำเป็นของแต่ละช่วงอายุและเพศอย่างเหมาะสม การประกันสุขภาพกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุกลุ่ม

### • สวัสดิการเงินกู้

อาทิ เงินกู้สวัสดิการสหกรณ์ เงินกู้ช่วยเหลือครอบครัว เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ และเงินกู้อื่นๆ

### • กองทุน

อาทิ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

ในปี 2560 ธนาคารได้จัดให้มีการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) ได้แก่ สายพันธุ์ H1N1 (2009), H3N2 (2014), B/Brisbane และ B/Phuket ให้แก่พนักงานและครอบครัวพนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในราคาพิเศษ

<sup>3</sup> พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของแต่ละบริษัทภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป มีรายละเอียดของสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไป

## การสร้างสมดุลให้ชีวิตพนักงานและครอบครัว

นอกเหนือจากการมีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานแล้ว กรุงศรียังมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการ เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดีขึ้น อาทิ สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา ได้แก่ ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน ได้แก่

ห้องให้นมบุตร ห้องสำหรับเด็ก (Care Room) สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย ได้แก่ ศูนย์ออกกำลังกาย มุมพักผ่อน ห้องพยาบาลโดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บไข้ในเบื้องต้น และศูนย์กรุงศรีสุขใจ (Happy Heart Center) ให้คำแนะนำด้านสุขภาพทางจิต รวมไปถึงสถานที่เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างห้องสมุด เป็นต้น

### ศูนย์กรุงศรีสุขใจ (Happy Heart Center)



โครงการศูนย์กรุงศรีสุขใจเริ่มดำเนินการครั้งแรกในเดือนมกราคม 2560 เพื่อดูแลสุขภาพทางจิตให้แก่พนักงานและครอบครัวในเชิงปรึกษาด้านจิตวิทยาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพทางจิต เนื่องด้วยธนาคารตระหนักดีว่าสถานะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างสูงขึ้นในปัจจุบัน ประกอบกับการแบกรับภาระการดำรงชีวิตที่ยากขึ้น ทำให้พนักงานอาจเกิดภาวะตึงเครียดจากปัญหาเกี่ยวกับสภาพจิตใจของตนเอง ปัญหาความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ปัญหาครอบครัว หรือปัญหาด้านการทำงาน เป็นต้น ส่งผลเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการทำงานและจิตใจของพนักงาน

กรุงศรีไม่เพียงแต่ห่วงใยต่อสุขภาพร่างกายของพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลสุขภาพจิตใจของพนักงานอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลโดยฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคลจึงได้จัดตั้งโครงการดังกล่าวขึ้นเพื่อให้บริการในเชิงปรึกษาด้านจิตวิทยาทั้งแก่พนักงานและครอบครัว เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจปัญหาของตนเองได้อย่างชัดเจน และสามารถสำรวจและมองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมให้กับตนเองได้ รวมถึงการขยายทรรศนะในการมองโลกและใช้ชีวิตให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างมั่นคง

สำหรับรูปแบบการให้บริการ พนักงานและครอบครัวสามารถรับบริการได้ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การรับบริการผ่านโทรศัพท์สายด่วน (Hotline)  
เพียงโทรศัพท์เข้าไปตามหมายเลขและช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อรับบริการ
2. การรับบริการแบบรายบุคคล (Individual Counseling)  
เพียงนัดหมายเวลากับผู้เชี่ยวชาญตามรายชื่อ ช่วงเวลา และสถานที่ให้บริการที่ธนาคารได้จัดเตรียมไว้

เพื่อสร้างความสบายใจและเคารพในความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ข้อมูลของพนักงานที่ให้ไว้กับผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

กรุงศรีเคอาร์พีในการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วยมุ่งเน้นให้พนักงานมีสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) ซึ่งนอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการที่ได้จัดเตรียมไว้ให้แล้ว ยังเปิดกว้างในการอนุญาตให้พนักงานพาบุตรหลานมายังสถานประกอบการในกรณีที่ไม่มีผู้ปกครองดูแล เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับอีกด้วย นับเป็นการส่งเสริมสถาบันครอบครัวที่แข็งแกร่งและเป็นการคำนึงถึงสิทธิเด็กในการได้รับการเลี้ยงดูจากมารดาตามหลักการทำธุรกิจที่สอดคล้องกับสิทธิเด็ก (Children's Rights and Business Principles – CRBP) ขององค์การ

ยูนิเซฟ (UNICEF) กรุงศรียังพยายามให้สวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานด้วยตระหนักดีว่าพนักงานอาจมีภาระความรับผิดชอบภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น กรุงศรีจึงได้ให้เงินช่วยเหลือสำหรับบุตรหลานและวันลาสำหรับพนักงานที่ตั้งครรภ์อย่างเหมาะสม โดยพนักงานหญิงมีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน (นับรวมวันหยุด) ซึ่งธนาคารจะจ่ายค่าจ้างในวันลาเพื่อคลอดบุตรเท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน 45 วัน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังคงกลับมาทำงานภายหลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลง

## การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (เพศหญิง) หลังการใช้สิทธิลาคลอด<sup>[G4-LA3]</sup>

| กรณีของการลา                                                                                           | จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน) |        |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|--------|
|                                                                                                        | 2558                     | 2559   | 2560   |
| จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้                                                                        | 9,504                    | 10,187 | 10,423 |
| จำนวนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส                                                                           | 2,209                    | 2,516  | 2,647  |
| จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด                                                                 | 269                      | 319    | 319    |
| จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด                                              | 265                      | 313    | 319    |
| จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี              | 205                      | 261    | 303    |
| อัตราการกลับมาทำงาน (Return-to-work Rate) <sup>1</sup> ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลงแล้ว | 98.51                    | 98.12  | 100.00 |
| การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) <sup>2</sup> ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลงแล้ว      | 77.35                    | 83.39  | 94.98  |

หมายเหตุ <sup>1</sup> อัตราการกลับมาทำงาน (Return-to-work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด/จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100

<sup>2</sup> การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด) x 100

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติดำเนินงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่สำคัญ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติ คือ หากเป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่เลิกจ้างตามกฎหมายกำหนด

และเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร เพื่อแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม สำหรับการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา การเจรจาในข้อตกลงร่วมระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงานนั้นขึ้นอยู่กับระยะเวลาของข้อตกลงร่วมฯ ฉบับนั้นๆ

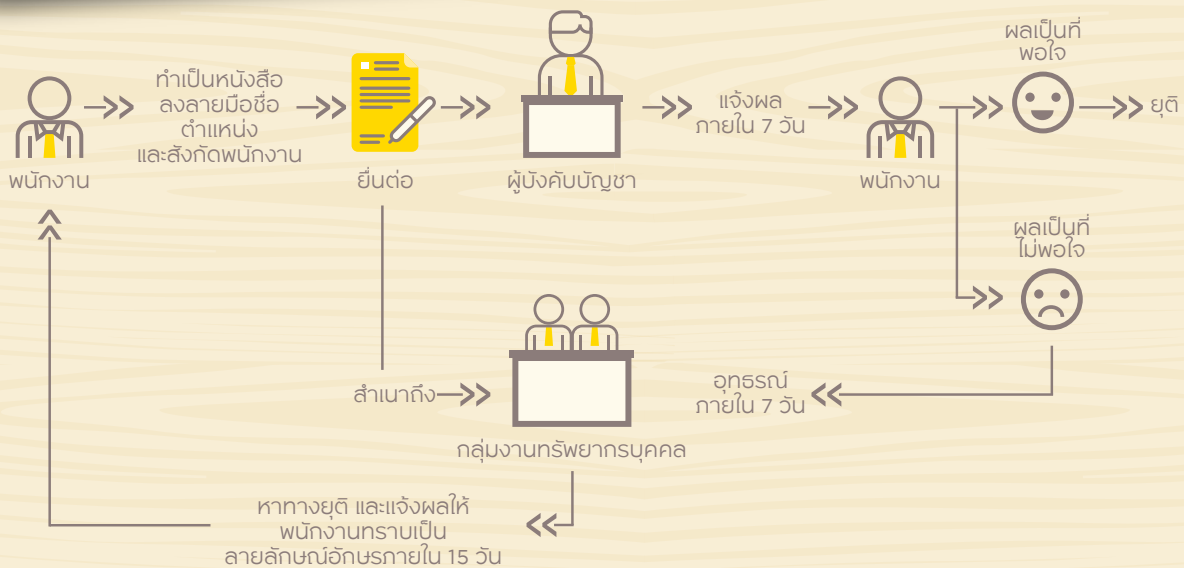
## สภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานของกรุงเทพฯทุกคนอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ จึงช่วยลดความกังวลและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการทำงานบางประเภทอาจมีความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงาน ซึ่งจากการติดตามข้อมูลพบว่า กลุ่มงานจัดเก็บเอกสารฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร ที่มีพนักงานทั้งหมด 84 คน มีพนักงานที่มีกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน จำนวน 62 คน เนื่องจากรลักษณะการทำงานต้องอยู่กับกระดาษและเอกสาร ทำให้ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อเอกสารตลอดเวลา ดังนั้น กรุงเทพฯโดยสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยงเพิ่มเติม โดยจะตรวจด้านระบบหายใจ การได้ยิน และสารโลหะหนัก เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีสภาวะอนามัยที่ดี ปลอดภัยต่อโรคจากการทำงาน ซึ่งในปี 2560 ผลการตรวจสุขภาพกลุ่มเสี่ยงอยู่ในระดับปกติทุกคน

ธนาคารได้จัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย ใส่ใจต่อสุขภาพพลานามัยของพนักงาน โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการดูแลสุขภาพมาให้คำบรรยายแก่พนักงานอยู่เป็นนิจ และยังจัดให้มีการเล่นโยคะและเดินแอโรบิกเป็นประจำ ถือเป็นสวัสดิการพิเศษสำหรับพนักงานที่สนใจ ซึ่งนอกจากเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้เบื้องต้นในการดูแลสุขภาพที่ดีแล้ว ยังลดค่าใช้จ่ายของพนักงานโดยไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายค่าสมาชิกฟิตเนส โยคะ หรือแอโรบิกอีกด้วย

เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานกรุงเทพฯได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ ได้ถูกจัดตั้งขึ้น ประกอบด้วยผู้แทนจากพนักงานและผู้แทนจากธนาคารสัดส่วน 55:45 รวม 11 คน วาระในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง มีหน้าที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงานในอาคารสำนักงานใหญ่

### ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน



## เสรีภาพในการสมาคมและ เจรจาต่อรอง [G4-11]

กรุงศรีให้สิทธิพนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาตามสิทธิพนักงานในการจัดตั้งเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับธนาคารและเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและรับฟังปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการ ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงาน และกรุงศรี ทั้งนี้ ธนาคารเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของกันและกันโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ การพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้จัดให้มีการปรึกษาหารือร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานฯ เดือนละ 1 ครั้ง

## การรับฟังเสียงจากพนักงาน

[G4-57, DMA]

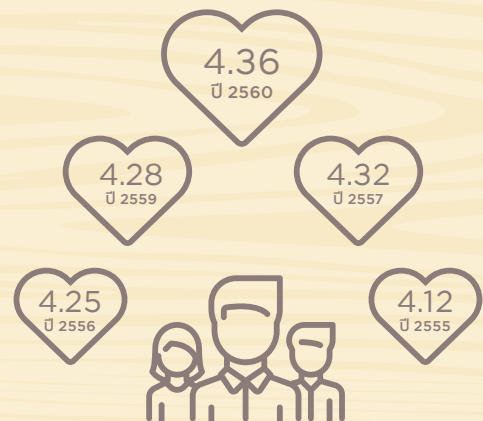
กรุงศรีพร้อมรับเสียงสะท้อนของพนักงานซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งขององค์กร โดยได้เตรียมช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน หากพนักงานมีปัญหาคับข้องใจสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาและช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์

1. ช่องทางการร้องทุกข์กรณีมีปัญหาคับข้องใจ มีปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงานหรือการทำงาน
2. ช่องทางในการให้คำปรึกษากับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์สุจริต  
ติดต่อ : ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และงานวินัยพนักงาน  
ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0 2296 2000 ต่อ 72834, 72837
3. HR Service ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0 2296 2000 ต่อ 85577
4. คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ โดยการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงานเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อร่วมปรึกษาหารือและเสนอความคิดเห็นในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธนาคาร
5. โครงการสอบถามความคิดเห็นพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ผ่านระบบ Voice of Krungsri (VOK)

## ระดับคะแนนความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร Voice of Krungsri (VOK)

โครงการสอบถามความคิดเห็นพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป เป็นโครงการศึกษา “ความผูกพัน” ของพนักงาน (Employee Engagement) ที่มีต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เพื่อปรับปรุงให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศน่าทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลประกอบการทางธุรกิจขององค์กรเพิ่มขึ้นในทางอ้อม โดยโครงการนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การวัดระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และการวางแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### ระดับคะแนนความผูกพันพนักงาน ของกรุงศรี กรุ๊ป



หมายเหตุ มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหลายฝ่ายงาน ในปี 2558 จึงไม่ได้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในปีดังกล่าว

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

ในปี 2560 พนักงานร้อยละ 99.69 ได้แสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Voice of Krungsri (VOK) โดยแบบสำรวจครอบคลุมประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการทำงานของพนักงาน บรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความมั่นคงในการทำงาน ค่านิยมองค์กร เป็นต้น ซึ่งธนาคารมีระดับคะแนนรวมสูงขึ้นทุกปี โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะสื่อสารระดับคะแนนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการบริหารรับทราบทั้งในระดับภาพรวมขององค์กรและระดับสายงาน เพื่อวิเคราะห์ผลคะแนนและวางแผนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อไป



ตอบแทนคืนสู่สังคม



## ขยายองค์ความรู้ทางการเงินสู่สังคม

เยาวชน **5,174** คน ใน **95** โรงเรียน

ในประเทศไทยและ สปป.ลาว

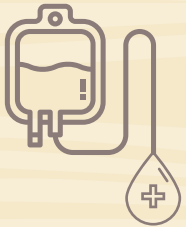
(ปี 2559 : เยาวชน 5,258 คน ใน 101 โรงเรียน)



นักศึกษา **923** คน

จาก **7** มหาวิทยาลัยในกัมพูชา

## บรรลุเป้าหมายบริจาคโลหิต



**1,068,100** ซีซี

(ปี 2559 : 974,950 ซีซี)

