



krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก

ENVIRONMENTAL, SOCIAL
AND GOVERNANCE





บนเส้นทางแห่งความยั่งยืน

กรุงเทพฯให้ความสำคัญในทุกมิติแห่งความยั่งยืน
กำกับดูแลและบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล
เพื่อผลประโยชน์ที่ดีควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม
และรับผิดชอบต่อสังคมบนเส้นทางแห่งความยั่งยืนที่แท้จริง



I สารบัญ

6

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

8

สารจากประธานกรรมการ
รองประธานกรรมการ
และกรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

10

ข้อมูลเกี่ยวกับกรุงศรี

24

กรุงศรีกับการพัฒนา
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

32

การจัดทำรายงาน

E สิ่งแวดล้อม



39

การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์
ขององค์กร

42

การใช้ทรัพยากร
อย่างมีประสิทธิภาพ
42 การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน
44 การบริโภคน้ำและกระดาษ
45 การจัดการของเสีย

46

อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

48

สินเชื่อเพื่อพลังงานสะอาด

49

กิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

49

การให้ความรู้บุคลากร
เรื่องสิ่งแวดล้อม

S สังคม



สังคมภายนอกองค์กร

51

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
และความเหมาะสมของ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

53

บริการทางการเงินเพื่อสังคมที่ยั่งยืน
54 สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
54 สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
55 สินเชื่อเพื่อรายย่อย
56 สินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์

57

การสร้างประสบการณ์
ที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า

59

LET'sponsible

60

การให้ความรู้ทางการเงิน



การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล



สังคมภายในองค์กร

62

การจ้างงานและความหลากหลาย
ของพนักงาน

62

การปฏิบัติต่อพนักงาน ค่าตอบแทน
และสวัสดิการที่เหมาะสม

65

สุขภาพ: ความปลอดภัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

66

การเคารพสิทธิมนุษยชน และสิทธิ
เสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

67

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

68

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

74

การดูแลคุณภาพชีวิตพนักงาน
ผ่านการให้ความรู้ทางการเงิน

77

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

79

การกำกับดูแลกิจการ
ให้เป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ

80

การประเมินความเสี่ยง
และการควบคุมภายใน

81

การต่อต้านการทุจริต

83

ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน

84

การส่งเสริมการกำกับดูแล
กิจการที่ดีและธรรมาภิบาล

86

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

87

ภัยคุกคามด้านไซเบอร์

88

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

90

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบ
การดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของกรุงศรี

94

การรับรองรายงาน

96

ดัชนีข้อมูลรายงาน

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อ
ต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ:

ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการ
ของลูกค้าพร้อมตอบสนองด้วยทางเลือก
ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง:

ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ
สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงาน
ถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย
และหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ:

ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและ
จิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมาย
เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ:

มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้าง
ความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและ
บริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์:

เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก:

มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ในฐานะกลุ่มสถาบันการเงินระดับโลก
เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า
ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย





**สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ
และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**



ด้วยบทบาทความรับผิดชอบต่อปณิธานสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีจึงครอบคลุมเป้าหมายที่มากกว่าเพียงมิติด้านเศรษฐกิจและการเงิน หากยังรวมไปถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ด้วยหลักการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์สู่ความยั่งยืน (Sustainable Banking) กรุงศรีมุ่งมั่นสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติผ่านการทำหน้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงกระบวนการทางธุรกิจที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปี 2561 เป็นปีแห่งพัฒนาการที่สำคัญของกรุงศรีบนเส้นทางของธนาคารพาณิชย์สู่ความยั่งยืน ด้วยการจัดตั้งสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน หรือสายงาน ESG เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2561

ภายใต้บริบทของความเชื่อมโยงทางด้านกฎระเบียบ ธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ปี 2561 ยังเป็นปีที่ประชาคมโลกเพิ่มความคาดหวังต่อภาครัฐและภาคธุรกิจถึงความรับผิดชอบต่อกระบวนการทางธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ในกรณีของประเทศไทย ปัญหามลพิษจากขยะพลาสติกและมลพิษทางอากาศกลายเป็นวาระแห่งชาติด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญในการร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ที่รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินสีเขียวเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการบริโภคอย่างยั่งยืน

ด้วยเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหา คณะกรรมการกิจการเพื่อสังคมของกรุงศรีได้ร่าง “ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม” และ “ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน” เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ ซึ่งได้มีการประกาศใช้ในช่วงต้นปี 2562 ทั้งนี้ ถ้อยแถลงดังกล่าวคือแผนนโยบายองค์กรในการกำหนดแผนกลยุทธ์และเป้าหมายธุรกิจที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล ซึ่งรวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ในปี 2561 ธนาคารยกระดับบทบาทขององค์กรในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ และได้รับประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (Carbon Footprint Organization: CFO) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งสะท้อนปณิธานอันแน่วแน่ของธนาคารในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดกระบวนการทางธุรกิจ รวมถึงการกำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 5 ภายในปี 2563

สำหรับปี 2562 กรุงศรีจะบูรณาการกรอบการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมในนโยบาย รูปแบบธุรกิจ และกลยุทธ์ของธนาคาร รวมถึงมาตรฐานและขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ และกระบวนการดำเนินการภายในองค์กร

กรุงศรีเป็นผู้ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่มโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล นอกเหนือไปจากตัวชี้วัดทางการเงิน ธนาคารจะยังคงรักษาตำแหน่งผู้นำในกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยที่มีได้คำนึงเพียงแค่ปริมาณธุรกรรมแต่เพียงอย่างเดียว ความรับผิดชอบต่อสังคมยังรวมถึงการให้ความรู้ทางการเงินและการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ธนาคารจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินสีเขียวที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ควบคู่ไปกับการจัดทำรายการธุรกรรมที่ต้องเฝ้าระวังและรายการธุรกรรมต้องห้ามสำหรับธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืน กรุงศรีจะคงความมุ่งมั่นในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์สู่ความยั่งยืน มีเพียงเพื่อประโยชน์ของธนาคารเท่านั้น แต่ยังคงต่อประโยชน์ระยะยาวสู่ลูกค้าและสังคมไทยโดยรวม



วิระพันธุ์ ทัพสุวรรณ
ประธานกรรมการ



อัทธสิธิ มูธากา
รองประธานกรรมการ



นิโรธ โกโตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่และ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

SECTION

01

ข้อมูลเกี่ยวกับกรุงเทพฯ



อาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพิลินจิต

เกี่ยวกับกรุงศรี

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (กรุงศรี) เปิดทำการในวันที่ 1 เมษายน 2488 โดยเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน และได้เติบโตอย่างรวดเร็วมาโดยตลอด ต่อมาได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 ดำเนินธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจ สถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ประกาศและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) รวมถึงคำสั่งและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนอกเหนือจากกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ แล้ว ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบ กรุงศรีได้พัฒนาปรัชญาในการดำเนินธุรกิจที่ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลที่ดี ยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุด และดำเนินธุรกิจต่างๆ ด้วยความโปร่งใส เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้สูงกว่ากรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและสังคม

ปัจจุบัน ธนาคารเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของ MUFG Bank, Ltd. (MUFG Bank) ซึ่งถือหุ้นร้อยละ 100 โดยกลุ่มมิทซูบิชิยูเอฟเจไฟแนนเชียล กรุ๊ป (Mitsubishi UFJ Financial Group: MUFG) กลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมากที่สุดในโลก ณ สิ้นปี 2561 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 73,558 ล้านบาท

ปัจจุบัน กรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศ ด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก ประกอบธุรกิจพื้นฐานของธนาคารพาณิชย์ตามประกาศและเงื่อนไขภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)¹ อาทิ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน การค้าประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น และประกอบธุรกิจกลุ่มอื่นๆ ตามขอบเขตที่ ธปท. อนุญาต ได้แก่ 1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย 2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ 3) ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน 4) ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) 5) ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

ทั้งนี้ กรุงศรีสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ตอบสนองทุกโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจรผ่านเครือข่ายและบริษัทในเครือ “กรุงศรี กรุ๊ป” จำนวน 14 กลุ่มธุรกิจ 20 บริษัท โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (บริษัทไทย บริษัทญี่ปุ่น และบริษัทข้ามชาติ) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย โดย ณ ปัจจุบัน กรุงศรีเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อบุคคลและบัตรเครดิต โดยมีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุดที่ร้อยละ 30 และร้อยละ 16 ตามลำดับ ในส่วนของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นั้น กรุงศรีมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ร้อยละ 27 ซึ่งใหญ่เป็นอันดับที่ 2

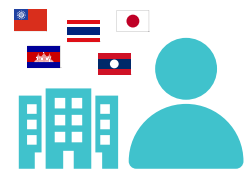
กรุงศรียังคงให้บริการสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์แก่ลูกค้ารายย่อยในกลุ่ม Micro Lending ผ่านบริษัท เงินติดล้อ จำกัด บริษัทในเครือ ซึ่งเป็นผู้นำตลาดสำหรับสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ให้บริการลูกค้าธนาคารและกลุ่มลูกค้าที่ยังเข้าไม่ถึงการให้บริการทางการเงิน สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการปรับปรุงการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่กรุงศรียึดมั่นมาโดยตลอด สอดคล้องต่อการดำเนินงานที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลขององค์กร

ลูกค้ากรุงศรี

01

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

- USSB ไทย
- USSB ญี่ปุ่น
- USSB ข้ามชาติ



02

ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)



03

ลูกค้ารายย่อย



¹เอกสาร “ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์” ธนาคารแห่งประเทศไทย

ชื่อบริษัทหลัก :	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ลักษณะกิจการ :	บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ชื่อย่อหลักทรัพย์ :	BAY
เลขทะเบียนบริษัท :	0107536001079
ประเภทธุรกิจ :	ธนาคารพาณิชย์
ชื่อเชิงพาณิชย์ :	กรุงศรี
ชื่อกลุ่มธุรกิจ :	กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)
พื้นที่การดำเนินงานธุรกิจ :	4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2 สาขาและกิจการร่วมค้า) สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (สำนักงานตัวแทน) และราชอาณาจักรกัมพูชา (บริษัทในเครือ)
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ :	1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ช่องทางการติดต่อ :	- สำนักงานใหญ่: โทรศัพท์ : 0-2296-2000 โทรสาร : 0-2683-1304 - ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) : โทรศัพท์ 1572 - ช่องทางออนไลน์ : www.krungsri.com       Krungsri Simple
อัตรากำลังทั้งหมด :	33,546 คน (พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวของธนาคารและบริษัทในเครือ)
รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ :	28,999 ล้านบาท

การดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ในปี 2561 ที่ผ่านมา กรุงศรีเกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญมากมาย เพื่อพัฒนาธุรกิจควบคู่ไปกับการเติบโตที่ยั่งยืน ให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร ทั้งในเชิงโครงสร้าง นโยบาย กลยุทธ์ ค่านิยมองค์กร รวมไปถึงพื้นที่และลักษณะการให้บริการลูกค้า

ถ้อยแถลงด้านความยั่งยืนใหม่

- ด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน

นับเป็นครั้งแรกที่กรุงศรีได้มีถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชนขึ้นในปี 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกาศเจตนารมณ์และให้คำมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มถึงทิศทางการดำเนินงานมิติสังคมและสิ่งแวดล้อมของกรุงศรี กรุ๊ป โดยถ้อยแถลงดังกล่าวได้ถูกพัฒนามาจากถ้อยแถลงของ MUFG ก่อปรกับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของกรุงศรี ความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ รวมไปถึงบริบทและสภาพแวดล้อมของสังคมไทย ทั้งนี้ ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชนดังกล่าว จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของกรุงศรีต่อไป

ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล

- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ คือ ความรับผิดชอบของทุกคน
- ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ และรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
- มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงศรี ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลก ด้วยความรับผิดชอบต่อทุกกระบวนการธุรกิจ



ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน

กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญ ที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อให้บรรดาพันธมิตรขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับ ความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้ สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร

จัดตั้งสายงานใหม่

– สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี 2561 กรุงศรีได้จัดตั้ง “สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน” หรือ สายงานESGขึ้นดำเนินงานภายใต้กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผน ธุรกิจองค์กร เพื่อดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานและนโยบาย เชิงกลยุทธ์และกิจกรรมภายใต้กรอบการดำเนินธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์อย่างยั่งยืน (Sustainable Banking) ในมิติ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อย่างเป็น รูปธรรมมากขึ้น และให้การดำเนินงานของกรุงศรีเป็นไป ในทิศทางที่สอดคล้องต่อแผนธุรกิจระยะกลางของ MUFG ในฐานะที่กรุงศรีเป็นบริษัทในเครือ รวมไปถึงตอบสนอง ต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและสากล

นอกจากนี้ สายงาน ESG ยังมีหน้าที่สำคัญในการเปิดเผย ข้อมูลการดำเนินงานด้านการลงทุนและความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วน ได้เสียขององค์กร โดยเฉพาะนักลงทุน ธนาคารคู่ค้า ตลอดจน สถาบันและหน่วยงานต่างๆ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาความเชื่อมั่น

เพื่อสะท้อนมูลค่าที่แท้จริง (Intrinsic Value) ของหลักทรัพย์ ธนาคาร ควบคู่กับการเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธนาคาร อย่างต่อเนื่อง

สาขารูปแบบใหม่

– Krungsri Siam Paragon Smart Branch

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล กรุงศรีได้เดินหน้าขับเคลื่อนนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงิน อย่างต่อเนื่อง ด้วยการพัฒนาช่องทางต่างๆ เสริมสร้างความ สามารถในการเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารได้อย่าง สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ภายใต้หลักการดำเนินธุรกิจโดย การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ปรับ รูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่ เปลี่ยนแปลงไป ยกกระดับขีดความสามารถพนักงานให้เป็น ที่ปรึกษาทางการเงินพร้อมเทคโนโลยีทันสมัยครบถ้วน ในขณะ เดียวกัน กรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับช่องทางสาขา จึงยัง ขยายและปรับรูปแบบสาขาเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า อย่างต่อเนื่อง ด้วยเข้าใจดีว่าแต่ละกลุ่มลูกค้าต้องการ ทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบที่แตกต่างกัน

สำหรับ Krungsri Siam Paragon Smart Branch เป็นสาขาอัจฉริยะรูปแบบใหม่ที่เปิดให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนเป็นครั้งแรกในปี 2561 ผ่านการออกแบบที่เน้นความสำคัญของพื้นที่ (Space) พนักงาน (Staff) และความเร็วในการให้บริการ (Speed) พร้อมให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ทำให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยกรุงศรีมีแผนจะขยาย Smart Branch เป็น 12 สาขา ภายในปี 2562

นอกจากนี้ ยังมีพื้นที่บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน (The Advisory) พร้อมให้ความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมสัมมนาต่างๆ สำหรับลูกค้ากรุงศรีพรีเมียม และ กรุงศรีไอ็กซ์คลูซีฟ ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่รองรับลูกค้า (Relax & Refreshment) บริการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการลงทุน (Financial Advisory Services) บริการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนโดยผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบ VDO Conference (VDO Conference with Expert) ห้องประชุมขนาดเล็ก (Meeting Room) และกิจกรรมสัมมนา (Seminars)

Krungsri Siam Paragon Smart Branch เป็นสาขาธนาคารรูปแบบใหม่ตามกลยุทธ์ “Smart” Channel Strategy การให้บริการ “Smart” banking, Smart investment, Smart people และ Smart technology ทั้งนี้ “Smart Branch” เป็น 1 ใน 4 รูปแบบสาขาที่กรุงศรีได้กำหนดขึ้นโดยทั้งหมดมีรายละเอียดดังนี้

1. Smart branch สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองได้โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร
2. Smart kiosk สาขารูปแบบใหม่เพื่อให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์
3. Partnership branch สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น
4. Typical branch สาขารูปแบบปกติ

คำนิยามใหม่

- เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์

กรุงศรีได้มุ่งเน้นในการสร้างนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในการสรรหา ดูแล และพัฒนาพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธนาคารได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้การทำงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ในปี 2561 ธนาคารได้มีการปรับหนึ่งในค่านิยมกรุงศรีจาก “ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง” เป็น “**เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์**” เพื่อเป็นหลักยึดให้ทุกคนในองค์กรทำงานร่วมมือกันอย่างสร้างสรรค์และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมการให้บริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและทันสถานการณ์



แผนธุรกิจฉบับใหม่

- เริ่มดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561-2563)

กรุงศรีได้เริ่มวางแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) โดยพิจารณาจากผลดำเนินงานในช่วงแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก รวมทั้งสภาพแวดล้อมและแนวโน้มธุรกิจ สำหรับแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 เรามียุทธศาสตร์หลัก 3 ประการ กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

3 ยุทธศาสตร์

- | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| 1 | ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด "Digital First" | 2 | สร้างประสบการณ์เหนือระดับ เพื่อให้ลูกค้าใช้กรุงศรีเป็นธนาคารหลัก | 3 | เสริมสร้างศักยภาพด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าธุรกิจ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน |
|---|---|---|--|---|---|