## จำนวนชั่วโมงอาสาสมัคร

**223,361.50** ชั่วโมง

คิดเป็นอัตราการ

มีส่วนร่วมของพนักงาน

**96.37%**



ในยุคแห่งความก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีนี้ เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินอย่างกรุงศรีมีโอกาสร่วมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินที่กว้างไกล สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในต้นทุนการทำธุรกรรม ซึ่งนี่เป็นส่วนหนึ่งที่จะหนุนนำให้ระบบเศรษฐกิจในภาพรวมเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นำมาซึ่งการลงทุนในมิติอื่นๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการสร้างสมดุลในชีวิตแก่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ดี กรุงศรีมิได้หยุดเพียงแค่การเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมในแง่ของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน แต่เรายังคำนึงถึงการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนหรือสังคมในพื้นที่ที่องค์กรประกอบกิจการอยู่นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจในทุกๆ วัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและสังคมให้แน่นแฟ้น เพิ่มโอกาสในการรับฟังและเข้าใจความคาดหวังสังคมได้มากยิ่งขึ้นผ่านการร่วมกิจกรรมกับชุมชน สนับสนุนและพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ (CSR-after-process) อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้จึงเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานประการสำคัญที่ธนาคารได้ปลูกฝังให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจทุกคนมีจิตสำนึกแห่งการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม รับผิดชอบต่อความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม กรุงศรีได้พยายามส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานรู้จักแบ่งปันคืนกลับสู่สังคมผ่านกิจกรรมอาสาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมกับได้กำหนดเป็นหนึ่งในเป้าหมายการทำงาน (KPI) ขององค์กรมาตั้งแต่ปี 2558 อนุญาตให้พนักงานสามารถแบ่งเวลาเฉลี่ย 1 วัน (8 ชั่วโมง) จากการทำงานมาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์โดยไม่นับว่าเป็นวันลา ซึ่งหลายๆ กิจกรรมได้รับเสียงตอบรับเป็นอย่างดีจากพนักงาน สร้างความสนุกสนาน และยังเป็นกิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากการทำงานอีกด้วย จุดนี้เองที่ทำให้พนักงานบางคนที่อาจไม่เคยทำกิจกรรมเพื่อสังคมมาก่อนได้ลองสัมผัส ได้ลองทำ และได้ลองเป็นผู้ให้ โดยธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณสมบัติของการเป็นพนักงานที่มีจิตใจรู้จักแบ่งปันสังคม จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในการเป็นสถาบันทางการเงินที่รับผิดชอบต่อลูกค้าและสังคมได้เช่นเดียวกัน

กิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคมที่ได้ดำเนินในปี 2560 จึงเป็นกิจกรรมต่อเนื่องจากปีที่ผ่านๆ มา แต่ธนาคารเพิ่มความเข้มข้นของการดำเนินโครงการในแง่ของผลกระทบและความเกี่ยวข้องกับศักยภาพธุรกิจมากขึ้น อย่างการมุ่งเน้นในเรื่องการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในกลุ่มที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการขยายขนาดผลกระทบจากการดำเนินโครงการพื้นที่ดำเนินการ รวมไปถึงติดตามผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ซึ่งกรุงศรีพยายามดำเนินการร่วมกับภาคีเครือข่ายหลายๆ หน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมให้เป็นไปตามแนวทางที่ได้รับการยอมรับ รวมถึงเป้าหมาย SDG2030 เป้าหมายที่ 17 ในการสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

## การให้ความรู้ด้านการเงินและ สนับสนุนการศึกษา

เป็นที่ทราบกันดีว่าการศึกษานั้นเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยนอกจากจะเป็นสิ่งที่ทุกคนในสังคมต้องร่วมมือร่วมใจกันแล้ว ยังเป็นหนึ่งในเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030 อีกด้วย

นอกจากนี้ การให้ความรู้ทางการเงินยังเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญและควรดำเนินการควบคู่ไปกับการกระจายการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน โดยองค์กรที่ตระหนักดีว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินนั้นจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคมให้ดีขึ้นได้ผ่านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่หากประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการทางการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแล้วนั้น ก็อาจก่อภาระหนี้สินอันอาจนำมาซึ่งหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระบบเศรษฐกิจและหนี้ที่ก่อระบบอย่างไม่รู้จบสิ้นได้เช่นกัน ทั้งนี้ การให้ความรู้ด้านการเงินก็ถือเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมเพื่อสังคมหลักของกรุงศรีที่ได้ใช้ศักยภาพและทรัพยากรในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินตอบแทนคืนสู่สังคม และเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี ค.ศ. 2030 ส่งเสริมการขาดความยากจนให้หมดสิ้นไป เพื่อสังคมที่เท่าเทียมและมีสุขภาวะทางสังคมที่ดี

### การให้ความรู้ทางการเงิน

#### กรุงศรี รอบรู้เรื่องเงิน – เรื่องเงิน เรียนง่าย

โครงการ “กรุงศรี รอบรู้เรื่องเงิน” ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรียนง่าย” ดำเนินเข้าสู่ปีที่ 3 ในปี 2560 ด้วยผลสำเร็จจากการให้ความรู้ทางการเงินตลอดการดำเนินโครงการแก่เยาวชนจำนวน 14,271 คน ในประเทศไทยและ สปป.ลาว โดยเฉพาะในปี 2560 สามารถขยายผลการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนได้อีก 5,174 คน จาก 95 โรงเรียน พนักงานมีส่วนร่วมในโครงการนี้ 7,530 คน โดยจากจำนวนโรงเรียนทั้งหมดนี้เป็นการปรับหลักสูตรเพื่อให้เหมาะสมกับเยาวชนที่บกพร่องด้านการได้ยินในเครือโรงเรียนโสตศึกษา รวมทั้งสิ้น 5 แห่งทั่วประเทศ เพื่อขยายการให้ความรู้ทางการเงินสู่กลุ่มที่เปราะบาง (Vulnerable Group) ในสังคม

โครงการนี้เป็นโครงการที่จัดขึ้นโดยเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในเครือกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งหมด เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในอีกมุมหนึ่งของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่รับผิดชอบผ่านการใช้ศักยภาพและความเชี่ยวชาญทางการเงินที่ดี ส่งมอบเพื่อสร้างคุณค่าสู่สังคม ตัวโครงการมุ่งเน้นการให้ความรู้แก่เยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) ด้วยเป็นกลุ่มที่พร้อมเรียนรู้และเริ่มรู้จักการออมเงินในเบื้องต้น สอดคล้องกับบทเรียนในหลักสูตรที่กำลังศึกษาอยู่ โดยจะจัดกิจกรรมที่มุ่งสร้างวินัยการออมเงิน การใช้จ่ายอย่างฉลาด มีความรู้รอบตัว และภูมิคุ้มกันทางการเงิน รวมไปถึงสร้างสำนึกคุณค่าของเงินตั้งแต่วัยเยาว์ ซึ่งกรุงศรีเองมีเป้าหมายที่จะดำเนินโครงการนี้ทุกปีเพื่อขยายจำนวนกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง



## โครงการ "More Trust More Gain"

ในปี 2560 ที่กรุงศรีได้ขยายการดำเนินธุรกิจในประเทศกัมพูชาอย่างเต็มตัว กรุงศรีได้แสดงขยายขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมออกสู่ภูมิภาคด้วยเช่นเดียวกัน โดยจากการดำเนินงานผ่าน Hattha Kaksekar Limited ซึ่งเป็นบริษัทไมโครไฟแนนซ์ขนาดใหญ่ในกัมพูชา และมีเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนสอดคล้องกับนโยบายของกรุงศรี ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่นักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อหนทางสู่การสร้างอาชีพและวางแผนทางการเงินในอนาคต



ชื่อโครงการ "More Trust More Gain" นั้นมาจากปณิธานของบริษัทที่หวังให้นักศึกษาเชื่อมั่นในตัวพนักงานของบริษัทในการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการทางการเงิน ซึ่งเมื่อนักศึกษามีการวางแผนทางการเงินที่ดีก็จะมีโอกาสที่ดีขึ้นในชีวิตเช่นกัน โดยวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนี้ ได้แก่

1. **ด้านการวางแผนอาชีพ** นักศึกษาสามารถเรียนรู้การกำหนดเป้าหมายและวางแผนสู่การประกอบอาชีพในธุรกิจการเงินและการธนาคาร อีกทั้งทราบถึงกระบวนการสรรหาบุคลากรของสถาบัน
2. **ด้านความรู้ทางการเงิน** นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ สามารถบริหารการเงินได้อย่างชาญฉลาด ตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงทางการเงิน รวมถึงเรียนรู้วิธีการทำให้เงินออกงอกเงย

ทั้งนี้ แต่ละกิจกรรมได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงจากนักศึกษาที่เข้าอบรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ประมาณร้อยละ 80 ทั้งในแง่เนื้อหาและการจัดกิจกรรม นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนมากยังเสนอให้มีการจัดกิจกรรมต่อไปอีกในอนาคต

| วันที่      | จังหวัด     | ชื่อสถานศึกษา                                   | จำนวนผู้เข้าอบรม | ความพึงพอใจ |
|-------------|-------------|-------------------------------------------------|------------------|-------------|
| 12 มิ.ย. 60 | กำแพงจาม    | Chea Sim Kamchay Mea University                 | 84               | 95%         |
| 16 มิ.ย. 60 | ตาแก้ว      | Build Bright University                         | 126              | 100%        |
| 05 ส.ค. 60  | กำปอต       | Regional Polytechnic Institute Techo Sen Kampot | 111              | 70%         |
| 17 ก.ย. 60  | กำปงธม      | Cambodian University for Specialties            | 104              | 70%         |
| 17 ต.ค. 60  | บันทายมีชัย | University of Management and Economic           | 111              | 70%         |
| 26 ต.ค. 60  | พระสีหนุ    | Build Bright University                         | 91               | 75%         |
| 17 พ.ย. 60  | สวายเรียง   | Svay Rieng University                           | 296              | 70%         |
| รวม         |             |                                                 | 923              | 79%         |

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

## การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา

### กรุงศรีร่วมสร้างห้องสมุดแก่โรงเรียนที่ขาดแคลน ห้องสมุดนี้ให้น้อง

โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและจัดให้ศูนย์การเรียนรู้และคลังปัญญาสำหรับเด็กและชุมชนทั่วประเทศ เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาที่ยั่งยืนให้กับโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล

ชุมชนเมือง จนถึงปัจจุบัน กรุงศรี ออโต้ ได้ส่งมอบห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ ไปแล้ว 13 แห่งทั่วประเทศ และในปี 2560-2561 มีแผนที่จะดำเนินโครงการ "สร้าง-ซ่อม-เสริม ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้" (Krungsri Auto Library Renovation) ด้วยการซ่อมแซมโครงสร้างห้องสมุดที่ส่งมอบไปแล้ว พร้อมจัดหาหนังสือ สื่อการสอนที่เสริมทักษะการเรียนรู้ของเด็กๆ ได้ตรงกับยุคสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต และสมาร์ตทีวี รวมถึงการพัฒนาภูมิทัศน์โดยรอบรวมทั้งสิ้น 12 โรงเรียน โดยในปี 2560 ได้ดำเนินการแล้วเสร็จรวมทั้งสิ้น 6 โรงเรียนตามรายละเอียดต่อไปนี้

## สร้าง-ซ่อม-เสริม ห้องสมุดกรุงศรี ออโต้

### แห่งที่ 1

3 มิถุนายน 2560

- โรงเรียนบ้านเสลา จ.บุรีรัมย์
- มีนักเรียนประมาณ 260 คน
- ก่อสร้างห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2553

### แห่งที่ 2

24 มิถุนายน 2560

- โรงเรียนวิชาวดิ จ.นครสวรรค์
- มีนักเรียนประมาณ 70 คน
- ก่อสร้างห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2554

### แห่งที่ 3

15 กรกฎาคม 2560

- โรงเรียนชุมชนวัดปลักชะเมา จ.สงขลา
- มีนักเรียนประมาณ 100 คน
- ก่อสร้างห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2554



### แห่งที่ 4

5 สิงหาคม 2560

- โรงเรียนบ้านคลองต้ามั่น จ.ปราจีนบุรี
- มีนักเรียนประมาณ 90 คน
- ก่อสร้างห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2555

### แห่งที่ 5

19 สิงหาคม 2560

- โรงเรียนบ้านนาอ่าง จ.อุดรธานี
- มีนักเรียนประมาณ 70 คน
- ก่อสร้างห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2555

### แห่งที่ 6

16 กันยายน 2560

- โรงเรียนบ้านวังยาว จ.ประจวบคีรีขันธ์
- มีนักเรียนประมาณ 80 คน
- ก่อสร้างห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เมื่อปี 2555



## กิจกรรมซ่อมแซมและปรับปรุงห้องสมุด โรงเรียนบ้านหนองผักหนอก จังหวัดสระบุรี

ในส่วนของ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ซึ่งเป็นอีกกลุ่มธุรกิจการเงิน ในเครือกรุงศรีนั้น ก็ได้มีส่วนร่วมตอบแทนคืนสู่สังคมต่อ การพัฒนาการศึกษาและโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนที่อยู่ใน พื้นที่ห่างไกลเช่นกันเพื่อเพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทยในพื้นที่ห่างไกลให้มีความทัดเทียมกับเยาวชนในเมืองใหญ่ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ จึงได้ริเริ่มจัดตั้งโครงการซ่อมแซมห้องสมุดโรงเรียนพร้อมทั้ง บริจาคหนังสือและตำราเรียนในด้านต่างๆ โดยในปีนี้ได้ นำผู้บริหารและอาสาสมัครจำนวน 110 คน เข้าร่วมซ่อมแซม และปรับปรุง ขยายห้องสมุดให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับ การใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ณ โรงเรียนหนองผักหนอก จังหวัดสระบุรี เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2560



## โครงการ "ส่งรักให้น้อง อิ่มท้องทั้งปี ตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง"

กลุ่มงานกฎหมาย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้จัดโครงการ "ส่งรักให้น้อง อิ่มท้องทั้งปี ตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง" ขึ้นในปี 2560 โดยได้จัดกิจกรรมหาทุนเพื่อสนับสนุนโครงการ เกษตรเพื่ออาหารกลางวันแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนในชนบท จำนวนทั้งสิ้น 5 โรงเรียน เพื่อให้นักเรียนมีอาหารกลางวันบริโภค ตลอดทั้งปี โดยรายได้จากการจัดกิจกรรมระดมทุนที่ธนาคาร ได้จัดขึ้นนี้ จะนำไปสนับสนุนโรงเรียนในการซื้อเมล็ดพันธุ์พืช ผักสวนครัว สมุนไพร พันธุ์ปลา พันธุ์ไก่ไข่ พันธุ์กบ รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ทางการเกษตร เพื่อให้โรงเรียนได้ปลูกผลผลิตทางการ เกษตรและนักเรียนจะได้มีอาหารกลางวันบริโภคตลอดทั้งปี



## การพัฒนาชุมชนและสังคม

### กรุงศรีห่วงใย...ด้านภัยมะเร็งเต้านม

กรุงศรียังคงสานต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในโครงการ “กรุงศรีห่วงใย...ด้านภัยมะเร็งเต้านม” ที่ได้ดำเนินมาตั้งแต่ปี 2553 โดยได้ให้ความดูแลแก่สตรีรายได้น้อยในชุมชนรอบข้างกรุงศรี สำนักงานใหญ่และพื้นที่ใกล้เคียง โดยในปี 2560 ได้ขยายขอบเขตการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานรักษาความสะอาดในเขตพื้นที่ย่านนาวาและคลองเตย ทั้งนี้ กรุงศรีได้ร่วมมือกับมูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี สนับสนุนการให้บริการการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมแบบแมมโมแกรมด้วยรถโมบายเอกซเรย์เคลื่อนที่ โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีผู้เข้ารับการตรวจแมมโมแกรมมะเร็งเต้านมในโครงการดังกล่าวแล้ว 2,336 คน พร้อมกันนี้กรุงศรียังได้ร่วมบริจาคเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการให้บริการตรวจมะเร็งเต้านมอีก 500,000 บาท ในการให้บริการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยเครื่องแมมโมแกรม

### ยังให้...ยังได้

กรุงศรีร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย สนับสนุนการรับบริจาคโลหิตของหน่วยบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ ภายใต้แนวคิด “ยังให้...ยังได้” เป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา โดยในโอกาสครบรอบ 10 ปีแห่งความร่วมมือระหว่างองค์กรนี้ กรุงศรีได้ตั้งเป้าหมาย “กรุงศรี 1 ล้านซีซี...ปันโลหิต ให้ชีวิตใหม่ กับสภากาชาดไทย” ซึ่งได้รับผลตอบแทนดีเกินคาด กล่าวคือ ณ สิ้นปี 2560 กรุงศรีสามารถมีส่วนร่วมในการรับบริจาคโลหิตจากผู้บริจาค 2,677 คน ได้จำนวน 1,068,700 ซีซี ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย 1 ล้านซีซี ตามที่ได้วางเอาไว้ ผ่านการรับบริจาค 13 ครั้ง จาก 12 สาขาธนาคารกรุงศรี และอีก 4 ครั้ง ณ สำนักงานใหญ่ ถนนพระรามที่ 3



## การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณี

### กรุงศรีร่วมพลังอนุรักษ์โบราณสถาน

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาคือ “บ้านเกิด” ของกรุงศรี และยังได้รับการประกาศเป็นเมืองประวัติศาสตร์และมรดกโลกโดยองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติหรือยูเนสโก ทั้งนี้ กรุงศรีเริ่มสนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปะและโบราณสถานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามาตั้งแต่ปี 2548 ทั้งในรูปแบบของการบริจาคเงินเพื่อการปฏิสังขรณ์สถาปัตยกรรม จัดทำป้ายเพื่อเผยแพร่ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ พัฒนาสภาพภูมิทัศน์ ตลอดจนบำรุงรักษาโบราณวัตถุต่างๆ ให้คงความสมบูรณ์คู่แผ่นดินไทย เพื่อให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาความเป็นมาอันภาคภูมิใจของไทย

ในปี 2560 กรุงศรีได้ร่วมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถาน ณ 6 วัดเก่าแก่ในบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ด้วยการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ทำความสะอาด และร่วมรณรงค์ทำลายวัชพืชที่รบกวนโบราณวัตถุ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้สิ่งปลูกสร้างเสี่ยงต่อการชำรุดทรุดโทรมและอาจพังทลายลงได้ในระยะยาว ภายใต้การดูแลแนะนำของเจ้าหน้าที่จากกรมศิลปากร โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีจำนวนทั้งสิ้น 657 คน นับเป็นกิจกรรมที่อาสาสมัครกรุงศรีทุกคนได้มีส่วนร่วมกันอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม เพื่อคงความสวยงามให้คนรุ่นหลังได้มีโอกาสชื่นชมและภูมิใจในมรดกทางประวัติศาสตร์ของไทย



กรุงศรีร่วมอนุรักษ์พัฒนา  
โบราณสถาน ณ 6 วัดเก่าแก่  
บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์  
พระนครศรีอยุธยา

1. วัดเจ้าย่า เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2560 และ 16 กันยายน 2560
2. วัดจวงกลม เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2560
3. วัดพระงาม เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2560
4. วัดตะไกร เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2560
5. วัดเชิงท่า เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2560
6. วัดพระยาแมน เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2560

## ดอกไม้จันทน์ ทำจากใจ ถวายพ่อหลวง



ด้วยรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้ คุณในรือากิ โกโตะ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร พร้อมด้วย คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนพนักงานจาก ทุกกลุ่มงานของกรุงศรี กรุ๊ป ร่วมประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ เพื่อใช้ใน งานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ภายใต้โครงการ “ดอกไม้จันทน์ ทำจากใจ ถวายพ่อหลวง” โดยกรุงศรีร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร สนับสนุนดอกไม้จันทน์จำนวน 500,000 ดอก สำหรับแจกจ่าย แก่ประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการจัดอบรมการประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ให้แก่ ตัวแทนกลุ่มงาน บริษัทในเครือ และพนักงานทั่วไป และได้จัด ส่งอุปกรณ์ให้แก่พนักงานในสำนักงานทุกแห่งของกรุงศรี รวมถึง สาขานาครทั่วประเทศ เพื่อให้พนักงานรวมถึงลูกค้า ณ สาขา ของธนาคารได้มีส่วนร่วมแสดงความจงรักภักดีในกิจกรรม ประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ตลอดช่วงเดือนพฤษภาคม-กันยายน 2560



นอกจากนี้ ในกิจกรรมเพื่อผู้ด้อยโอกาสของธนาคารที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี กรุงศรียังได้นำอาสาสมัครเข้าร่วมสอนการประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์แก่เยาวชนผู้พิการทางการได้ยินเพื่อสร้างโอกาสให้เยาวชนกลุ่มนี้ได้มีส่วนร่วมแสดงความจงรักภักดี โดยกิจกรรมดังกล่าวได้จัดขึ้น ณ โรงเรียนโสตศึกษา จังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2560 และโรงเรียนโสตศึกษา ทุ่งมหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2560

กิจกรรม “ดอกไม้จันทน์ ทำจากใจ ถวายพ่อหลวง” สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดีเยี่ยมด้วยความจงรักภักดีที่อาสาสมัครกรุงศรีและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มร่วมร้อยดวงใจ น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชที่จะสถิตอยู่ในดวงใจตราบนิจนิรันดร์



ร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม





ปลูกต้นไม้และป่าชายเลน

**6,374** ต้น

(ปี 2559 : 13,443 ต้น)



สร้างฝายชะลอน้ำ

**39** ฝาย จากความร่วมมือ  
ของภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสีย  
และอีกกว่า **100** ฝาย

จากการสนับสนุนทางการเงิน

(ปี 2552-2559 : รวม 599 ฝาย)



ประหยัดน้ำลง

**8.96 %**



ใช้ไฟเพิ่มขึ้น

**1.27 %**



ประหยัดกระดาษลง

**50.24** กิโลกรัม

จากการชำระเงินผ่านแอป  
Di-Wallet

รีไซเคิลกระดาษเพิ่มขึ้น

**5.45%**

เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อการพัฒนาโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้มีความสะดวกรวดเร็ว และส่งเสริมการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินในสังคมเพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกมิติเพียงอย่างเดียว แต่การที่กิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างขับเคลื่อนไปด้วยโลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบต่อสิ่งแวดล้อมได้เช่นกัน

สิ่งหนึ่งที่อาจเห็นได้อย่างชัดเจนคือเมื่อการทำธุรกรรมต่างๆ ดำเนินอยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลแล้ว การใช้ทรัพยากรที่จับต้องได้ เช่น กระดาษ ย่อมลดลงไป สวนทางกับความต้องการใช้เครื่องมือหรือบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกผ่านรูปแบบดิจิทัลที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการทำงานที่หลาย ๆ หน่วยงานพูดถึงกระบวนการที่ปราศจากการใช้กระดาษ (Paperless) บริการให้ข้อมูลต่างๆ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างรายการเดินบัญชีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement) เป็นต้น ซึ่งต้องยอมรับว่าการที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในชีวิตประจำวันนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมในเชิงการใช้ทรัพยากรที่ลดลงได้เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อโลกแห่งธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ถูกขับเคลื่อนด้วยระบบดิจิทัล แน่หน่อนว่าการใช้ทรัพยากรอีกประเภทหนึ่งอย่างพลังงานไฟฟ้าย่อมเพิ่มมากขึ้นตามการใช้งานที่มีความจำเป็นจะต้องดำเนินหรือวางระบบปฏิบัติการผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มอุปกรณ์หรือทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพร้อมรองรับการใช้งานมากยิ่งขึ้น เช่น หากมีการเพิ่มจำนวนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือห้องเซิร์ฟเวอร์ การติดตั้งระบบปรับอากาศที่ดี และรักษาอุณหภูมิในระดับที่เหมาะสมได้ก็เป็นสิ่งจำเป็นต่อการใช้งาน ซึ่งนี้อาจทำให้ความต้องการใช้พลังงานในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

## นโยบายเพื่อสิ่งแวดล้อม

กรุงศรียังคงตระหนักต่อการใช้ทรัพยากร เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ โดยในปี 2560 ได้มีการจัดตั้ง “คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน” ขึ้น เพื่อดูแลรับผิดชอบการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร จัดอบรม สื่อสารประชาสัมพันธ์ในด้านอนุรักษ์พลังงานอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งทบทวนนโยบายด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ กรุงเทพฯได้ประกาศนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบโดยสายงานอำนวยการกลาง โดยครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรทุกด้านในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อส่งเสริมการบริหารการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานและกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ และจะทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี

- พิจารณาใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (Supply) ที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ประเภทที่เป็นผลิตผลจากกระบวนการผลิต และใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษรีไซเคิล น้ำรีไซเคิล ผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว
- พิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของวัสดุหรือวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงานสำหรับเครื่องมือเพอร์เนเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ
- ส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจถึงการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งรณรงค์ให้เกิดการปฏิบัติอย่างเหมาะสม
- ให้ผู้บริหารสูงสุดของทุกกลุ่มงานรับผิดชอบการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและสนับสนุนนโยบาย

## การให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม

ในปี 2560 กรุงเทพฯได้เสริมศักยภาพและองค์ความรู้ของพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะในเรื่องของการประหยัดพลังงาน ซึ่งเป็นประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินของกรุงเทพฯ โดยได้เชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้ให้แก่พนักงานในหลักสูตร “มาตรฐานระบบการจัดการพลังงานตามกฎหมายอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” เสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (พ.ร.บ.การส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535) เรียนรู้การอนุรักษ์พลังงานได้อย่างถูกวิธี มีเป้าหมายที่ชัดเจน และ

## มาตรการเพื่อสิ่งแวดล้อม



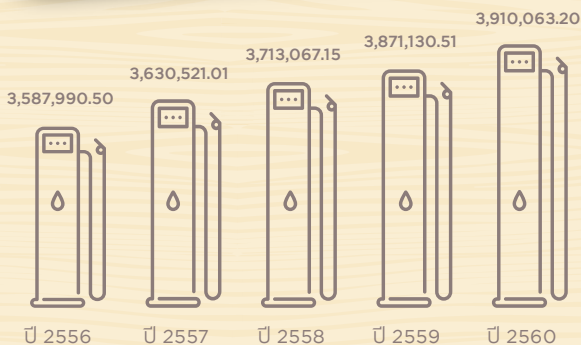
ตรวจสอบได้ รวมไปถึงการเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมภายในองค์กรเพื่อร่วมมือกันประหยัดพลังงาน โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมการอบรมในครั้งนี้ทั้งสิ้น 51 คน นอกจากนี้ ยังได้ส่งผู้แทนจากคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเข้าร่วมอบรมในหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคปฏิบัติเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานระบบปรับอากาศ พ.ศ. 2560” ซึ่งจัดโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ซึ่งเป็นหลักสูตรอบรมเข้มข้นทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานและการใช้พลังงานของระบบปรับอากาศมากยิ่งขึ้น

## พลังงานเชื้อเพลิง

กรุงศรีมีการใช้พลังงานเชื้อเพลิงจากการดำเนินงานหลัก 2 ส่วน คือ รถตู้สวัสดิการ (Shuttle Van Service) ที่จัดไว้เพื่อรับส่งพนักงานระหว่างจุดเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนต่างๆ กับระหว่างอาคารสำนักงานของธนาคาร เพื่อเป็นสวัสดิการในการลดค่าใช้จ่ายพนักงานควบคู่ไปกับการลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ในขณะที่การดำเนินงานอีกส่วนหนึ่งคือการใช้พลังงานเชื้อเพลิงในรถที่ใช้เพื่อการโลจิสติกส์ของหน่วยงาน โดยระดับการบริโภคเชื้อเพลิงของกรุงศรีเป็นดังนี้

นอกจากนี้ พนักงานกรุงศรียังมีค่านิยม “Car Pool ทางเดียวกันไปด้วยกัน” ในช่วงเวลาที่รถตู้สวัสดิการไม่เพียงพอต่อความต้องการและในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยพนักงานจะรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจให้ได้ 4 คน เพื่อเดินทางร่วมกันระหว่างสำนักงานใหญ่กับสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

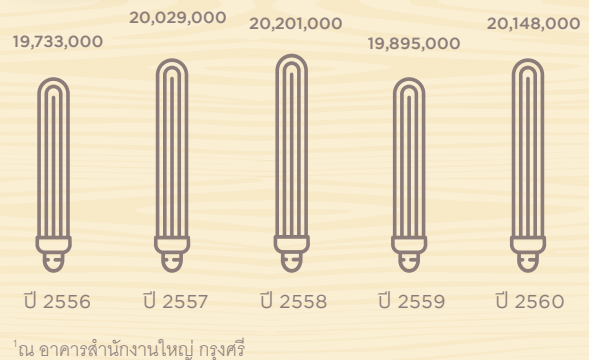
### ปริมาณการใช้น้ำมัน (ลิตร)



## พลังงานไฟฟ้า

เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัล ในปี 2560 กรุงศรีได้เตรียมการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในเชิงโครงสร้างทางระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้มีการย้ายเซิร์ฟเวอร์หลัก (Main Server) จากศูนย์ข้อมูล (Data Center) บางนา ทาวเวอร์ มาติดตั้งเพื่อใช้งาน ณ ชั้น 9-10 B อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี ทั้งนี้ อุปกรณ์รองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารดังกล่าวเป็นของกลุ่มบริษัทในเครือ คือ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ และกรุงศรี ออโต้ นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดเครื่องปรับอากาศในช่วงนอกเวลาทำการและวันหยุดทำการเพิ่มขึ้น และมีการเดินเครื่องจักรระบบบำบัดน้ำเสียของอาคารตลอด 24 ชั่วโมง ภายหลังจากที่ได้ปรับปรุงระบบเสร็จสิ้น เพื่อปรับสภาพน้ำเสียให้อยู่ในหลักเกณฑ์มาตรฐานของกรมควบคุมระบบบำบัดน้ำเสีย ทำให้อัตราการบริโภคพลังงานสูงขึ้นจากปี 2559 เล็กน้อยร้อยละ 1.27 หรือ 253,000 กิโลวัตต์/ชั่วโมง

### ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)<sup>1</sup>



ดีทาร์ฮิส  
08.00–18.10 น.  
(ทุกวัน 30 นาที)



กรุงศรี  
สำนักงานใหญ่  
09.00–19.00 น.  
(ทุกวัน 30 นาที)

09.00–19.00 น.  
(ทุกวัน 30 นาที)

18.30–22.15 น.  
(ทั้งหมด 10 เที่ยวบิน)

ขยายเส้นทางบริการ  
จาก MRT ถึง BTS  
ในอบเวลา 19.15, 20.15,  
21.15 และ 22.15 น.  
(ขึ้นอยู่กับความเพียงพอของบริการ)



สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน  
MRT ศูนย์สิริกิติ์  
07.00–08.00 น.  
(ทั้งหมด 4 เที่ยวบิน)



สถานีรถไฟฟ้า  
BTS อโศก



กรุงศรี  
สำนักงานใหญ่  
18.30–22.15 น.  
(ทั้งหมด 10 เที่ยวบิน)

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

อย่างไรก็ตาม กรุงเทพฯยังคงติดตามการบริโภคพลังงานไฟฟ้าภายในองค์กรอย่างใกล้ชิด พยายามที่จะปรับปรุงการดำเนินงานที่เป็นอยู่ที่ต้องอาศัยการบริโภคพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการใช้พลังงานทางเลือกอย่างพลังงานแสงอาทิตย์ ในบางจุดของอาคารสำนักงาน เพื่อบรรเทาการบริโภคพลังงานไฟฟ้าให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกันทุกปี

## การบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้า

จากการติดตามระดับการบริโภคพลังงานภายในองค์กร กรุงเทพฯได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงานภายในอาคารสำนักงานใหญ่อย่างต่อเนื่องควบคู่กันไป นอกเหนือจากการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ มีการรับคำปรึกษาและการตรวจประเมินการอนุรักษ์พลังงานจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของการดำเนินงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการฝึกอบรมพนักงาน โดยได้วิเคราะห์ทัศนคติภาพในการอนุรักษ์พลังงานให้สอดคล้องต่อข้อบังคับต่างๆ โดยแบ่งมาตรการออกเป็น 3 ระดับ คือ

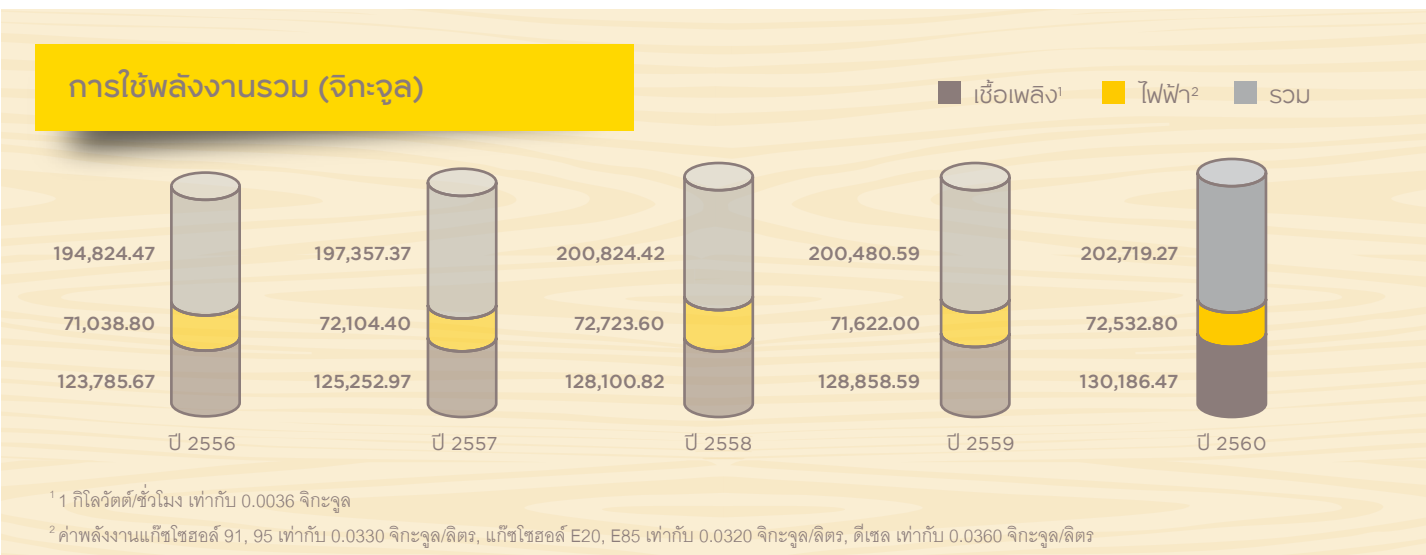
1. **กลุ่มมาตรการ House Keeping** – สามารถดำเนินการได้ทันที ไม่มีการลงทุน หรือใช้เงินลงทุนน้อย ระยะเวลาคืนทุนเร็ว

| การดำเนินงาน                                                                                                                                                  | ระยะเวลาดำเนินการ | จำนวน               | พลังงาน (กิโลวัตต์) |                  | การบริโภคพลังงาน (กิโลวัตต์/ชั่วโมง) | ค่าการประหยัดพลังงาน (กิโลวัตต์) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                               |                   |                     | ก่อนดำเนินการ       | ภายหลังดำเนินการ |                                      |                                  |
| เปลี่ยนจากหลอดไฟ T5 เป็นหลอด LED ณ อาคารสำนักงานและลานจอดรถ<br>- ขนาด 18 วัตต์ จำนวน 11,7000 หลอด<br>- ขนาด 9 วัตต์ จำนวน 300 หลอด                            | 1 ส.ค.-31 ต.ค.    | 12,000              | 367.80              | 213.30           | 695,250.00                           | 154.50                           |
| ปรับลดความเร็วรอบมอเตอร์จ่ายลมเย็นของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปฏิบัติการจาก 50 เฮิร์ตซ์ เป็น 30 เฮิร์ตซ์ ช่วงนอกเวลาทำการ (19.00-07.00 น.) | 1 มิ.ย.-31 ธ.ค.   | 4                   | 5.80                | 4.23             | 7,065.00                             | 1.57                             |
| เปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดตะเกียบ 18 W เป็น LED 8 W ณ บริเวณโรงอาหาร โซน VIP ชั้น 8B                                                                                | เม.ย.-มิ.ย.       | 200                 | 3.60                | 1.60             | 9,000.00                             | 2.00                             |
| พลังงานไฟฟ้าที่ได้จากแผงหลังคาโซลาร์เซลล์ ณ อาคารสวนขยาย                                                                                                      | ม.ค.-ธ.ค.         | ขนาด 26.5 กิโลวัตต์ |                     |                  | 34,915.71                            |                                  |
| การบริโภคพลังงานรวม                                                                                                                                           |                   |                     |                     |                  | 746,230.71                           |                                  |

2. **กลุ่มมาตรการ Process Improvement** – เป็นการปรับเปลี่ยนแก้ไข ในอุปกรณ์บางส่วนของเครื่องจักรนั้นๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อาจใช้เงินลงทุน ระยะเวลาดำเนินการ และมีระยะเวลาคืนทุนในระยะกลาง (ประมาณ 1-3 ปี)
3. **กลุ่มมาตรการ Machine Change** – เป็นการเปลี่ยนเครื่องจักรเป็นแบบประสิทธิภาพสูงหรือทันสมัยขึ้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้มากขึ้น จำเป็นต้องใช้เงินลงทุน ระยะเวลาดำเนินการ และมีระยะเวลาคืนทุนระยะยาว (ประมาณ 5-7 ปี)

ทั้งนี้ ในปี 2560 กรุงเทพฯได้ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ในเรื่องการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของอาคารสำนักงานใหญ่ พร้อมทั้งได้ประมาณการบริโภคพลังงานที่คาดว่าจะลดลงจากการดำเนินงานดังกล่าว รวมไปถึงค่าการประหยัดพลังงานดังตารางด้านล่าง

ในภาพรวมแล้ว กรุงเทพฯมีปริมาณการใช้พลังงานเชื้อเพลิงและไฟฟ้ารวม 202,719.27 จิกะจูล สูงกว่าปีที่ผ่านมาร้อยละ 1.12



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

## การบริโภคน้ำ

ภายหลังจากที่อาคารสำนักงานใหญ่ พระรามที่ 3 ของกรุงเทพฯ ได้ปรับปรุงระบบประปาและสุขภัณฑ์ต่างๆ เสร็จสมบูรณ์และใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในปี 2560 ส่งผลให้ปริมาณการบริโภคน้ำภายในอาคารสำนักงานใหญ่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญที่ 13,909 ลูกบาศก์เมตร หรือร้อยละ 8.96

## การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ

การบริโภคทรัพยากรน้ำที่ลดลงดังกล่าวเป็นผลสืบเนื่องมาจากการดำเนินการดังต่อไปนี้

- ติดตั้งสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำลงร้อยละ 65 ลดปริมาณการใช้น้ำจาก 20 ลิตร เป็น 7 ลิตรต่อการกด 1 ครั้ง
- ติดตั้งก๊อกน้ำบริเวณล้างมือแบบระบบเซ็นเซอร์
- ติดตั้งโถปัสสาวะชายแบบระบบเซ็นเซอร์
- รีไซเคิลน้ำเสียที่ได้รับการบำบัดแล้วปริมาณร้อยละ 10 กลับมาใช้ในระบบทำความเย็นของอาคาร

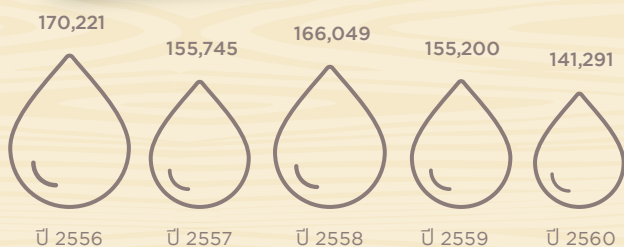
## การบริโภคกระดาษ

สำหรับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินแล้ว ทรัพยากรอย่างกระดาษถือเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นและมีนัยสำคัญในกระบวนการทำงานขององค์กร การให้บริการในธุรกรรมธนาคารต่างๆ เช่น การจัดทำเอกสาร จดหมายต่างๆ แบบฟอร์ม ใบเสร็จรับเงิน รายการเดินบัญชี ฯลฯ มีความจำเป็นที่จะต้องใช้กระดาษเป็นหลักฐานหรือเอกสารประกอบการทำธุรกรรม ในกรณีนี้นักธุรกิจจึงได้ติดตามข้อมูลปริมาณการใช้กระดาษและพยายามส่งเสริมให้พนักงานลดความสิ้นเปลืองในการใช้กระดาษ

## การบริหารจัดการทรัพยากรกระดาษ

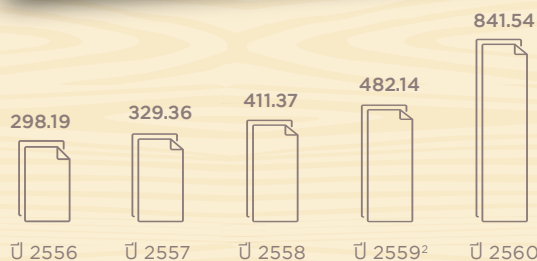
กรุงเทพฯ มีแนวการบริหารจัดการทรัพยากรกระดาษที่ค่อนข้างหลากหลายในหลายระดับ ระดับการสร้างจิตสำนึกของพนักงานด้วยการรณรงค์ให้ใช้กระดาษด้วยแนวคิด “Think Before Print คิดก่อนพิมพ์” และการใช้กระดาษสองหน้ามาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้นำเทคโนโลยีและกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างกระดาษรีไซเคิลเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานมากยิ่งขึ้นเพื่อลดความสิ้นเปลืองและผลกระทบด้านทรัพยากร

### ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.ม.)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ

### ปริมาณการเบิกใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม (ตัน)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ

<sup>2</sup> ปรับการคำนวณให้แม่นยำยิ่งขึ้นโดยกระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม 1 รีม เท่ากับน้ำหนักกระดาษ 2.18295 กิโลกรัม

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

## การนำกระดาษเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล

กรุงศรีได้ร่วมมือในโครงการ Shred2Share ของบริษัท อินโฟเซฟ จำกัด นำกระดาษเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานมีอุปนิสัยในการคัดแยกกระดาษเพื่อนำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ผู้นำการให้บริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลยังได้ใช้ของจดยหมายที่ทำมาจากกระดาษรีไซเคิล 100% มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 โดยเป็นกระดาษแปรรูปจากกล่องนม UHT ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดการตัดต้นไม้แล้วยังเป็นการช่วยลดขยะได้ในอีกทางหนึ่ง โดยตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการมา กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ใช้ของที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิลแล้วกว่า 30 ล้านซอง<sup>4</sup> คิดเป็นน้ำหนักกระดาษกว่า 300 ตัน ลดการตัดต้นไม้ไปกว่า 5,000 ต้น<sup>5</sup>

แม้กระดาษรีไซเคิลจะมีต้นทุนการผลิตที่สูงกว่า แต่หากคำนวณเป็นต้นทุนทางสิ่งแวดล้อมแล้วอาจมีความคุ้มค่าอย่างไม่สามารถประเมินได้ ซึ่งกรุงศรีถือว่าจุดเริ่มต้นเล็กๆ ในกระบวนการขององค์กรนี้ จะสามารถสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค คู่แข่ง รวมไปถึงบริษัทอื่นๆ ให้ร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งดีๆ อย่างเป็นรูปธรรมให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

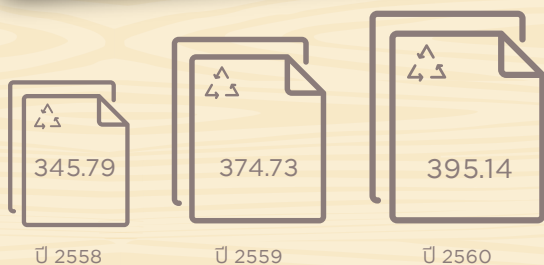
เช่นเดียวกันกับปีที่ผ่านมามีกรุงศรีรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ใช้กระดาษรีไซเคิลในการผลิต คิดเป็นน้ำหนักกระดาษรวม 576.30 กิโลกรัม<sup>6</sup> หรือลดการตัดต้นไม้ได้อีก 9.80 ต้น

## นวัตกรรมการเงินเพื่อลดความสิ้นเปลือง

เป็นที่ทราบกันดีว่าเมื่อวิวัฒนาการในธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินก้าวเข้าสู่โลกแห่งการทำธุรกรรมดิจิทัลมากยิ่งขึ้นนั้นรายการธุรกรรมหลายอย่างถูกบันทึกอยู่ในเครื่องมือสื่อสารและระบบออนไลน์ทำให้บางครั้งไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรอย่างกระดาษ เพื่อบันทึกหรือใช้เป็นใบเสร็จประกอบการทำธุรกรรมต่างๆ

ในปี 2560 นี้เอง กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการการชำระเงินผ่านมือถือด้วยแอปพลิเคชัน “Di-Wallet” ที่สามารถใช้ได้ทั้งบนระบบปฏิบัติการ Android และ iOS สำหรับพนักงานและผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์อาหารพนักงาน อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี โดยผู้ใช้บริการสามารถเติมเงินเข้าแอปพลิเคชันดังกล่าวเพื่อใช้ในการชำระเงินผ่านการสแกน QR Code ทั้งนี้ กรุงศรีหวังที่จะนำระบบการชำระเงินนี้มาแทนการชำระเงินที่จากเดิมรับชำระเงินด้วยบัตรของขวัญและบัตรเดบิตโดยรูดชำระผ่านเครื่องรูดบัตรเท่านั้น ซึ่งบัตรของขวัญที่จำหน่ายเป็นแบบใช้แล้วทิ้งทำให้สิ้นเปลืองการใช้พลาสติกในการผลิตบัตรของขวัญพอสมควร นอกจากนี้ การชำระเงินด้วยวิธีแบบดั้งเดิมผ่านเครื่องรูดบัตร ผู้ใช้บริการจะได้รับสลิปเพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงินที่อาจเกิดความสิ้นเปลือง แต่หากชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถจัดเก็บหลักฐานการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนของตนได้ด้วยตนเอง และจะสามารถลดความสิ้นเปลืองในจุดนี้ลงไปได้

### ปริมาณกระดาษที่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> ข้อมูลจากบริษัท InfoZafe โครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรี อดี และกรุงศรี คอนซูมเมอร์

ชำระเงินผ่านแอป  
Di-Wallet 156,987 รายการ  
สามารถประหยัด  
กระดาษสลิปได้



**50.24** กิโลกรัม<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คำนวณจากกระดาษสลิป 1 แผ่น น้ำหนัก 0.32 กรัม

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

<sup>4</sup> ปี 2560 เป็นตัวเลขประมาณการโดยอิงจากสถิติ 12-13 ล้านซองต่อปีในปี 2558-2559

<sup>5</sup> กระดาษ 1 ตันใช้เยื่อต้นไม้ 17 ตัน

<sup>6</sup> คำนวณจากหนังสือขนาด A4 หน้าปกกระดาษ 300 แกรม เนื้อใน 100 แกรม จำนวน 142 หน้า จำนวนผลิต 1,200 เล่ม

## กิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

นอกจากการร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วยการลดผลกระทบที่อาจเกิดหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรแล้ว กรุงเทพฯ ยังได้สนับสนุนให้พนักงานมีจิตสำนึกและสร้างอุปนิสัยในการร่วมรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรมอาสาต่างๆ ทั้งการอนุรักษ์ป่าไม้และป่าชายเลน สร้างฝายชะลอน้ำ ฯลฯ ซึ่งกิจกรรมอาสาที่เกิดขึ้นตลอดปี 2560 นี้มีทั้งในส่วนที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรม และในส่วนที่พนักงานได้ริเริ่มจัดกิจกรรมขึ้นเองด้วยสำนึกรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม

### ป่าชายเลน ป่าต้นน้ำและทัศนียภาพ

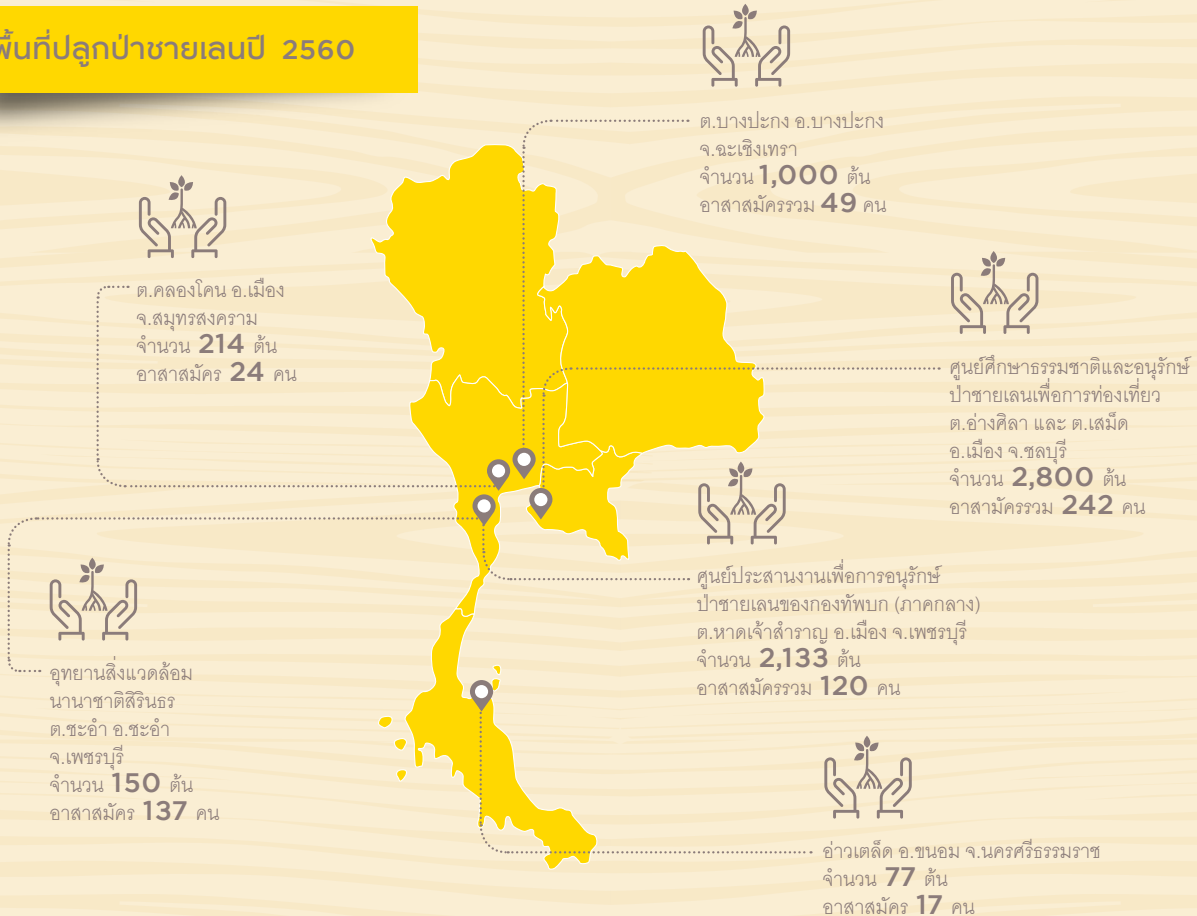
ป่าชายเลนมีความสำคัญต่อระบบนิเวศทางทะเลและพื้นดินเป็นอย่างสูง โดยเป็นทั้งแหล่งอนุบาลตัวอ่อนและแหล่งอาหารของสิ่งมีชีวิตหลากหลายชนิด ช่วยป้องกันไม่ให้น้ำดินบริเวณชายฝั่งพังทลาย ทำหน้าที่เป็นเกราะป้องกันภัยธรรมชาติ และ

ด้วยความหลากหลายทางชีวภาพที่มีอยู่ ป่าชายเลนจึงเป็นแหล่งศึกษาธรรมชาติได้เป็นอย่างดี และยังเป็นแหล่งสำหรับลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้จำนวนมาก

ด้วยประโยชน์ต่อธรรมชาติอย่างมหาศาลของป่าชายเลนนี้เอง ในหลายๆ ครั้งอาสาสมัครกรุงเทพฯ จึงเลือกที่จะจัดกิจกรรมเพื่อร่วมศึกษาและอนุรักษ์ป่าชายเลนบริเวณแนวชายฝั่ง โดยตลอดทั้งปีสามารถปลูกต้นโกงกางและพันธุ์ไม้สำหรับป่าชายเลนไปได้ 6,374 ต้น ในหลากหลายพื้นที่ เช่น



#### พื้นที่ปลูกป่าชายเลนปี 2560



## ฝายชะลอน้ำ

ทุกๆ ปีกรุงเทพฯ จะร่วมสนับสนุนอนุรักษ์ฝายต้นน้ำลำธารผ่านมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ ร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล คู่มือ ลูกค้ำ และชุมชนท้องถิ่น เพื่อสร้างความยั่งยืนทางธรรมชาติและสังคม โดยได้ดำเนินอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา

เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2560 คุณโนริอากิ โกโตะ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้นำอาสาสมัครกรุงเทพฯ ออโต้ เงินติดล้อ ผู้บริหารจาก บมจ.หลักทรัพย์ภัทร และธนาคารแห่งประเทศไทยกว่า 300 คน ร่วมกันสร้างฝายชะลอน้ำจำนวน 34 ฝาย เพื่อรักษาความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์ผืนป่าอันจะเป็นประโยชน์ต่อพื้นที่นาของชาวบ้านในเขตบ้านป่ายางมูเซอและบ้านห้วยปูลุใหม่ ครอบคลุมพื้นที่จำนวน 16 ไร่ บริเวณโครงการพัฒนาดอยตุง (อันเนื่องมาจากพระราชดำริ) จังหวัดเชียงราย ซึ่งการสร้างฝายต้นน้ำลำธารนี้ จะช่วยชะลอการไหลและลดความแรงของกระแสน้ำจากต้นน้ำอีกทั้งยังช่วยกักเก็บตะกอนไว้ในดิน ทำให้ดินมีความอุดมสมบูรณ์ช่วยให้ต้นไม้เจริญเติบโตได้ดียิ่งขึ้น และความชุ่มชื้นในดินยังเป็นแนวกันไฟป่าธรรมชาติอีกด้วย

นอกจากนี้ กรุงเทพฯ ได้มอบเงินจำนวน 1 ล้านบาท ในนามธนาคารกรุงเทพฯ ยูธชา จำกัด (มหาชน) มอบเงินจำนวน 1 ล้านบาท ในนาม กรุงเทพฯ ออโต้ และ 5 แสนบาท ในนามเงินติดล้อ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของมูลนิธิฯ และด้วยความร่วมแรง ร่วมใจ



และร่วมมือของเหล่าอาสาสมัครจากกรุงเทพฯ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชาวบ้าน สามารถเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2552-2560 กรุงเทพฯ ได้ร่วมสร้างและสนับสนุนฝายต้นน้ำในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุงฯ รวมทั้งสิ้น 633 ฝาย รวมถึงได้มอบเงินสนับสนุนแล้วกว่า 8 ล้านบาท ให้กับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์

นอกจากความร่วมมือร่วมใจของทั้งกรุงเทพฯ ทั่วประเทศ ในการสร้างฝายชะลอน้ำ ณ โครงการพัฒนาดอยตุงฯ แล้ว ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม กลุ่มงานและบริษัทในเครือ หรือชุมชนต่างๆ ของธนาคารยังได้ร่วมจัดกิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำเพิ่มเติมอีก 5 ฝาย ทำให้ในปีกรุงเทพฯ สามารถร่วมแรงร่วมใจสร้างและสนับสนุนการสร้างฝายได้ทั้งสิ้น 39 ฝาย มีพื้นที่ได้รับประโยชน์อื่นๆ เช่น

- ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี
- หน่วยพิทักษ์ป่าที่ 5 อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน หมู่บ้านลั่นช้าง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี
- โครงการสวนป่าสิริเจริญวรรษ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี
- หน่วยพิทักษ์ป่าหนองยาว สวนป่าสิริภักดิ์ อ.สวนผึ้ง จ.ราชบุรี

## ป่าต้นน้ำ สัตว์ป่า และความหลากหลายทางชีวภาพ

นอกจากการปลูกป่าชายเลนและสร้างฝายชะลอน้ำแล้ว กรุงเทพฯ ยังได้ดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพ ปลูกป่าต้นน้ำลำธาร เพาะพันธุ์กล้าไม้ อนุรักษ์แหล่งอาหารของสัตว์ป่าอนุบาล สิ่งมีชีวิตทั้งบนบกและในทะเล โดยกิจกรรมส่วนใหญ่เกิดจากความริเริ่มของแต่ละฝ่ายงานหรือกิจกรรมชมรมของพนักงาน ซึ่งบ่งชี้ได้ว่าพนักงานกรุงเทพฯ มีสำนึกอนุรักษ์เพื่อสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน โดยมีกิจกรรมต่างๆ เช่น

- สร้างแหล่งน้ำในพื้นที่รอบเขตห้ามล่าสัตว์ป่า เขาสมโภชน์ อ.ชัยบาดาล จ.ลพบุรี จำนวน 15 จุด (60 บ่อ) เพื่อเก็บกักน้ำให้กับสัตว์ป่าไว้กินดื่มในช่วงหน้าแล้ง
- พื้นฟูระบบนิเวศชายฝั่งเพิ่มสมดุลสู่ท้องทะเลไทยด้วยการปลูกปะการัง ณ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี รวม 1,110 กิ่ง
- เพาะพันธุ์กล้าไม้ ณ โครงการสวนป่าสิริเจริญวรรษ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี



## สนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ



ในส่วนของเงินทุนที่กระจายสู่สังคมและเป็นไปเพื่อสนับสนุนกิจกรรมและโครงการเพื่อสังคมในปี 2560 นี้ กรุงศรียังคงพิจารณาประเภทของการสนับสนุนออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริจาคทั่วไป ด้านการศึกษา ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และการสนับสนุนกิจกรรมระดมทุนต่างๆ

ทั้งนี้ ในด้านการสนับสนุนการศึกษาส่วนใหญ่ กรุงศรีได้ริเริ่มให้กิจกรรมหรือโครงการบางส่วนดำเนินโดยมูลนิธิกรุงศรี รวมไปถึงการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยผ่านบัญชีมูลนิธิกรุงศรีเพื่อผู้ประสบภัยอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ตลอดทั้งปีกรุงศรีพร้อมด้วยพนักงานของเรายังได้ร่วมสนับสนุนเงินทุนในโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ให้แก่ทุกภาคส่วนรวมเป็นเงินกว่า 30 ล้านบาท

## การบริจาคทั่วไป

- บริจาคเงินสนับสนุนโครงการก่อสร้างโรงพยาบาลจุฬารัตน์ (ส่วนขยาย) จำนวน 12,888,600 บาท
- บริจาคเงินและจัดทอดกฐินธนาคารประจำปีเพื่อการบูรณะปฏิสังขรณ์วัดเชิงท่า จ.พระนครศรีอยุธยา จำนวน 5,722,232.40 บาท ในนามกรุงศรี กรุ๊ป
- บริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 2,500,000 บาท โดยกรุงศรี กรุงศรี ออโต้ และเงินติดล้อ
- บริจาคเงินสนับสนุนการปรับปรุงหมู่บ้านญี่ปุ่น จ.พระนครศรีอยุธยา สมาคมไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 1,000,000 บาท
- บริจาคเงินสนับสนุนเพื่อการสาธารณประโยชน์ วัดปานาคำน้อย จ.อุดรธานี จำนวน 929,000 บาท โดย กรุงศรี ออโต้
- บริจาคเงินสนับสนุนการตรวจมะเร็งเต้านม มูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี จำนวน 500,000 บาท
- บริจาคเงินสนับสนุนเพื่อการสาธารณประโยชน์ วัดพระธาตุปางหมู จ.แม่ฮ่องสอน



จำนวน 300,153 บาท สมทบทุนจากที่พนักงานได้ร่วมทำบุญจำนวน 300,153 บาท โดยเงินติดล้อ

- โครงการ “หนึ่งล้านหัวแสนก้าว ศิริราชและพสกนิกรไทยร่วมวิ่งเฉลิมพระเกียรติ เชียงใหม่-ศิริราช” จำนวน 250,000 บาท
- มูลนิธิโรงพยาบาล 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ จำนวน 200,000 บาท
- จัดกิจกรรมทอดกฐินประจำปีธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพื่อสนับสนุนและทำนุบำรุงพุทธศาสนสถาน จำนวน 9 วัด ได้แก่ วัดโชติคุณสุวรรณาราม จ.เชียงใหม่, วัดอัมพวัน กรุงเทพมหานคร, วัดโพธิ์ศรีสัตตนาคร จ.อุดรธานี, วัดท่าอิฐ จ.นนทบุรี, วัดหนองกะบอก จ.ระยอง, วัดโรงเข้ จ.สมุทรสาคร, วัดป่าศรีบุญเรือง จ.นครราชสีมา, วัดแสงขาว เจริญราษฎร์ศรัทธาราม จ.ฉะเชิงเทรา และวัดเชิงท่า จ.พระนครศรีอยุธยา โดยธนาคารให้การสนับสนุนรวม 1,980,000 บาท และพนักงานร่วมทำบุญอีก 12,706,144.84 บาท (รวมงบประมาณเพื่อการบูรณะปฏิสังขรณ์วัดเชิงท่า)

## การศึกษา

- ให้การสนับสนุนทางการศึกษาผ่าน “มูลนิธิกรุงศรี”
  - โครงการ 72 ปี กรุงศรี 72 ทุนการศึกษา จำนวน 360,000 บาท
  - ทุนการศึกษาเนื่องในวันเยาวชนแห่งชาติ จำนวน 97,000 บาท
  - บริจาคสมทบกองทุนธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มูลนิธิร่วมจิตต์น้อมเกล้าฯ เพื่อเยาวชน ในพระบรมราชินูปถัมภ์ จำนวน 50,000 บาท
- สนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อสนับสนุนทางการศึกษา และส่งเสริมการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพแก่ธุรกิจการเงิน จำนวน 170,000.00 บาท โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- สนับสนุนทุนการศึกษาผ่านสถาบันธนาคารในประเทศลาว (ดำเนินการโดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเวียงจันทน์และสะหวันนะเขต) จำนวน 100,000 บาท

## การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- สนับสนุนเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านสมาคมธนาคารไทย เพื่อเข้าบัญชีกองทุนเงินช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สำนักนายกรัฐมนตรี ในเหตุอุทกภัยพื้นที่ภาคใต้จำนวน 2,500,000 บาท และพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,200,000 บาท
- ระดมเงินบริจาคผ่านบัญชีธารน้ำใจพนักงานกรุงศรีฯ เพื่อมอบให้แก่สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้ โดยระดมเงินได้จำนวน 1,020,000 บาท
- ระดมเงินบริจาคผ่านบัญชี “มูลนิธิกรุงศรี เพื่อผู้ประสบภัย” ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคอีสาน และ นำเงินบริจาคที่เหลือจากการช่วยเหลือมอบให้แก่สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย โดยระดมเงินได้จำนวน 156,918.12 บาท



- สนับสนุนซื้อเชื้อเพลิงช่วยน้ำท่วมภาคใต้ โดยมอบผ่านกองทัพภาคที่ 1 ระดมทุนได้ 100,000 บาท โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- สนับสนุนซื้อเชื้อเพลิงช่วยทุนการศึกษาบุตรทหารที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระดมทุนได้ 100,000 บาท และกรุงศรีได้บริจาคเงินสมทบอีก 100,000 บาท รวมทั้งสิ้น 200,000 บาท โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- กิจกรรมอื่นๆ ที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนในการสนับสนุนเพื่อสร้างสังคมที่เข้มแข็งตลอดทั้งปี เช่น กิจกรรมจำหน่ายกระเป๋าดำรักษ์โลก สภากาชาดไทย, กิจกรรมการจำหน่ายดอกมะลิวันแม่แห่งชาติ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, กิจกรรมจำหน่ายดอกบานชื่นของมูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ฯลฯ

ทั้งหมดนี้เป็นเพียงการสนับสนุนส่วนหนึ่งของกรุงศรีเท่านั้น โดยเราตั้งใจที่จะแบ่งปันทุนทรัพย์ส่วนหนึ่งของเราเพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคม องค์กร และกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ ที่จัดขึ้นทั้งทางตรงและการสนับสนุนผ่าน “มูลนิธิกรุงศรี” ซึ่งจะเป็นกลไกหนึ่งในการร่วมสร้างสังคมที่ยั่งยืนต่อไป



## การสนับสนุนกิจกรรมระดมทุน

- กิจกรรมจำหน่ายสินค้าของศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) เพื่อสนับสนุนงาน “ศิลปาชีพ สืบแผ่นดิน...นวมินทราชินี” ระดมทุนได้ 297,593 บาท
- กิจกรรมรับบริจาคและสนับสนุนสินค้าของมูลนิธิสร้างรอยยิ้มแห่งประเทศไทย ระดมทุนได้ 159,500 บาท
- กิจกรรมรับบริจาคสิ่งของและจำหน่ายสินค้าผ่านร้านปันกัน เพื่อนำรายได้จากการจำหน่ายมาแปลงเป็นทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนของมูลนิธิยุวพัฒน์ ระดมทุนได้ 142,950 บาท



# มูลนิธิกรุงศรี



## คณะกรรมการมูลนิธิกรุงศรี

- นายวิระพันธุ์ ทีปสุวรรณ  
ประธานกรรมการมูลนิธิกรุงศรี
- นายในริอากิ โกโตะ  
รองประธานกรรมการ เลขานุการ และเหรัญญิก
- นายกรรณ กิตติสถาพร  
กรรมการ
- นางสาวพจนีย์ ธนวานิช  
กรรมการ

ตลอดระยะเวลากว่า 7 ทศวรรษ ที่กรุงศรีได้ดำเนินธุรกิจเคียงคู่กับสังคมไทยมาอย่างยาวนาน ธนาคารมิได้มุ่งมันเพียงแต่มีติด้านการเงิน แต่ยังมุ่งพัฒนาชุมชนโดยรอบธนาคาร รับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชน ร่วม “แบ่งปัน” สิ่งต่างๆ สู่สังคมที่กรุงศรีกำลังดำเนินธุรกิจอยู่ ผ่านศักยภาพความเชี่ยวชาญทางการเงินและทุนทรัพย์ที่องค์กรมี อันจะเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจและสังคมเติบโตไปพร้อมกันอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน

เพื่อสนองต่อเจตนารมณ์ในการร่วมแบ่งปันสิ่งดีๆ และตอบย้ำความชัดเจนในการดำเนินงานเพื่อสังคม กรุงศรีได้ริเริ่มให้มีการจัดตั้ง “มูลนิธิกรุงศรี” ขึ้น โดยได้รับการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นมูลนิธิอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 ดำเนินการภายใต้แนวคิด “เต็มใจ แบ่งปัน” มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนงานด้านการพัฒนาการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข การบรรเทาสาธารณภัย และงานสาธารณประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมที่สอดคล้องกับการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของกรุงศรีร่วมมือกับทุกภาคส่วนสนับสนุนงานด้านจิตอาสา และจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณกุศลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปีแรกของการก่อตั้ง มูลนิธิกรุงศรีมุ่งเน้นการส่งเสริมความยั่งยืนของสังคมในด้านการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษานั้นเป็นพื้นฐานหลักในการพัฒนาประเทศ โดยตลอดปี 2560 มูลนิธิกรุงศรีได้ริเริ่มและ

ดำเนินโครงการต่างๆ มากมาย ในจำนวนนี้คือโครงการ 72 ปี กรุงศรี 72 ทุนการศึกษา และโครงการทุนการศึกษาวันเยาวชนแห่งชาติที่ได้สานต่อจากที่ธนาคารได้เคยดำเนินการก่อนหน้านี้มาอยู่ในความดูแลของมูลนิธิแทน



## 72 ปี กรุงศรี 72 ทุนการศึกษา

เนื่องในโอกาสที่ธนาคารก้าวเข้าสู่ปีที่ 72 หรือ 6 รอบของการดำเนินธุรกิจเคียงคู่กับสังคมไทยอย่างยั่งยืน มูลนิธิกรุงศรีได้มอบทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีความประพฤติดี ผลการเรียนดี ภายใต้การดูแลของสถานสงเคราะห์และมูลนิธิทั้ง 7 แห่ง จำนวน 72 ทุน ทุนละ 5,000 บาท รวมเป็นเงิน 360,000 บาท โดยมีนายวิระพันธุ์ ทีปสุวรรณ ประธานกรรมการธนาคารและประธานกรรมการมูลนิธิกรุงศรี เป็นประธานในพิธีมอบทุนการศึกษาที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม ที่ผ่านมา

โครงการนี้เป็นโครงการที่มูลนิธิได้สานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร ซึ่งในปี 2560 นับเป็นปีที่ 8 ที่ได้มอบทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนจากมูลนิธิและสถานสงเคราะห์ดังกล่าวในนาม “กรุงศรี”



## ทุนการศึกษาวันเยาวชนแห่งชาติ

มูลนิธิกรุงศรีโดยคุณพูนสิทธิ์ ว่องวัชรชัย ผู้ช่วยเลขานุการมูลนิธิกรุงศรี เป็นตัวแทนในการมอบทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนในความดูแลของสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆที่มีผลการเรียนและความประพฤติดีจำนวน 15 คน เนื่องในโอกาสวันเยาวชนแห่งชาติประจำปี 2560

## คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาของเยาวชน

ในปี 2560 กรุงศรีได้สนับสนุนสื่อการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการศึกษาของเยาวชนด้วยการบริจาคคอมพิวเตอร์จำนวนรวม 100 เครื่อง ให้แก่โรงเรียนธรรมจารินี จังหวัดราชบุรี และโรงเรียนวัดปทุมวนาราม จังหวัดสุพรรณบุรีในนาม “มูลนิธิกรุงศรี”



## มูลนิธิกรุงศรีเพื่อผู้ประสบภัย

จากเหตุอุทกภัยที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันในหลายจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือเมื่อช่วงปลายเดือนกรกฎาคมของปี 2560 เป็นเหตุให้บ้านเรือนหลายพันครัวเรือนได้รับความเสียหายในการนี้มูลนิธิกรุงศรีจึงได้เปิดรับเงินบริจาคเพื่อระดมทุนช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจากเพื่อนพนักงานผ่านบัญชี “มูลนิธิกรุงศรี เพื่อผู้ประสบภัย” โดยได้รับเงินบริจาคทั้งสิ้น 156,918.12 บาท ซึ่งมูลนิธิได้นำเงินบริจาคมนี้ไปดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของการขอรับบริจาค โดยส่วนหนึ่งได้มอบให้แก่สำนักงานภาคธุรกิจสาขาภูมิภาค 106 ที่ดูแลพื้นที่จังหวัดสกลนครซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ได้รับความเสียหายมากที่สุด และ

ได้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือเร่งด่วนด้วยการมอบถุงยังชีพจำนวน 500 ถุง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้ประสบภัยบริเวณโดยรอบสาขาและพื้นที่ใน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอพังโคน และอำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร

ภายหลังจากที่สิ้นสุดช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย มูลนิธิกรุงศรีได้บริจาคเงินที่เหลือทั้งหมดที่ได้รับจากการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยได้มอบให้แก่สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ประสบพิบัติภัยเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการรับบริจาคต่อไป



## มอบเงิน 1 ล้านบาท สนับสนุนการก่อสร้างศูนย์การเรียนรู้ ตชด.

เพื่อสะท้อนเจตนารมณ์การดำเนินตามพันธกิจภายใต้แนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการสนับสนุนด้านการศึกษา โดยเฉพาะในการสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มูลนิธิกรุงศรีได้มอบเงินจำนวน 1,000,000 บาท เพื่อสนับสนุนการก่อสร้างศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดนในอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยมี พลตำรวจโท ประพันธ์ จันทร์โสม ผู้บัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนเป็นผู้รับมอบในมูลนิธิกรุงศรี



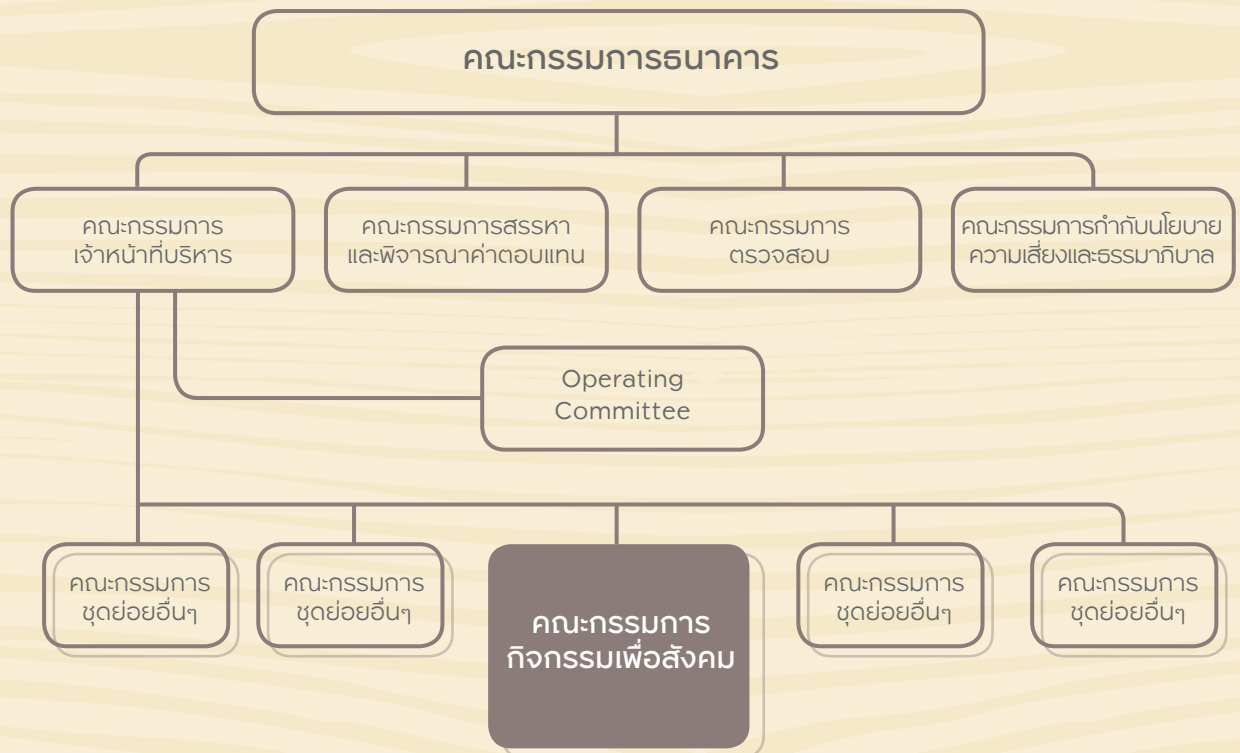


การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง  
เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



## คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

- กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
ประธานกรรมการ (นายโนริอากิ โกโตะ)\*
- ประธานคณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร  
รองประธานกรรมการ (นายโรहित คันทนา)
- ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน  
กรรมการ (นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกุล)\*
- ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย  
กรรมการ (นางสาวภาวนา เนียมลอย)
- ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล  
กรรมการ (นายวิพล เจาะจิตต์)
- ผู้บริหารสายงานการตลาดและแบรนด์  
กรรมการ (นายเอกวิทย์ วิศิษฎ์สุนทร)
- ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานธุรกิจสินค้ายานยนต์  
กรรมการ (นางสาวศิริพร ศุภรัชตการ)
- ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร กลุ่มงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์  
กรรมการ (นางกัญจมา ศรีอรุณ)
- กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด หรือผู้แทน  
กรรมการ (นางสาวนิภา วานิชวัตร)
- ผู้บริหารสายงานสื่อสารองค์กร  
เลขานุการ (นายพูนสิทธิ์ ว่องวัชรชัย)



\* เป็นกรรมการธนาคาร

[G4-34]



คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ของกรุงศรี  
นำโดยกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
ซึ่งเป็นคณะกรรมการธนาคราที่เป็นผู้บริหารดำรงตำแหน่งเป็น  
ประธานคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม พร้อมด้วยผู้บริหาร  
ระดับสูงของกรุงศรีและบริษัทในเครือดำรงตำแหน่งเป็น  
รองประธานกรรมการ กรรมการ และเลขานุการของ  
คณะกรรมการชุดนี้

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมยังคงมีบทบาทที่สำคัญอย่าง  
ต่อเนื่องในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนที่  
ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม มีส่วนร่วม  
กำหนดทิศทางและกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน  
ขององค์กร

กรุงศรีแบ่งกลุ่มและสายงานที่ชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน  
อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมจึง

ประกอบด้วยผู้บริหารที่มาจากหลายกลุ่มงานและบริษัทในเครือ  
เพื่อการบูรณาการในการทำงาน อาทิ ในตลาดไมโครไฟแนนซ์  
สินเชื่อเพื่อรายย่อยโดยเฉพาะบริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล  
และสินเชื่อรถยนต์ ที่กรุงศรีถือเป็นผู้นำตลาดและมีบทบาทสำคัญ  
ในธุรกิจกลุ่มนี้ จึงได้มีคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนผู้บริหารจาก  
กรุงศรี ออโต้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ และ กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์  
เข้ามาดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

นอกเหนือจากการดำเนินงานในเชิงนโยบายแล้ว คณะกรรมการ  
และผู้บริหารระดับสูงอื่นๆ ของกรุงศรี ก็ยังเป็นผู้ดำเนินการเป็น  
“อาสาสมัครกรุงศรี” ร่วมแรงร่วมใจและร่วมมือในลงมือทำ  
กิจกรรมเพื่อสังคมในโอกาสต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้  
พนักงานมีกำลังใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการมีสำนึกที่ดี  
ต่อสังคมได้เป็นอย่างดี