6 กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| 1 | การส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้าผ่าน การสร้างความผูกพันกับลูกค้า | 2 | การยกระดับศักยภาพและคุณภาพการบริการ ให้คำปรึกษาของธุรกิจลูกค้ารายย่อย | 3 | การขยายธุรกิจลูกค้าธุรกิจ SME ผ่านศักยภาพด้านดิจิทัลและนวัตกรรม |
| 4 | การปรับโครงสร้างกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ | 5 | การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินแก่ลูกค้า | 6 | การยกระดับความร่วมมือภายในกรุงศรีและพหุสถาบันศักยภาพกับ MUFG และพันธมิตรเชิงกลยุทธ์อื่นๆ |

5 กลยุทธ์ด้านการบริหาร

- | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| 1 | การยกระดับความสามารถทางการแข่งขันผ่านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | 2 | การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อปรับการดำเนินงานธุรกิจและปฏิบัติการสู่ความเป็นดิจิทัล | 3 | การเสริมสร้างความปลอดภัยและแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจ |
| 4 | การปรับปรุงผลิตภาพและประสิทธิภาพ | 5 | การเร่งรัดการปรับตัวสู่ดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรมพันธมิตรเชิงกลยุทธ์อื่นๆ | | |

บริษัทย่อยและบริษัทในเครือ

บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า

ประเภทของบริการ: ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์”

- บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
- บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อให้เช่าแบบลีสซิง

ประเภทของบริการ: ให้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ภายใต้ชื่อแบรนด์ “กรุงศรี ออโต้”

- บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)

ธุรกิจบริการเรียกเก็บชำระหนี้ค้ำ

ประเภทของบริการ: ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้ค้ำในกลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล บัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า

- บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเชส โซลูชันส์ จำกัด (มหาชน)

ไมโครไฟแนนซ์

ประเภทของบริการ: ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกันในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท

- บริษัท เงินติดล้อ จำกัด

ประเภทของบริการ: ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และธุรกิจด้านเงินฝากในประเทศกัมพูชา

- Hattha Kaksekar Limited

สินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิง

ประเภทของบริการ: ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิงและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักรอุปกรณ์ และยานพาหนะเพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ

- บริษัท ออยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิง จำกัด

สินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อผ่อนชำระ

ประเภทของบริการ: ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อผ่อนชำระหนี้ใน สปป.ลาว

- บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

ธุรกิจบริหารสินทรัพย์

ประเภทของบริการ: ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสินเชื่อด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน

- บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด

ธุรกิจการจัดการกองทุน

ประเภทของบริการ: นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการลงทุนที่หลากหลาย ได้แก่ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการลงทุน สัญญาซื้อขายล่วงหน้า

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด

ธุรกิจแฟ็กเตอริง

ประเภทของบริการ: บริษัทประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทแฟ็กเตอริง (ภายในประเทศ) โดยให้บริการทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหมุนเวียนระยะสั้นด้วยการรับซื้อลูกหนี้การค้าโดยการรับโอนสิทธิเรียกร้องการชำระเงิน

- บริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด

ธุรกิจหลักทรัพย์

ประเภทของบริการ: ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ให้บริการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทตราสารทุน (หุ้น) และตราสารอนุพันธ์ (Derivatives) โดยให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อย บุคคลทั่วไป และนักลงทุนสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)

ธุรกิจสนับสนุน

ประเภทของบริการ: บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการด้านบุคลากรและจัดการรถยนต์ให้เช่าแก่ธนาคารและบริษัทในเครือ ซึ่งเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขตไว้

- บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด

ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต

ประเภทของบริการ: ให้การแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันคุ้มครองวงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

- บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสซิวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
- บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสซิวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย

ประเภทของบริการ: ให้การแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัย อาทิ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ ประกันภัยการเดินทาง และการประกันภัยรถยนต์

- บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
- บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

ธุรกิจเงินร่วมลงทุน

ประเภทของบริการ: ประกอบธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) เช่น

1. ร่วมลงทุนในกิจการที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SME) หรือ
 2. ร่วมลงทุนในธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology) หรือ
 3. ร่วมลงทุนในธุรกิจเงินร่วมลงทุนอื่น ทรัสต์เพื่อการประกอบกิจการเงินร่วมลงทุน (Private Equity Trust) หรือธุรกิจการร่วมลงทุน (Private Equity) ที่มีการร่วมลงทุนในกิจการที่ประกอบธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน
- บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด



รางวัลและความสำเร็จ ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



รางวัล The Asset Corporate Award – Platinum Award 2018 ด้วยการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

รางวัล "ดีเยี่ยม" โครงการประกาศรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561



ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ "หุ้นยั่งยืน" หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2561



รางวัลองค์กรยอดเยี่ยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม



ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหลักทรัพย์จดทะเบียนติดอันดับ ESG100 ประจำปี 2561 ด้วยการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



ได้รับรางวัล Best Bank for CSR in Thailand



ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ
"หุ้นยั่งยืน" หรือ Thailand
Sustainability Investment (THSI)
ประจำปี 2561

โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
(3 ปีต่อเนื่อง)



รางวัล "ดีเยี่ยม" โครงการประกาศ
รายงานความยั่งยืนประจำปี 2561

โดยความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการ
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดย CSR Club
และสถาบันไทยพัฒน์ (3 ปีต่อเนื่องโดยในปี
2560 และ 2561 ได้รับระดับรางวัลที่สูงขึ้น
จากปี 2559)



ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ
หลักทรัพย์จดทะเบียนติดอันดับ
ESG100 ประจำปี 2561
ด้วยการดำเนินงานที่โดดเด่นด้าน
สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
โดยสถาบันไทยพัฒน์ (ปีที่ 3)



รางวัลองค์กรยอดเยี่ยม
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
ประจำปี 2561

โดยหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย
(6 ปีต่อเนื่อง โดยได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน
ระดับทองเป็นปีที่ 2)



รางวัล The Asset Corporate
Award – Platinum Award 2018
ด้วยการดำเนินงานที่โดดเด่นด้าน
สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
โดย The Asset (3 ปีต่อเนื่อง)



ได้รับรางวัล Best Bank for CSR in
Thailand จากงาน The Asia Money
Award 2018

โดย Asia Money (2 ปีต่อเนื่อง)





ด้านสิ่งแวดล้อม

งาน "ร้อยดวงใจ ร่วมใจลดโลกร้อน" ครั้งที่ 5
โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
(องค์การมหาชน)

- ได้รับใบประกาศนียบัตรและได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรประจำปี 2561



ด้านสังคม



งาน Thailand Best Employer Brand Awards 2018

โดย Employer Branding Institute

- รางวัล Best Employer Brand Award
- รางวัล Dream Companies to Work for Award

งาน Gallup Great Workplace 2018

โดย Gallup

- รางวัล Gallup Great Workplace Awards Winner 2018



งาน Asia's Best Employer Brand Awards and Asia's Training & Development Excellence Awards

โดย Organization the World HRD Congress

- รางวัล CHRO of the Year (นายวิพล เจาะจิตต์)
- รางวัล Dream Employer of the Year
- รางวัล Best Employer Brand
- รางวัล Excellence in Training & Development Award – An Overall Award for Best Results Based Training
- รางวัล Best Education Management Programs – Banking Sector (การธนาคาร)



งาน The Asian Banker Thailand Country Awards 2018

โดย The Asian Banker

- รางวัล The Best Employee Engagement Initiative, Application or Programme (แอปพลิเคชันและโปรแกรม)



ด้านธรรมาภิบาล

งาน Asian Excellence Award 2018

โดย Corporate Governance Asia

- รางวัล Asia's Best CEO (Investor Relations) (4 ปีต่อเนื่อง)
- รางวัล Asia's Best CFO (Investor Relations) (4 ปีต่อเนื่อง)
- รางวัล Best Investor Relations Company (Thailand) (5 ปีต่อเนื่อง)



การประเมินตามมาตรฐานสากล ISO/IEC27001 : 2013 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

โดย The British Standard Institute

- ได้รับการรับรองการดำเนินงานตามมาตรฐานใน 2 เรื่อง คือ การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS



งาน Corporate Governance Asia Annual Recognition Awards 2018

โดย Corporate Governance Asia

- รางวัล Asia's Icon on Corporate Governance Award (5 ปีต่อเนื่อง)
- รางวัล Asian Corporate Director Recognition Award (5 ปีต่อเนื่อง)

ได้รับคัดเลือกให้รับโล่เกียรติคุณ

โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)

- ได้รับโล่เกียรติคุณประเภท “หน่วยงานบูรณาการดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”



งาน GC Powerlist

โดยความร่วมมือของ The Legal 500, Legal Business, GC Magazine และ The In-house Lawyer

- ได้รับประกาศเกียรติคุณ GC Powerlist Southeast Asia Teams 2018



ได้รับคัดเลือกให้รับโล่เกียรติคุณ

โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AMLO)

- ได้รับโล่เกียรติคุณ “กรณีให้การสนับสนุนและประสานงานการปฏิบัติ สามารถบรรเทาความเสียหายให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว”

การประเมินการกำกับดูแลกิจการ

โดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติ

- ได้ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”



ข้อมูลสำคัญด้าน ESG

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ 28,999 ล้านบาท



คณะกรรมการธนาคาร

ชาย 8 คน
หรือ 66.67%

หญิง 4 คน
หรือ 33.33%

ของกรรมการทั้งหมด



ผู้บริหารระดับสูง
(EVP ขึ้นไป)*

ชาย 59 คน
หรือ 62.11%

หญิง 36 คน
หรือ 37.89%

ของ EVP ทั้งหมดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา



พนักงานประจำ
ทั้งหมด

30,934 คน

เพิ่มขึ้น 6.78%

ชาย 10,887 คน
หรือ 35.19%

หญิง 20,047 คน
หรือ 64.81%



พนักงานผู้พิการ

36 คน



อาคาร KSPO
ที่เป็นมิตรต่อ
สิ่งแวดล้อมแห่งแรก
ของกรุงศรีแล้วเสร็จ
และได้รับการรับรอง

LEED CS
ระดับ Gold



ใช้ไฟฟ้าลดลง
212,000 kWh
หรือ **1.05%**¹



รีไซเคิลกระดาษ
มากขึ้น **113.31** ตัน
หรือ **28.68%**²



GHG Emission
ลดลง **2,584**
ตันคาร์บอนเทียบเท่า
หรือ **14.74%**³



สนับสนุนสินเชื่อเพื่อพลังงานสะอาด
เพิ่มขึ้น **456** ล้านบาท หรือ **3.41%**

หมายเหตุ ¹ เฉพาะการใช้ไฟฟ้า ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี เท่านั้น

² ปริมาณการนำส่งกระดาษเพื่อรีไซเคิลผ่าน Infozafe ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์

³ เฉพาะการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี เท่านั้น



ชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน
เฉลี่ยสูงขึ้น **2.93%**



พนักงานได้รับความรู้
ด้านสิ่งแวดล้อม
ทั้งหมด **146** คน
ผ่าน **7** หลักสูตรพิเศษ



ได้รับคำชมเชยผ่าน Krungsri
Call Center 1572
เพิ่มขึ้น **29.11%**



เยาวชนระดับมหาวิทยาลัย
776 คน และ
ระดับประถม **7,069** คน
ได้รับความรู้ทางการเงิน



ร่วมมือกับ WWF-Thailand
เพื่อบูรณาการ ESG กับการ
ดำเนินธุรกิจของกรุงศรี



ประกาศถ้วยรางวัล
ด้านสิ่งแวดล้อมและ
สิทธิมนุษยชน

SECTION

02

กรุงเทพฯกับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ตัวอย่างผลงานด้านสิ่งแวดล้อม

การดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล

- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ คือ ความรับผิดชอบของทุกคน
- ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ และรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
- มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงเทพฯ ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลกด้วยความรับผิดชอบต่อในทุกกระบวนการธุรกิจ

ตัวอย่างผลงานด้านสิทธิมนุษยชน

กรุงเทพฯตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับคำแนะนำที่เชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร

กรุงศรียังคงดำเนินธุรกิจภายใต้พันธกิจในการ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืนรับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า” สะท้อนความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อนักมีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกกลุ่ม โดยกรุงศรีเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่า องค์กรจะต้องเติบโตไปพร้อมกับสังคมที่เข้มแข็งผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมและพร้อมร่วมแบ่งปันเราจึงปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนดำเนินงานตามนโยบายและหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีจิตสำนึกแห่งการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม และการเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ (CSR-in-process) และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ (CSR-after-process) ด้วยการคำนึงถึงผลกระทบทางธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

ในปี 2561 นับเป็นอีกหนึ่งวาระแห่งความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกรุงศรีต่อการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอันเป็น “ตัวกลาง” หรือ “ฟันเฟือง” ที่สำคัญทางเศรษฐกิจ โดยกรุงศรีได้จัดตั้ง “สายงานการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน” หรือสายงาน ESG ขึ้นเป็นปีแรก เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างยั่งยืน

การประกาศถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน ภายหลังการจัดตั้งสายงาน ESG นับเป็นอีกหนึ่งก้าวที่สำคัญของกรุงศรี กรู๊ป ที่ได้แสดงถึงทิศทางและเจตนารมณ์ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยนโยบายดังกล่าวได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการกิจการเพื่อสังคม (CSR Committee) เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2561 และมีผลบังคับใช้อย่างเป็นทางการในปี 2562 ภายหลังจากที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

สำหรับนโยบายการดำเนินธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน **มิติเศรษฐกิจ** ธนาคารยังคงกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล ตลอดจนเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ **มิติสังคม** ที่ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการพัฒนาองค์ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชน และกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง

กรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ภายใต้ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน ในปี 2561 กรุงศรียังคงสานต่อกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม “The Krungsri's 4 CSR Pillars” ที่สามารถสะท้อนและครอบคลุมความรับผิดชอบต่อประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ (Material Sustainability Issues) ต่อการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อได้เป็นอย่างดี อันประกอบด้วยกรอบการดำเนินงาน 4 หมวด ได้แก่



การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย



การตอบแทนคืนสู่สังคม

มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของธนาคารและในพื้นที่อื่นๆ ผ่านโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่างๆ อาทิ การให้ทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

กรอบการดำเนินงาน 4 หมวดนี้จะเป็นกรอบการดำเนินงานย่อยด้านความยั่งยืนของกรุงศรี เพื่อเตรียมพร้อมต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระยะยาวที่กำลังพัฒนาขึ้นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร และให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางปี 2561-2563 (Medium-Term Business Plan 2018-2020) ของกลุ่มธุรกิจการเงินเพื่อการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมและกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารให้เป็นเนื้อเดียวกัน พร้อมวางรากฐานการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

กรุงศรีกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้วยทุกองค์กรมีพันธกิจร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2573 ที่ริเริ่มขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติ และเพื่อให้สอดคล้องกับถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน กรุงศรีเล็งเห็นว่า เราสามารถร่วมสนับสนุนเป้าหมายด้านความยั่งยืนดังกล่าวได้ โดยเฉพาะใน

ประเด็นที่ 1.การจัดความยากจนผ่านการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน เพื่อเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม การเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน 3.การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 4.การศึกษาที่เท่าเทียม 7.พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้ 8.การจ้างงานที่คุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 9.อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน 11.เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน 13.การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 16.สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก และ 17.ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร (Material Sustainability Issues)



เจตนารมณ์ร่วมเพื่อความยั่งยืน

ในฐานะที่กรุงศรีเป็นบริษัทในเครือของ MUFG ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก เราคำนึงถึงการดำเนินงานตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่ม ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์เพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร โดยได้กำหนดระดับสถานะการดำเนินงานของหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่มที่สำคัญไว้ ดังนี้



หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	ระดับสถานะการดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG 2030)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
GRI Standard	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)	ได้รับประกาศนียบัตรและอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร
การบูรณาการการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	WWF – ประเทศไทย	ภาคีความร่วมมือ (MOU)
จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	N/A	คู่ความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์
มาตรฐานการบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS9)	International Accounting Standard Board	ปฏิบัติตามและได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานภายนอก
มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision	ปฏิบัติตามและได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานภายนอก
มาตรฐานสากล ISO20022 มาตรฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงิน	International Standard Organization	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO/IEC27001 : 2013 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Standard Organization และ International Electrotechnical Commission	ได้รับการรับรองการปฏิบัติตามดำเนินงานตามมาตรฐาน

การเป็นสมาชิกกับหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

การสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างผลลัพธ์ผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เนื่องด้วยแต่ละหน่วยงานต่างมีศักยภาพและความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น การสร้างความร่วมมือระหว่างกันนั้น นอกจากจะเป็นการนำศักยภาพที่ดีที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังจะสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจและขยายขอบเขตของผลกระทบเชิงบวกออกไปในวงกว้างยิ่งขึ้น และสอดคล้องต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ค.ศ. 2030 ข้อ 17 เรื่องการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน (SDG17: Partnership for the Goals) อีกด้วย

ทั้งนี้ ในปี 2561 กรุงเทพฯได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับหน่วยงานหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและมีระดับสถานะความร่วมมือ ดังนี้