# ข้อมูลประกอบรายงาน

## มิติด้านสังคม

### ข้อมูลสถิติการจ้างงาน [G4-10, G4-LA1]

#### อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2560 (คน)

| บริษัท                              | ประเภทสัญญาจ้าง | พนักงานประจำ |         |        | พนักงานสัญญาจ้าง <sup>(1)</sup> |         |       | รวมทั้งหมด |
|-------------------------------------|-----------------|--------------|---------|--------|---------------------------------|---------|-------|------------|
|                                     |                 | เพศชาย       | เพศหญิง | รวม    | เพศชาย                          | เพศหญิง | รวม   |            |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา                 |                 | 4,596        | 10,423  | 15,019 | 50                              | 246     | 296   | 15,315     |
| กรุงศรี คอนซูมเมอร์                 |                 | 1,187        | 4,067   | 5,254  | -                               | -       | 712   | 5,966      |
| กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์                |                 | 1,379        | 2,010   | 3,389  | -                               | -       | 288   | 3,677      |
| กรุงศรี ออโต้                       |                 | 613          | 894     | 1,507  | -                               | -       | 19    | 1,526      |
| กรุงศรี เซอร์วิส                    |                 | 10           | 10      | 20     | -                               | -       | 1,059 | 1,079      |
| กรุงศรี ซีเคียวริตี้                |                 | 128          | 149     | 277    | -                               | -       | 29    | 306        |
| กรุงศรี แอสเซท แมนเนจเม้นท์         |                 | 58           | 111     | 169    | -                               | -       | 35    | 204        |
| กรุงศรี เอเอ็มซี                    |                 | 42           | 41      | 83     | -                               | -       | 20    | 103        |
| กรุงศรี ลีสซิง                      |                 | 26           | 40      | 66     | -                               | -       | 9     | 75         |
| กรุงศรี แฟกเตอริง                   |                 | 2            | 1       | 3      | -                               | -       | -     | 3          |
| กรุงศรี ฟินโนเวต                    |                 | -            | -       | -      | -                               | -       | -     | -          |
| Hattha Kaksekar Limited             |                 | 2,118        | 906     | 3,024  | -                               | -       | 107   | 3,131      |
| กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่ – สปป.ลาว |                 | 75           | 85      | 160    | -                               | -       | -     | 160        |
| กรุงศรี กรุ๊ป                       |                 | 10,234       | 18,737  | 28,971 | -                               | -       | 2,574 | 31,545     |

หมายเหตุ <sup>(1)</sup> พนักงานชั่วคราว (Temporary Employee) ตามคำจำกัดความของ GRI

#### • การเปลี่ยนแปลงของพนักงาน<sup>(1)</sup> (คน)

| การเปลี่ยนแปลง<br>ในแต่ละปี | เกณฑ์<br>องค์ประกอบ<br>พนักงาน | พนักงานใหม่ขององค์กร |                       |        |                       |        |                       | พนักงานออกจากองค์กร |                       |        |                       |        |                       |
|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|---------------------|-----------------------|--------|-----------------------|--------|-----------------------|
|                             |                                | 2558                 |                       | 2559   |                       | 2560   |                       | 2558                |                       | 2559   |                       | 2560   |                       |
|                             |                                | จำนวน                | ร้อยละ <sup>(2)</sup> | จำนวน  | ร้อยละ <sup>(2)</sup> | จำนวน  | ร้อยละ <sup>(2)</sup> | จำนวน               | ร้อยละ <sup>(2)</sup> | จำนวน  | ร้อยละ <sup>(2)</sup> | จำนวน  | ร้อยละ <sup>(2)</sup> |
| จำนวนทั้งหมด                |                                | 13,892               | 100.00                | 14,775 | 100.00                | 15,019 | 100.00                | 13,892              | 100.00                | 14,775 | 100.00                | 15,019 | 100.00                |
| จำนวนการเปลี่ยนแปลง         |                                | 2,737                | 19.70                 | 2,576  | 17.43                 | 2,037  | 13.56                 | 1,964               | 14.14                 | 2,576  | 17.43                 | 1,797  | 11.96                 |
| เพศ                         | ชาย                            | 780                  | 5.61                  | 682    | 4.62                  | 568    | 3.78                  | 588                 | 4.23                  | 511    | 3.46                  | 565    | 3.76                  |
|                             | หญิง                           | 1,957                | 14.09                 | 1,894  | 12.82                 | 1,469  | 9.78                  | 1,376               | 9.90                  | 1,213  | 8.21                  | 1,232  | 8.20                  |
| ช่วงอายุ (ปี)               | < 30                           | 1,446                | 10.41                 | 1,377  | 9.32                  | 1,076  | 7.16                  | 773                 | 5.56                  | 669    | 4.53                  | 668    | 4.45                  |
|                             | 30 – 50                        | 1,266                | 9.11                  | 1,188  | 8.04                  | 949    | 6.32                  | 1,095               | 7.88                  | 946    | 6.40                  | 1,008  | 6.71                  |
|                             | > 50                           | 25                   | 0.18                  | 11     | 0.07                  | 12     | 0.08                  | 96                  | 0.69                  | 109    | 0.74                  | 121    | 0.81                  |
| พื้นที่ปฏิบัติงาน           | สำนักงานใหญ่                   | 1,222                | 8.80                  | 1,248  | 8.45                  | 900    | 5.99                  | 790                 | 5.69                  | 764    | 5.17                  | 701    | 4.67                  |
|                             | กรุงเทพและปริมณฑล              | 745                  | 5.36                  | 772    | 5.23                  | 594    | 3.95                  | 573                 | 4.12                  | 533    | 3.61                  | 564    | 3.78                  |
|                             | ต่างจังหวัด                    | 769                  | 5.54                  | 556    | 3.76                  | 543    | 3.62                  | 599                 | 4.31                  | 427    | 2.89                  | 529    | 3.52                  |
|                             | ต่างประเทศ                     | 1                    | 0.01                  | -      | 0.00                  | -      | 0.00                  | 2                   | 0.01                  | -      | 0.00                  | -      | 0.00                  |

หมายเหตุ <sup>(1)</sup> เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

<sup>(2)</sup> ร้อยละของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

• ความหลากหลายของพนักงาน<sup>(1)</sup> (คน)

| ระดับพนักงาน<br>ในแต่ละปี |                       | ปี 2558                             |                            |                  |                  |                  |                             | ปี 2559                             |                            |                  |                  |                  |                             | ปี 2560                             |                            |                  |                  |                  |                             |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|
|                           |                       | คณะกรรมการ<br>ธนาคาร <sup>(2)</sup> | ผู้บริหารระดับ 9<br>ขึ้นไป | พนักงานระดับ 7-8 | พนักงานระดับ 4-6 | พนักงานระดับ 1-3 | จำนวนทั้งหมด <sup>(3)</sup> | คณะกรรมการ<br>ธนาคาร <sup>(2)</sup> | ผู้บริหารระดับ 9<br>ขึ้นไป | พนักงานระดับ 7-8 | พนักงานระดับ 4-6 | พนักงานระดับ 1-3 | จำนวนทั้งหมด <sup>(3)</sup> | คณะกรรมการ<br>ธนาคาร <sup>(2)</sup> | ผู้บริหารระดับ 9<br>ขึ้นไป | พนักงานระดับ 7-8 | พนักงานระดับ 4-6 | พนักงานระดับ 1-3 | จำนวนทั้งหมด <sup>(3)</sup> |
| จำนวนทั้งหมด              |                       | 12                                  |                            |                  | 13,892           |                  |                             | 12                                  |                            |                  | 14,775           |                  |                             | 12                                  |                            |                  | 15,019           |                  |                             |
| เพศ                       | ชาย                   | 9                                   | 401                        | 743              | 1,994            | 1,250            | 4,388                       | 9                                   | 426                        | 819              | 2,017            | 1,326            | 4,588                       | 9                                   | 467                        | 846              | 2,018            | 1,265            | 4,596                       |
|                           | หญิง                  | 3                                   | 348                        | 1,015            | 3,662            | 4,479            | 9,504                       | 3                                   | 391                        | 1,133            | 3,892            | 4,771            | 10,187                      | 3                                   | 429                        | 1,251            | 4,108            | 4,635            | 10,423                      |
| ช่วงอายุ (ปี)             | < 30                  | -                                   | 1                          | 3                | 169              | 2,704            | 2,877                       | -                                   | 1                          | 1                | 176              | 2,763            | 2,941                       | -                                   | 1                          | 4                | 180              | 2,534            | 2,719                       |
|                           | 30 – 50               | -                                   | 490                        | 1,205            | 4,637            | 2,985            | 9,317                       | 2                                   | 536                        | 1,324            | 4,740            | 3,283            | 9,883                       | 2                                   | 561                        | 1,354            | 4,829            | 3,312            | 10,056                      |
|                           | > 50                  | 12                                  | 258                        | 550              | 850              | 40               | 1,698                       | 10                                  | 280                        | 627              | 993              | 51               | 1,951                       | 10                                  | 334                        | 739              | 1,117            | 54               | 2,244                       |
| เชื้อชาติ                 | ไทย                   | 7                                   |                            | -                |                  |                  | 13,660                      | 8                                   |                            | -                |                  |                  | 14,695                      | 8                                   |                            | -                |                  |                  | 14,943                      |
|                           | ญี่ปุ่น               | 4                                   |                            | -                |                  |                  | 63                          | 4                                   |                            | -                |                  |                  | 66                          | 4                                   |                            | -                |                  |                  | 62                          |
|                           | จีน                   | -                                   |                            | -                |                  |                  | 11                          | -                                   |                            | -                |                  |                  | 9                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 9                           |
|                           | อินเดีย               | -                                   |                            | -                |                  |                  | 3                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 2                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 2                           |
|                           | อเมริกัน              | 1                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           |
|                           | ฝรั่งเศส              | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           |
|                           | อังกฤษ                | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           |
|                           | อินโดนีเซีย           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           |
|                           | ไต้หวัน               | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           |
|                           | เวียดนาม              | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | -                           | -                                   |                            | -                |                  |                  | 1                           |
| พื้นที่ปฏิบัติงาน         |                       |                                     |                            | ชาย              |                  | หญิง             |                             |                                     |                            | ชาย              |                  | หญิง             |                             |                                     |                            | ชาย              |                  | หญิง             |                             |
|                           | สำนักงานใหญ่          | 12                                  |                            |                  | 2,823            |                  | 4,241                       | 12                                  |                            |                  | 2,980            |                  | 4,596                       | 12                                  |                            |                  | 3,224            |                  | 5,542                       |
|                           | กรุงเทพและ<br>ปริมณฑล | -                                   |                            |                  | 723              |                  | 2,384                       | -                                   |                            |                  | 749              |                  | 2,564                       | -                                   |                            |                  | 449              |                  | 1,759                       |
|                           | ต่างจังหวัด           | -                                   |                            |                  | 835              |                  | 2,876                       | -                                   |                            |                  | 853              |                  | 3,023                       | -                                   |                            |                  | 915              |                  | 3,116                       |
|                           | ต่างประเทศ            | -                                   |                            |                  | 7                |                  | 3                           | -                                   |                            |                  | 6                |                  | 4                           | -                                   |                            |                  | 8                |                  | 6                           |

หมายเหตุ <sup>(1)</sup> เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
<sup>(2)</sup> ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ  
<sup>(3)</sup> ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร

มิติด้านเศรษฐกิจ

• ข้อมูลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ<sup>[G4-EC1]</sup>

หน่วย : ล้านบาท

|                                                                                                                              |         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)                                                                       | 133,609 | 100.00% |
| รวมรายได้จากการดำเนินงานไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (Revenues)                                                                  | 133,609 | 100.00% |
| การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)                                                         | 82,618  | 61.84%  |
| ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์อื่นๆ (Operating Costs)             | 21,167  | 15.84%  |
| รายได้/ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Deferred Tax Income/Expense)                                                      | -349    | -0.26%  |
| ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน (Employee Expenses)                                                                               | 22,970  | 17.19%  |
| เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย (Payments to Providers of Capital)                                        | 32,715  | 24.49%  |
| ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี (Payment to Government)                          | 6,088   | 4.56%   |
| เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ให้ความรู้ทางการเงิน กิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ* (Community Investment) | 27      | 0.02%   |
| มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)                                                                             | 50,991  | 38.16%  |

หมายเหตุ \*ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)



## Independent Assurance Statement

### To Bank of Ayudhya PCL on the Sustainability Report 2017

Bank of Ayudhya PCL or Krungsri requested Thaipat Institute (the Foundation for Thailand Rural Reconstruction Movement under Royal Patronage) to carry out an assurance engagement response to the Sustainability Report 2017

#### Criteria for report preparation

- The Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines version 4, in accordance with the Guidelines using 'Core' option

#### Criteria for assurance standards

- The AA1000 Assurance Standard (AA1000AS 2008)

#### Addressee

The intended users of this assurance statement are the management of Krungsri and its associated stakeholders.

#### Scope of Assurance

The scope of this assurance engagement based on Type 1, AccountAbility Principles: evaluation of adherence to the AA1000 AccountAbility Principles and to the GRI Sustainability Reporting Guidelines version 4 in accordance with 'Core' option. The scope of this assurance engagement does not provide conclusions on the reliability of the performance information.

#### Disclosures Covered

The assurance engagement is based on information that is publicly disclosed on the Sustainability Report 2017 of Krungsri for the year ended 31 December 2017.

#### Methodology

We carried out Type 1 moderate assurance in accordance with AA1000AS. The Type 1

engagement requires us to report on the nature and extent of adherence to AA1000 APS. To achieve moderate level assurance, we have used the criteria in AA1000AS to evaluate adherence to AA1000APS. We undertook the following procedures:

- Reviewed the policies, practices, management systems and processes and performance information to be included within the Sustainability Report 2017 of Krungsri
- Analyzed information on performance provided in the Sustainability Report 2017 of Krungsri as a source of evidence to evaluate adherence to the principles and guidelines
- Inquired the processes Krungsri undertaken to adhere to the principles of inclusivity, materiality and responsiveness
- Assessed the extent to which Krungsri has applied the GRI G4 Reporting Framework including the Reporting Principles and GRI G4 financial Services Sector Disclosures
- Provided observations/recommendations to Krungsri in accordance with the Scope of Assurance based on defined criteria

#### Findings and Conclusions

- Based on the scope of assurance using the AA1000AS (2008), we conclude that Krungsri has applied processes and procedures that adhere with the principles of inclusivity, materiality and responsiveness as set out in the AA1000APS (2008); and
- Based on the scope of assurance using the GRI G4 Reporting Framework, we conclude that Krungsri has followed Reporting Principle and Standard Disclosures in a reasonable and balanced presentation of information and consideration of underlying processes for preparing the report

## Observations and Recommendations

Nothing came to our attention which caused us to believe that the Sustainability Report 2017 of Krungsri did not adhere to the Principles. To improve future reporting of Sustainability in accordance with AA1000APS, we have made following observations:

*Inclusivity:* The report shows several means to engage and obtain stakeholder's interests and expectations as well as rationales behind its stakeholder identification process. However, it is recommended that results of its action and the linkage between action and relevant content disclosure should be relatively addressed.

*Materiality:* Krungsri clearly illustrates its reporting process and the linkage between material aspects ,SDGs and content disclosures in its report.

*Responsiveness:* Krungsri demonstrates its intensive response to the material issues that affect sustainability considerations through its governance structure, policies, plans, actions and performances against its commitment. However, Krungsri should indicate medium and long term sustainability plan for achieving the SDGs, including stakeholder feedback process may be further continuously addressed.