หน่วยงาน	ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก/คณะทำงาน
ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก/คณะทำงาน
แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง
หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย	สมาชิก
สมาคมไทย-ญี่ปุ่น	สมาชิก

ผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี



การสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

สิ่งที่สำคัญที่สุดสิ่งหนึ่งต่อการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบคือการมีช่องทางในการสานสัมพันธ์และเสวนากับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Dialogue) เพื่อรับฟังความคาดหวัง ความต้องการ และข้อคิดเห็นต่างๆ รวมไปถึงการพูดคุยเพื่อร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อบรรลุเป้าประสงค์การสร้างที่ยั่งยืน ซึ่งกรุงศรีได้พิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสียจากผลกระทบหรือระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) และกรอบหลักเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard โดยได้ระบุแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ระบุช่องทาง ความถี่ในการสื่อสาร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้

พนักงาน

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- กำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสมเป็นธรรม
- จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ มากกว่าที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งผลตอบแทนในรูปแบบอื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่และช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดหลักการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยไว้ใน S&L โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัยของพนักงาน
- รักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน
- ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้สำหรับพนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และเติบโตไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรุงศรี

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- ค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม
- สวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

การประชุมผู้บริหาร

- Krungsri Leadership 2018 จำนวน 1 ครั้ง/ปี

การประชุมผู้บริหารพบพนักงาน

- Town Hall Meeting อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี
- IT Security Town Hall Meeting จำนวน 1 ครั้ง/ปี

การบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- โครงการสนับสนุนการสร้าง ความผูกพันร่วมระหว่างกรุงศรีและพนักงาน
 - Krungsri Leadership Academy
 - Krungsri Success Profile
 - Krungsri Performance and Career Management

- Krungsri Employer Branding and Pipeline Management Program
- Krungsri Pride
- อีเมลสื่อสารภายในจากกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานเดือนละ 1 ครั้ง
- การพูดคุยผ่านที่ปรึกษาบุคลากรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล Human Resources Business Partner (HRBP) ที่สามารถทำได้ตลอดทั้งปี

การสื่อสารภายในองค์กร

เพื่อสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กิจกรรมผู้บริหารและพนักงาน เกร็ดความรู้ต่างๆ

- อินทราเน็ตและแอปพลิเคชันภายใน Krungsri WE Connect
- สารจาก CEO รายเดือน
- วารสาร Krungsri Life ราย 2 เดือน
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สรุปข่าว Around Krungsri รายสัปดาห์
- จดหมายข่าว Krungsri News Flash, Synergy, Daily News Summary, Ignite Day, Innovation Flash, Customer Experience (CX), ฯลฯ
- 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
- ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์และเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ
- การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง
- การมีผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 1 ครั้ง/ปี
- ช่องทางออนไลน์ Krungsri Simple: Facebook, Twitter, Google Plus, YouTube, Instagram, Line
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี
- งานจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) จำนวน 448 คู่ธุรกิจ

ผู้ถือหุ้น

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

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

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- ผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

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

ผู้ลงทุน

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- เปิดเผยข้อมูลของกรุงศรีทั้งข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลทั่วไปโดยยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่ำเสมอ และทันเวลา
- จัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางและสื่อต่างๆ

- จัดตั้งฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูลติดต่อประสานงานการให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามและนำเสนอผลประกอบการที่สำคัญของกรุงศรีและความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุนและผู้ที่มีส่วนได้เสีย

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ผลการดำเนินงานที่ดี
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงาน
- ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลขององค์กร

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

- การประชุมกับนักลงทุน/นักวิเคราะห์ที่เข้ามาพบ (Company Visit) 10 ครั้ง
- การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) 1 ครั้ง
- การเข้าร่วมการจัดประชุม/ร่วมพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศ (Road Show) 36 ครั้ง
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting) 1 ครั้ง
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ (Credit Ratings Review) 3 ครั้ง
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี 2 ครั้ง
- การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน (Press Conference) 14 ครั้ง
- การจัดทำจดหมายข่าวที่นำเสนอถึงฐานะทางการเงินของกรุงศรี (Press Release) 4 ครั้ง
- การรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและแผนธุรกิจปีละ 4 ครั้ง
- การส่งอีเมลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคาร 20 ครั้ง

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่อื่น

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
- ส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใดๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดไว้

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารและสมาคมธนาคารไทยอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารภายในชมรม CSR และสมาคมธนาคารไทย ไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารในวาระพิเศษอื่นๆ อีกตลอดทั้งปี

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ
- ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบาย และกิจการงานต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลกลุ่มธุรกิจ

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- การดำเนินกิจการของกลุ่มธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้อง
- ความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงาน
- การให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและลูกค้ากลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Customer)

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

ร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อาทิ

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

คู่ค้า

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ปฏิบัติตามนโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า (Supplier Relationship Policy) นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อคู่ค้าตามหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&L)
- มีการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้จัดหาสินค้า/บริการ (KYC)

- มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการให้บริการจากผู้จัดหาสินค้า/บริการ (คู่ค้า) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ และผู้ให้บริการระดับสูง (RPT)
- กำหนดคณะบุคคลซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากผู้ชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านภายใน (หมายรวมถึงฝ่ายเทคโนโลยี) และฝ่ายงานเพื่อเข้าร่วมพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อความโปร่งใส เป็นธรรม
- ประเมินผลงานผู้จัดหาสินค้า/บริการและจัดให้มีการประกวดราคาเพื่อป้องกันการผูกขาด
- สนับสนุนให้ใช้ e-Auction เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา
- ให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้กับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- รักษาข้อมูลทั้งหมดที่ส่งมาจากคู่ค้าไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- การปฏิบัติตามคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ เท่าเทียม
- วิธีการพิจารณาคู่ค้า
- การรักษาความลับของคู่ค้า

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

- สื่อสารผ่านฝ่ายบริหารงานจัดซื้อ ฝ่ายประสานงานทางการเงินและการวางแผน และฝ่ายภาษีและเบิกจ่ายตามระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) ในกรณีที่ได้รับการปฏิบัติหรือประพฤติมิชอบจากองค์กร
- แจ้งนโยบายการรับ/ให้ของขวัญและการรับ/ให้ หรือ เลี้ยงรับรองต่อผู้จัดหาสินค้า/บริการ (คู่ค้า) อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี

เจ้าหน้าที่

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้ รวมทั้งกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาคและเป็นธรรม
- ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหน้าที่
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- กำหนดโครงสร้างการบริหารงานซึ่งครอบคลุมอย่างครบถ้วนต่อการปฏิบัติงาน มีกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหารเงินทุนเพื่อความมั่นคงและแข็งแกร่ง และให้กรุงศรีอยู่ในฐานะที่พร้อมสามารถชำระหนี้คืนแก่เจ้าหน้าที่ได้

- บริหารสภาพคล่องเพื่อความพร้อมในการชำระหนี้คืนแก่เจ้าหน้าที่อย่างทันท่วงทีและตรงตามระยะเวลาที่กำหนดรวมถึงภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถชำระหนี้คืนให้แก่เจ้าหน้าที่ได้แม้ในภาวะที่ประสพวิกฤต
- จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขค่าประกันการบริหารเงินทุน และกรณีที่เกิดการผิดนัดชำระหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- การปฏิบัติตามเงื่อนไข
- การชำระหนี้คืน
- สภาพคล่องของลูกหนี้
- สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

สังคมและประเทศชาติ

การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและมีความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม CSR 4 Pillars
- การสร้างคุณค่าความยั่งยืน
- การตอบแทนคืนสู่สังคม
- การร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

ความคาดหวังหรือข้อกังวล

- การมีส่วนร่วมสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตผ่านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน ถูกต้อง

ช่องทางการสื่อสารและความถี่

- การเข้าให้ความรู้ด้านการเงินแก่โรงเรียน มหาวิทยาลัย ชุมชน ฯลฯ ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ
- บริษัท เงินดีดล้อ จำกัด ลงพื้นที่ชุมชนเพื่อสานเสวนากับชุมชนตลอดทั้งปี
- ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ที่กรุงศรีมีการดำเนินงานตลอดทั้งปี
- อนุญาตให้ใช้พื้นที่ภายในสำนักงานใหญ่เพื่อการสาธารณประโยชน์ ฯลฯ

SECTION

03

การจัดทำรายงาน



แนวทางการจัดทำรายงาน

กรุงเทพฯ รายงานความยั่งยืนปี 2561 ฉบับนี้ เป็นรายงานความยั่งยืนฉบับที่ 5 จัดทำขึ้นภายหลังจากที่ได้จัดทำและเผยแพร่รายงานฉบับแรกขึ้นในปี 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและเปิดเผยการดำเนินงานที่สะท้อนผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี มีเนื้อหาครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ระหว่างรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2561 และได้จัดทำเนื้อหาทั้งในเชิงข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวการบริหารจัดการ และตัวบ่งชี้การดำเนินงานโดยจัดเตรียมและเปิดเผยข้อมูลมาตรฐานการรายงานระดับสากล Global Reporting Initiative Standard (GRI Standard) ในแบบหลัก (Core) ซึ่งเปลี่ยนไปจากการจัดทำรายงานของปีที่ผ่านมาที่ได้ใช้กรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4 แต่ยังคงใช้แนวทางการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ตามคำแนะนำของ GRI Standard เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของกรุงเทพฯ และประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้ให้บริการทางการเงิน พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals 2030: SDG2030) อีกด้วย

การกำหนดเนื้อหาและกรอบรายงาน

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

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญและกรอบการรายงาน



ขั้นที่ 1 : ระบุประเด็นความยั่งยืน

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงเทพฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะที่ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียอาจมีความคาดหวังต่อองค์กร หรือการดำเนินงานขององค์กรอาจสร้างผลกระทบต่อความคาดหวัง การประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้นำประเด็นความยั่งยืนที่ได้เคยพิจารณาในปีที่ผ่านมาพิจารณาอีกครั้งรวมถึงการนำแนวทางดำเนินงานและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล อาทิ แบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนปี 2561 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หลักเกณฑ์การประเมินบริษัทมหาชนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย แบบประเมินความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Index (DJSI) ฯลฯ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย มาพิจารณาร่วมกับจากเรื่องอื่นๆ ที่แนะนำตาม GRI Standard ทั้งนี้ กรุงเทพฯ เห็นว่าการนำแนวทางและการประเมินจากหน่วยงานต่างๆ มาร่วมกับประเด็นอื่นๆ เป็นการรับฟังเสียงสะท้อนและประเมินความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอีกช่องทางหนึ่ง

ขั้นที่ 2 : จัดลำดับความยั่งยืนในเรื่องที่สำคัญ

เมื่อพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่มีความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว คณะทำงานได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยพิจารณาจากประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) และผลกระทบที่สำคัญจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) เพื่อให้ได้มาซึ่งสาระสำคัญหรือ “สารัตถภาพ” (Materiality) ของการรายงาน

ขั้นที่ 3 : ตรวจสอบประเด็นให้ครบถ้วนสมบูรณ์

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคาร กรุงศรีอยุธยาและบริษัทภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบประเด็นที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี ได้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืนปี 2561 ในลำดับต่อไป โดยสามารถระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรได้ดังนี้



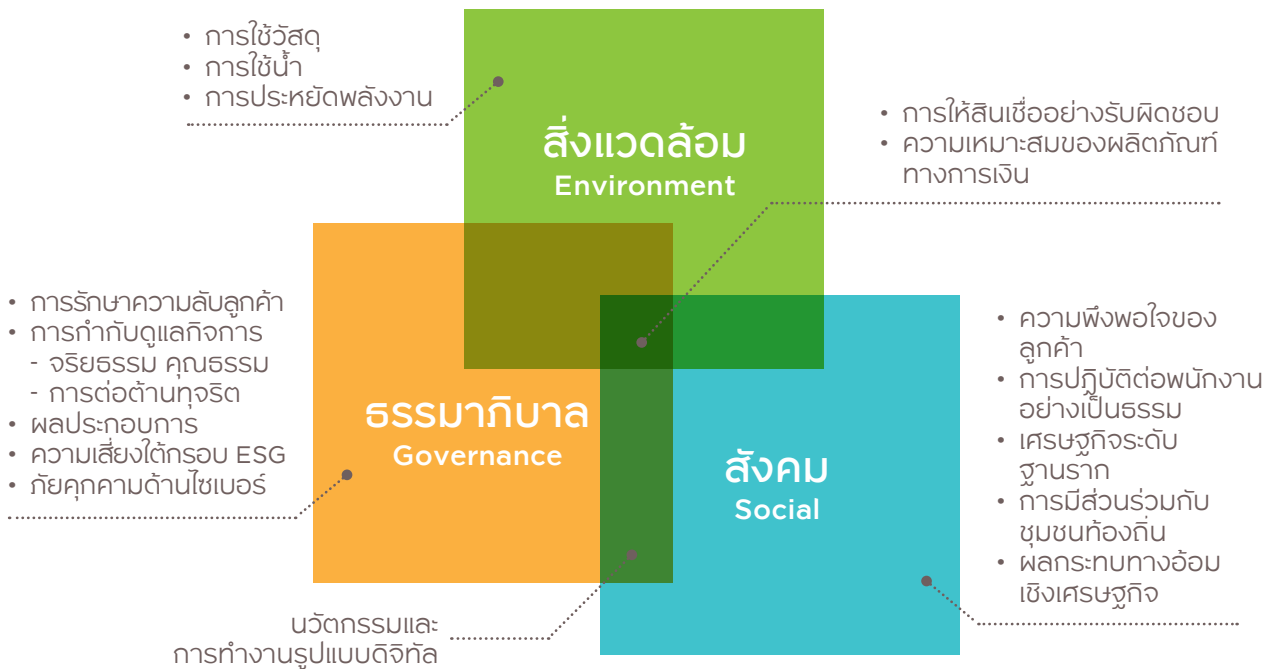
1. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
2. การกำกับดูแลกิจการ (จริยธรรม คุณธรรม และการต่อต้านทุจริต)
3. ความพึงพอใจของลูกค้า
4. การปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม
5. เศรษฐกิจระดับฐานราก (ไมโครและนาโนไฟแนนซ์ ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการทางการเงิน)
6. นวัตกรรมและการสร้างระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
7. ภัยคุกคามด้านไซเบอร์
8. การรักษาความลับลูกค้า
9. ผลประกอบการ ผลกระทบทางเศรษฐกิจ ความเสี่ยงในการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ภายใต้กรอบ ESG
10. การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น
11. ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ
12. การใช้วัสดุ
13. การประหยัดพลังงาน
14. การใช้น้ำ

ขั้นที่ 4 : สรุป

เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Relevance) และมีนัยสำคัญ (Significance) กับองค์กรมากที่สุด หลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืน กรุงศรีได้มีกระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในระยะต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนเพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนได้ตามช่องทางต่างๆ ขององค์กร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มนี้

กรอบการรายงาน

ประเด็นความยั่งยืน			ขอบเขตการรายงาน																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
			ภายในองค์กร										ภายนอกองค์กร																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
			ธนาคาร บริษัทย่อย และบริษัทร่วม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
กรุงศรี กรุ๊ป	กรอบการรายงานสากล GRI	SDG2030	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	



ความเปลี่ยนแปลงในการจัดทำรายงาน

นอกจากการเปลี่ยนจากแนวทางการจัดทำรายงานสากล GRI ฉบับ G4 มาเป็น GRI Standard แล้ว ในส่วนของประเด็นความยั่งยืนอันมีนัยสำคัญต่อองค์กร (Material Sustainability Topic) ของปี 2561 ก็มีความเปลี่ยนแปลงเช่นกัน โดยมีการเพิ่มประเด็นใหม่ คือ “การบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้กรอบ ESG” เข้ามาเป็นประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างการบริหารจัดการที่ได้ประกาศจัดตั้งสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนขึ้นใหม่ ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร นอกจากนี้ ได้ปรับชื่อประเด็นความยั่งยืน (เฉพาะภาษาไทย) “ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า” เป็น “การรักษาความลับลูกค้า” และ “ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์” เป็น “ภัยคุกคามด้านไซเบอร์” เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

การรับรองรายงาน

เพื่อให้ข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของกรุงเทพฯ มีความน่าเชื่อถือ กรุงเทพฯ ได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานโดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานสากล GRI Standard ดังรายละเอียดในหน้า 96-99



ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- เว็บไซต์ www.krungsri.com หัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อย่อย “รายงานทั่วไปและรายงานประจำปี” หรือ หัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
- เอกสารเผยแพร่ฉบับภาษาไทยจำนวน 600 เล่ม ฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 400 เล่ม



กรุงศรี รายงานความยั่งยืน

ผู้ติดต่อเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม
สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ : 0-2296-2000 ต่อ 83935, 85811
อีเมล : KrungsriESG@krungsri.com



SECTION

04

สิ่งแวดล้อม





“สิ่งแวดล้อม” หรือ Environment เป็นมิติความยั่งยืนที่ทั่วโลกให้ความสำคัญมาอย่างยาวนานและประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมถูกกล่าวถึงอย่างเข้มข้นขึ้นทุกปี กรุงเทพฯ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงมีอาจจะเล็งต่อความสำคัญของมิติความยั่งยืนดังกล่าวได้