To shape future sustainability reporting in according to GRI Reporting Framework, we have made the following suggestions:

- In General Standard Disclosure, it should clearly indicate organization's supply chain, also the committees who responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts.
- Performance Disclosure on Economic Performance should be indicated a breakdown of community investment by theme, geographical area, type and by motivation.
- Performance Disclosure on Occupational Health and Safety should be indicated policies and practices regarding threats and violence in place to assist workforce members, their families, or community members which might occur for example attacks and aggressions by customers (verbal or physical), Bank robberies (e.g.

kidnapping etc.), criminal activities (e.g. money laundering, terrorism). Including Policies and practices in education, training, counselling, prevention, and risk-control programs.

- Performance Disclosure on Anti-corruption should be indicated in term of numbers and percentages of governance body members, employees and business partners who receive communications and training of anti-corruption policies and procedures. Also, its evidence should identify and collect as a process.

## Competencies and Independence

Thaipat Institute is a public organization established in 1999 with its roles in researching, training, and consulting in corporate responsibility and sustainability practices. Thaipat Institute is an AA1000AS (2008) Licensed Providers granted by AccountAbility, the creator and proprietor of the AA1000 Assurance Standard. Thaipat Institute has become the GRI training partner to provide certified training programs in Thailand since 2013, and joined the GRI Data Partners program in 2016. Our team has the relevant professional and technical competencies and experience in corporate responsibility and sustainability for several years. During FY2017, we did not provide any services to Krungsri that could conflict with the independence of this work.

For Thaipat Institute



By Vorranut Piantam

Bangkok  
7 March 2018



## ดัชนีข้อมูลรายงาน<sup>[G4-32]</sup>

รายงานฉบับนี้มีการเปิดเผยข้อมูลมาตรฐานตามแนวทางการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนของกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) สำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ในแบบหลักหรือ “Core”

| General Standard Disclosure Requirements          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Source or Page(s)                      | Additional Explanation                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Strategy and Analysis</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                                   |
| 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.8-9                              | -                                                                                                                                 |
| <b>Organizational Profile</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                                   |
| G4-3                                              | a. Report the name of the organization.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SD: p.34                               | -                                                                                                                                 |
| G4-4                                              | a. Report the primary brands, products, and services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SD: p.34-35                            | -                                                                                                                                 |
| G4-5                                              | a. Report the location of the organization's headquarters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SD: p.34                               | -                                                                                                                                 |
| 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.34                               | -                                                                                                                                 |
| G4-7                                              | a. Report the nature of ownership and legal form.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SD: p.34                               | -                                                                                                                                 |
| G4-8                                              | a. Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SD: p.34-37                            | -                                                                                                                                 |
| G4-9                                              | a. Report the scale of the organization                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SD: p.34, 36-37<br>AR: p.24-25, 98-103 | Financial part is externally assured                                                                                              |
| G4-10                                             | a. Report the total number of employees by employment contract and gender.<br>b. Report the total number of permanent employees by employment type and gender.<br>c. Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender.<br>d. Report the total workforce by region and gender.<br>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.<br>f. Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries). | SD: p.128-129                          | No significant variations in employment numbers                                                                                   |
| G4-11                                             | a. Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SD: p.132                              | All employees have the rights to have collective bargaining agreement, either through Krungsri Labor Union or on individual basis |
| G4-12                                             | a. Describe the organization's supply chain.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SD: p.64                               | Be an 'upstream' agent in the economy, provide financial service to corporates, SMEs and retail customers                         |
| G4-13                                             | a. Report any significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SD: p.36                               | Establishment of a new Company; Krungsri Innovate                                                                                 |
| G4-14                                             | a. Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SD: p.42, 48-49<br>AR: p.106-119       | -                                                                                                                                 |
| 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.35                               | -                                                                                                                                 |
| 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.35                               | -                                                                                                                                 |
| <b>Identified Material Aspects and Boundaries</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |                                                                                                                                   |
| G4-17                                             | a. List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents.<br>b. Report whether any entity included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents is not covered by the report.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SD: p.36-37<br>AR: p.24-25, 98-103     | -                                                                                                                                 |
| G4-18                                             | a. Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries.<br>b. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SD: p.58-61                            | -                                                                                                                                 |
| G4-19                                             | a. List all the material Aspects identified in the process for defining report content.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SD: p.60                               | -                                                                                                                                 |
| G4-20                                             | a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SD: p.61                               | -                                                                                                                                 |

| General Standard Disclosure Requirements |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Source or Page(s)                | Additional Explanation                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-21                                    | a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SD: p.61                         | -                                                                                                                                                                                                            |
| G4-22                                    | a. Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SD: p.133                        | No restatement                                                                                                                                                                                               |
| G4-23                                    | a. Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SD: p.60, 133                    | 'Cybersecurity' is a new material aspect, and Krungsri Finnovate is added in the report boundary                                                                                                             |
| <b>Stakeholder Engagement</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                                                                                                                                                                                              |
| G4-24                                    | a. Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SD: p.52                         | -                                                                                                                                                                                                            |
| G4-25                                    | a. Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SD: p.52                         | -                                                                                                                                                                                                            |
| 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.52-55                      | 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.52-55                      | -                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Report Profile</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                                                                                                                                                                                              |
| G4-28                                    | a. Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SD: p.58                         | -                                                                                                                                                                                                            |
| G4-29                                    | a. Date of most recent previous report (if any).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SD: p.58                         | Last year (Krungsri SD Report 2016)                                                                                                                                                                          |
| G4-30                                    | a. Reporting cycle (such as annual, biennial).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SD: p.58                         | Annually                                                                                                                                                                                                     |
| G4-31                                    | a. Provide the contact point for questions regarding the report or its contents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SD: p.60                         | -                                                                                                                                                                                                            |
| G4-32                                    | a. Report the 'in accordance' option the organization has chosen.<br>b. Report the GRI Content Index for the chosen option.<br>c. Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured.                                                                                                                                                                                                                                                                               | SD: 1) p.130-131<br>2) p.132-135 | 1) External Assurance Report, 2) GRI Content Index                                                                                                                                                           |
| G4-33                                    | a. Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.<br>b. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, report the scope and basis of any external assurance provided.<br>c. Report the relationship between the organization and the assurance providers.<br>d. Report whether the highest governance body or senior executives are involved in seeking assurance for the organization's sustainability report. | SD: p.60, 130-131                | Krungsri plans to improve credibility and reliability of its disclosed sustainability performances each year. Senior executive are involved in seeking for external assurer who is independent from Krungsri |
| <b>Governance</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                                                                                                                                                                                              |
| 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.40-41, 126                 | CSR Committee                                                                                                                                                                                                |
| <b>Ethics and Integrity</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                                                                                                                                                                                              |
| 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.6-7, 43-44                 | Krungsri Mission, Vision, Core Value, S&L, etc.                                                                                                                                                              |
| 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.42                         | -                                                                                                                                                                                                            |
| 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.42                         | -                                                                                                                                                                                                            |

| Specific Standard Disclosure Title             |                                                |                                                                                                                                                                                | Source or Page(s)           | Additional Explanation                                                                                              |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Category: Economic                             | <b>Aspect: Economic Performance</b>            |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.64-65<br>AR: p.38-46  | Krungsri business strategy – Medium-Term Business Plan (MTBP) and others (Yr. 2015-2017, Yr. 2018-2020)             |
|                                                | G4-EC1                                         | Direct economic value generated and distributed                                                                                                                                | SD: p.129                   | -                                                                                                                   |
|                                                | <b>Aspect: Indirect Economic Impacts</b>       |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.64-65, 77-80          | -                                                                                                                   |
| Category: Environment                          | G4-EC8                                         | Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts                                                                                                         | SD: p.18-19, 77-80, 100-105 | Service for low income, support supply chain, financial literacy for all, educational support for rural areas, etc. |
|                                                | <b>Aspect: Materials</b>                       |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.110-111               | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-EN1                                         | Materials used by weight or volume                                                                                                                                             | SD: p.114                   | Paper usage                                                                                                         |
|                                                | G4-EN2                                         | Percentage of materials used that are recycled input materials                                                                                                                 | SD: p.115, 134              | 100% of envelopes are made from recycled paper                                                                      |
|                                                | <b>Aspect: Energy</b>                          |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.111-113               | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-EN3                                         | Energy consumption within the organization                                                                                                                                     | SD: p.112-113               | Calculation of electricity and fuel consumption only                                                                |
|                                                | G4-EN6                                         | Reduction of energy consumption                                                                                                                                                | SD: p.113                   | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-EN7                                         | Reductions in energy requirements of products and services                                                                                                                     | SD: p.112                   | -                                                                                                                   |
|                                                | <b>Aspect: Water</b>                           |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: P.111, 114              | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-EN8                                         | Total water withdrawal by source                                                                                                                                               | SD: P.114                   | Water source: Mainly from municipal water supply                                                                    |
|                                                | G4-EN10                                        | Percentage and total volume of water recycled and reused                                                                                                                       | SD: P.114                   | Approximated amount                                                                                                 |
| Sub-Category: Labor Practices and Decent Works | <b>Aspect: Employment</b>                      |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.88, 92-94             | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-LA1                                         | Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region                                                                             | SD: p.128-129               | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-LA3                                         | Return to work and retention rates after parental leave, by gender                                                                                                             | SD: p.95                    | -                                                                                                                   |
|                                                | <b>Aspect: Occupational Health and Safety</b>  |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.92-94                 | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-LA7                                         | Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation                                                                                               | SD: p.95                    | -                                                                                                                   |
|                                                | <b>Aspect: Training and Education</b>          |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.88-91                 | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-LA9                                         | Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category                                                                                            | SD: p.91                    | -                                                                                                                   |
|                                                | 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.90                    | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-LA11                                        | Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category                                                       | SD: p.134                   | All employees (100%) received performance and career development review regardless of gender and other diversities  |
|                                                | <b>Aspect: Diversity and Equal Opportunity</b> |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.88, 92                | -                                                                                                                   |
|                                                | 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.128-129               | -                                                                                                                   |
|                                                | <b>Aspect: Grievance Mechanism</b>             |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.96                    | -                                                                                                                   |
| Sub-Category: Social                           | <b>Aspect: Local Communities</b>               |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.18-19                 | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-FS13                                        | Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type                                                                                                     | SD: p.68-69                 | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-SO2                                         | Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities                                                                                         | SD: p.28-31                 | Local community refers to Thai society                                                                              |
|                                                | <b>Aspect: Anti-Corruption</b>                 |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                     |
|                                                | G4-DMA                                         | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                                                     | SD: p.45-47                 | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-SO3                                         | Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified                                                        | SD: p.45                    | -                                                                                                                   |
|                                                | G4-SO4                                         | Communication and training on anti-corruption policies and procedures                                                                                                          | SD: p.46-47                 | -                                                                                                                   |

| Specific Standard Disclosure Title   |                                             |                                                                                                                                            | Source or Page(s) | Additional Explanation                                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Sub-Category: Product Responsibility | <b>Aspect: Product and Service Labeling</b> |                                                                                                                                            |                   |                                                                        |
|                                      | G4-DMA                                      | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                 | SD: p.83-87       | -                                                                      |
|                                      | G4-PR5                                      | Results of surveys measuring customer satisfaction                                                                                         | SD: p.82          | -                                                                      |
|                                      | <b>Aspect: Customer Privacy</b>             |                                                                                                                                            |                   |                                                                        |
|                                      | G4-DMA                                      | Generic Disclosures on Management Approach                                                                                                 | SD: p.65-66       | -                                                                      |
|                                      | G4-PR8                                      | Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data                                | SD: p.81          | -                                                                      |
|                                      | <b>Aspect: Product Portfolio</b>            |                                                                                                                                            |                   |                                                                        |
|                                      | G4-DMA                                      | Policies with specific environmental and social components applied to business lines                                                       | SD: p.65-66       | -                                                                      |
|                                      | G4-DMA                                      | Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines                                                    | SD: p.65-66       | -                                                                      |
|                                      | FS6                                         | Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector                               | SD: p.67          | -                                                                      |
|                                      | FS7                                         | Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose        | SD: p.77-80       | Soft loan for SME, microfinance, nano-finance, mortgage, hire purchase |
|                                      | FS8                                         | Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose | SD: p.81          | Soft loan for SME, microfinance, nano-finance, mortgage, hire purchase |

| Sustainable Development Goals 2030         |                                                                                                                                                                                              |                               |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Topics                                     | Initiatives                                                                                                                                                                                  | Source or Page(s)             |
| 1. No Poverty                              | End poverty in all its forms everywhere                                                                                                                                                      | SD: p.64-66, 77-81            |
| 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.104-105                 |
| 4. Quality Education                       | Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all                                                                                         | SD: p.28-31, 101-103          |
| 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                                                                         | SD: p.8-9, 64-66, 77-81       |
| 9. Industry, Innovation and Infrastructure | Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation                                                                                    | SD: p.83-87                   |
| 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.18-19, 64-65, 74, 76-80 |
| 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.82, 110-111             |
| 14. Life Below Water                       | Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development                                                                                               | SD: p.117                     |
| 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 | SD: p.116-117                 |
| 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.43-47                   |
| 17. Partnerships for the Goals             | Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development                                                                                     | SD: p.35                      |

แหล่งอ้างอิงที่กล่าวถึงในเล่ม

- รายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2560 (SD)  
<https://www.krungsri.com/bank/th/Other/CSR/sustainability-development-reports.html>
- รายงานประจำปีกรุงศรี 2560 (AR)  
<https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/annual-report/AnnualReport.html>
- แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)  
<https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/FinancialInformationandReports/AnnualRegistrationStatement.html>



# แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2560

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1.1 ความเกี่ยวข้องของท่านกับกรุงศรี

- |                                                             |                                                        |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ลูกค้า                             | <input type="checkbox"/> คู่ค้า/เจ้าหนี้               |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน                            | <input type="checkbox"/> หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น                         | <input type="checkbox"/> ประชาชนทั่วไป                 |
| <input type="checkbox"/> ผู้ลงทุน                           | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....         |
| <input type="checkbox"/> สถาบันพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น |                                                        |

1.2 ท่านเคยอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีมาก่อนหรือไม่

- ☐ เคย  
☐ ไม่เคย

## ส่วนที่ 2 เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน

|                                                                                                  | มาก                      | ปานกลาง                  | น้อย                     | ควรปรับปรุง              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานโดยทั่วไปของกรุงศรีได้มากยิ่งขึ้น                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 ท่านทราบและเข้าใจการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมได้มากยิ่งขึ้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3 เนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานที่สำคัญของกรุงศรีตามความคาดหวังของท่าน                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4 เนื้อหามีความชัดเจน                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5 เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6 รูปเล่มสวยงาม                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7 ความพึงพอใจต่อการรายงานในภาพรวม                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## ส่วนที่ 3 การพัฒนาการจัดทำรายงาน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านหรือไม่

- ☐ ใช่  
☐ ไม่ใช่ (โปรดระบุเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านและต้องการให้กรุงศรีรายงานในฉบับถัดไป)

.....  
.....  
.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....  
.....

## สามารถส่งแบบสอบถามได้ที่

ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม

สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ที่อยู่ : 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

อีเมล : CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com

ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่กรุงศรีจะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย  
จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้





กรุงศรีจัดพิมพ์หนังสือเล่มนี้ด้วยหมึกถั่วเหลืองบนกระดาษที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล 100% ลดปริมาณการตัดต้นไม้ การปล่อยก๊าซคาร์บอน ทำให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย

สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

โทร : 0 2296 2000 ต่อ 85811, 82971, 82977

อีเมล : CorporateSocial.Responsibility@krungsri.com

ออกแบบ : บริษัท กราฟิค สเตชัน จำกัด

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

Call 1572 | [www.krungsri.com](http://www.krungsri.com) |       Krungsri Simple