ในปี 2561 ที่ผ่านมา นอกจากการปรับเปลี่ยนในเชิงโครงสร้างที่ได้มีการจัดตั้งสายงาน ESG ขึ้นใหม่ เพื่อบริหารการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลขององค์กรโดยเฉพาะแล้ว กรุงเทพฯ ยังได้ริเริ่มการดำเนินงานหลายๆ อย่างที่องค์กรได้มีส่วนเกี่ยวข้องเนื่องกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งในรูปแบบของการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-in-process) ในฐานะที่กรุงเทพฯ เป็นพันธมิตรของระบบเศรษฐกิจ และโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR-after-process)

การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ในปี 2561 นับเป็นปีแรกที่กรุงเทพฯ ได้ร่วมมือกับศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (VGREEN) จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO หรือ Corporate Carbon Footprint: CCF) ขึ้น เพื่อบริหารการประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ ของปี 2560 ได้รับรองการคำนวณโดยการตรวจประเมินของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้รับประกาศนียบัตรพร้อมทั้งได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ด้วยกรุงเทพฯ ตระหนักดีว่า ทุกๆ กิจกรรมทางเศรษฐกิจสามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ที่การใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำมัน หรือกระดาษในธุรกิจการให้บริการอาจเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญในการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์



เป้าหมาย

กรุงเทพฯ จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ณ อาคารสำนักงานใหญ่
ลงร้อยละ 5 ภายในปี 2563
(โดยใช้ปี 2560 เป็นปีฐาน)

GHG

แนวทางการบริหารจัดการ

มุ่งเน้นการลดใช้พลังงานไฟฟ้าซึ่งเป็น
1 ใน 3 อันดับแรก
ที่มีส่วนปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากที่สุด



ผลการดำเนินงาน

ปี 2561 ปล่อยก๊าซเรือนกระจก
14,950 ตันคาร์บอน* ลดลงร้อยละ 14.74
(เทียบกับปีฐาน 2560)



* ขอบเขต 1 และ 2 เท่านั้น

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

หนึ่งในก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas: GHG) ที่สำคัญอันเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดภาวะเรือนกระจกจนส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิตและการอยู่รอดของมนุษย์

ประกอบกับการที่ประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีในกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) สมัยที่ 21 (COP21) ร่วมกับนานาประเทศที่จะพัฒนาไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

ทั้งนี้ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการ “ลด” ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของกรุงเทพฯ ในปี 2561 เราจึงได้ริเริ่ม “วัด” ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นในปี 2560 เพื่อนำมาใช้เป็นปีฐานในการตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร โดยกรุงเทพฯ ได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกในการวัดและทวนสอบผล ทำให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือในการใช้เป็นปีฐานทำการวัดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดูกลับก๊าซเรือนกระจก ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ใน 3 ขอบเขต (Scope)²

² องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก, พ.ศ. 2562 และ เอกสารขอบเขตการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Scope 1 : การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Direct GHG Emissions) คำนวณจากก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง อาทิ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ที่องค์กรเป็นเจ้าของ) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น โดยในส่วนของกรุงเทพฯ ได้วัดจากปริมาณการใช้ น้ำมันเบนซิน ดีเซลสำหรับรถผู้บริหาร และรถส่วนกลาง การเปิดค่าน้ำมันของพนักงาน ปริมาณสารทำความเย็นของ Chiller ปริมาณสารดับเพลิง ปริมาณการเกิดมีเทนจากการใช้ห้องน้ำ ฯลฯ

Scope 2 : การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Indirect GHG Emissions) อาทิ คำนวณจากก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร โดยในกรุงเทพฯ ได้นำปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้ามาคำนวณ

Scope 3 : การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอื่น (Other Indirect GHG Emissions) อาทิ การเดินทางของพนักงานด้วยพาหนะที่ไม่ใช่ขององค์กร

การเดินทางไปสัมมนานอกสถานที่ การใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ กรุงเทพฯ ได้ใช้ปริมาณการใช้กระดาษ น้ำประปา ฯลฯ ในการคำนวณ

ทั้งนี้ กรุงเทพฯ ได้คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) มีเทน (CH₄) ไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) ไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF₃) โดยใช้แนวทางการประเมิน (Assessment Methodology) คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 (ตุลาคม, 2559) (The Greenhouse Gas Protocol revised edition October 2016) อ้างอิงค่า Global Warming Potential (GWP) Rate จากรายงานการตรวจประเมินของ The Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ฉบับที่ 4 (AR4)

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีเริ่ม	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม	
		ปี 2560	ปี 2561
ขอบเขตที่ 1 (Scope 1)	TonCO ₂ e	5,375	3,861
ขอบเขตที่ 2 (Scope 2)	TonCO ₂ e	12,159	11,089
ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO ₂ e	17,534	14,950
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO ₂ e/คน	3.45	3.04
ขอบเขตที่ 3 (Scope 3)	TonCO ₂ e	1,832	1,280
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)*	คน	5,089	4,915
การรับรองข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก	-	มี	ไม่มี

หมายเหตุ * เฉพาะ FTE ที่ประจำอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่และอาคารศูนย์การเรียนรู้

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

จากความสำเร็จในการวัดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกดังกล่าว ทำให้กรุงเทพฯ ได้ขึ้นทะเบียนและได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ (อบก.) เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2561 และเข้ารับใบประกาศใน “งานร้อยดวงใจ ร่วมใจลดโลกร้อน” จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2561

นอกจากนี้ กรุงเทพฯ ยังได้เข้าร่วมเป็นหนึ่งในองค์กรนำร่องในโครงการ “ขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอน เพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปี 5” ของอบก. ในการสร้างต้นแบบองค์กรธุรกิจลดโลกร้อนเพื่อการเติบโต

อย่างยั่งยืน โดยได้ชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting) ผ่านการซื้อคาร์บอนเครดิต (Carbon Credit)² เพื่อชดเชยกับปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้เกิด Carbon Neutral หรือการทำให้ปริมาณการปล่อยคาร์บอนเท่ากับศูนย์ โดยกรุงเทพฯ ได้ชดเชยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวน 1,754 ตันคาร์บอนเทียบเท่าให้แก่โรงไฟฟ้ามิตรผล ไบโอ-เพาเวอร์ (ด่านช้าง)

ทั้งนี้ ความร่วมมือระหว่างองค์กรและภาคธุรกิจที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ข้อ 17 : ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในการมีส่วนร่วมต่อการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนด้วยเช่นกัน

³ คาร์บอนเครดิตที่อนุญาตให้นำมาชดเชยได้ ได้แก่ คาร์บอนเครดิตจากโครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism: CDM) ที่เรียกว่า Certified Emission Reductions (CERs) คาร์บอนเครดิตจากโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานสากล (Verified Emission Reductions: VERs) ที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น และ คาร์บอนเครดิตจากโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reductions: TVERs)



การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมที่กรุงเทพฯ ได้ประกาศขึ้นในปี 2561 กรุงเทพฯยังคงมี “นโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม” ที่ยังมีผลบังคับใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน รับผิดชอบโดยสายงานอำนวยการกลาง นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรทุกด้านในการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในเครือ เพื่อส่งเสริมการบริหารการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน และกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และจะทบทวนนโยบายดังกล่าวทุก ๆ 2 ปี โดย

- พิจารณาใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (Supply) ที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานให้ใช้ประเภทที่เป็นผลผลิตจากกระบวนการผลิตและใช้วัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษรีไซเคิล น้ำรีไซเคิล ผลิตภัณฑ์จากเชียว

- พิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของวัสดุหรือวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงานสำหรับเครื่องมือเพอร์เนเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ
- ส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจถึงการให้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งรณรงค์ให้เกิดการปฏิบัติอย่างเหมาะสม
- ให้ผู้บริหารสูงสุดของทุกกลุ่มงานรับผิดชอบการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและสนับสนุนนโยบาย

กรุงเทพฯ เชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน จะทำให้ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพฯ เป็นไปในทิศทางที่น่าพึงพอใจมากขึ้นทุกปี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและร่วมสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืน

มาตรการเพื่อสิ่งแวดล้อม



การใช้กระดาษ



การใช้ไฟฟ้า



การใช้น้ำ



สิ่งปฏิกูล



การใช้เชื้อเพลิง



อื่นๆ

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำ

จากความมุ่งมั่นและมาตรการจัดการพลังงานที่กรุงเทพฯ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2561 การบริโภคพลังงานไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ ณ สิ้นปี 2561 ลดลงจากปี 2560 ร้อยละ 1.05 หรือ 212,000 กิโลวัตต์ชั่วโมง โดยมีปริมาณการใช้อยู่ที่ 19,936,000 กิโลวัตต์ชั่วโมง หรือ 4,056.15 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อพนักงาน 1 คน (คำนวณจากพนักงานประจำ-FTE ณ อาคารสำนักงานใหญ่ 4,915 คน)

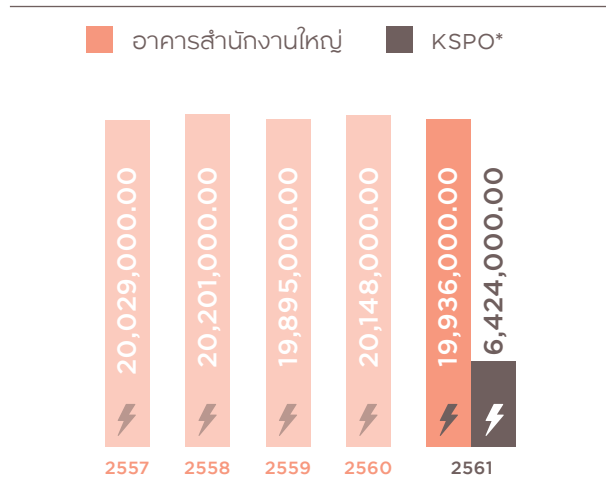
อย่างไรก็ตาม สำหรับการบริโภคน้ำมัน ณ สิ้นปี 2561 นั้นสูงขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 0.36 หรือ 14,125.98 ลิตร โดยมีปริมาณการใช้อยู่ที่ 3,924,189.18 ลิตร ซึ่งจากการวิเคราะห์รายละเอียดการใช้น้ำมันพบว่า ในส่วนของรถยนต์ส่วนบุคคลของกรุงเทพฯ ที่มีไว้สนับสนุนการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ และการใช้เป็นรถ Shuttle สวัสดิการรับ-ส่ง นั้นมีปริมาณการใช้น้ำมันสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึงร้อยละ 39.21 โดยคาดว่าเป็นผลมาจากการเดินทาง

ระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต ที่เพิ่งเปิดใช้ในปี 2561

กรุงเทพฯ ได้เปิดอาคารดำเนินงานหลังใหม่ คือ อาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต หรือ KSPO (Krungsri Ploenchit Office) โดยได้เริ่มเข้าใช้งานในเดือนมีนาคม 2561 และเพื่อการรายงานอย่างมีคุณภาพครอบคลุมขอบเขตการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญ ในรายงานความยั่งยืนปี 2561 นี้จึงได้นำข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้ามาคำนวณรวมและเปิดเผยต่อสาธารณชนเช่นกัน โดยอาคารประหยัดพลังงานแห่งนี้มีปริมาณการใช้ไฟฟ้า ณ สิ้นปี 2561 อยู่ที่ 6,424,000 กิโลวัตต์ชั่วโมง

จากการขยายการดำเนินงานไปยังอาคารสำนักงานแห่งใหม่ ส่งผลให้กรุงเทพฯ มีปริมาณค่าการใช้พลังงานรวมอยู่ที่ 225,362.68 จิกะจูล สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 11.17 แต่หากคำนวณเทียบกับปีที่ผ่านมาโดยไม่รวมการใช้ไฟฟ้า ณ อาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต เพื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาปริมาณค่าพลังงานรวมพบว่ามีการใช้พลังงานลดลงร้อยละ 0.24

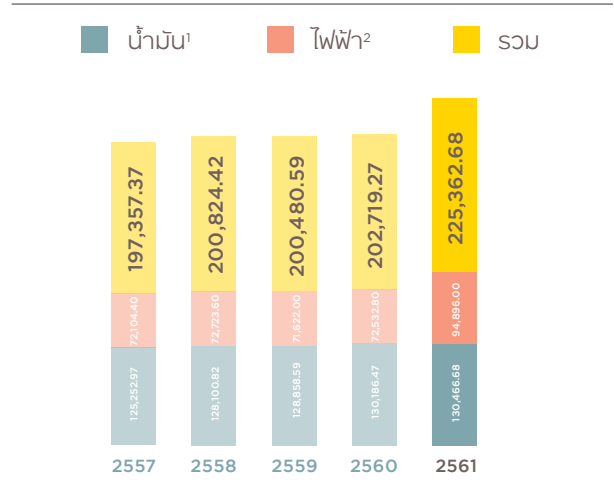
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)



หมายเหตุ * ไม่รวมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2561 เนื่องจากอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สร้างแล้วเสร็จและเริ่มใช้งานในเดือนมีนาคม 2562

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

พลังงานรวม (จิกะจูล)¹

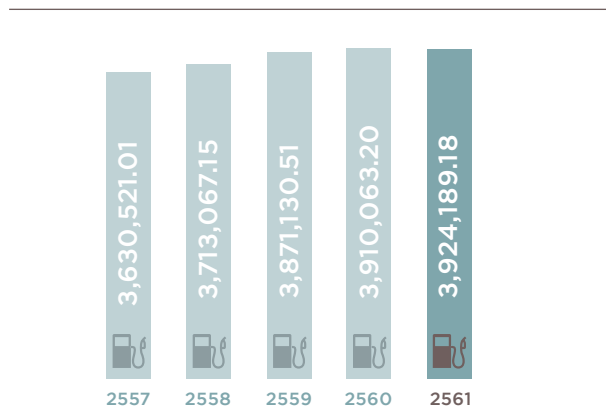


¹ 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล

² ค่าพลังงานแก๊สโซฮอล์ 91, 95 เท่ากับ 0.0330 จิกะจูล/ลิตร, แก๊สโซฮอล์ E20, E85 เท่ากับ 0.0320 จิกะจูล/ลิตร, ดีเซล เท่ากับ 0.0360 จิกะจูล/ลิตร

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

พลังงานน้ำมัน (ลิตร)^{*}



หมายเหตุ * ข้อมูลการใช้ น้ำมันจากยานยนต์ส่วนบุคคลและรถยนต์สำหรับผู้บริหาร

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

แนวการบริหารจัดการ

กรุงศรีมีการจัดตั้ง “คณะกรรมการด้านการจัดการพลังงาน” ขึ้นเพื่อดูแลรับผิดชอบการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร จัดอบรมสื่อสารประชาสัมพันธ์ในด้านการอนุรักษ์พลังงานอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งทบทวนนโยบายด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยสำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต มีการบริหารจัดการตามเกณฑ์การประเมินอาคารเขียวระดับสากล Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) โดย U.S. Green Building Council (USGBC) ในระดับทองคำ (Gold Level) และในส่วน of อาคารสำนักงานใหญ่ได้มีการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงานในปี 2561 ดังนี้

การดำเนินงาน	จำนวน	พลังงาน (กิโลวัตต์)		การบริโภคพลังงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	ค่าการประหยัดพลังงาน (กิโลวัตต์)
		ก่อนดำเนินการ	ภายหลังดำเนินการ		
เปลี่ยนหลอดไฟ T5 เป็นชนิดหลอดไฟ LED บริเวณพื้นที่สำนักงานและรอบนอกอาคาร	3,630 หลอด	112.53	101.64	49,005.00	10.98
เดินหอระบายความร้อน (Cooling Tower) ขนาด 900 TR. เพิ่ม 1 ชุด (จากเดิมเดินเครื่อง 2 ชุดต่อการเดินเครื่องซิลเลอร์ 2 ชุด) เพื่อช่วยระบายความร้อนให้กับเครื่องซิลเลอร์ ส่งผลให้ลดความต้องการใช้ไฟฟ้าลง	1 เครื่อง	N/A	N/A	475,200.00	150.00

การบริโภคน้ำและกระดาษ

กรุงศรีได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้น้ำภายในอาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2560 ส่งผลให้ปริมาณการใช้น้ำลดลงทันทีร้อยละ 8.96 ในปีแรก สำหรับในปี 2561 ปริมาณการบริโภคน้ำสูงขึ้นเล็กน้อยที่ร้อยละ 1.04 หรือเพิ่มขึ้น 1,470 ลูกบาศก์เมตร อย่างไรก็ตาม หากเทียบผลการดำเนินงานย้อนหลัง 5 ปีพบว่าในภาพรวมการบริโภคน้ำ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ลดลงร้อยละ 8.34 จากปี 2557 และในส่วนของอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิตพบว่าการบริโภคน้ำ 58,102 ลูกบาศก์เมตร (นับตั้งแต่เดือนมีนาคม-ธันวาคม 2561)

สำหรับการใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม ณ อาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2561 ลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากปี 2560 ร้อยละ 31.10 หรือ 261.72 ตันคิดเป็นการตัดต้นไม้ที่ลดลงถึง 4,449 ตัน⁴ โดยธนาคารยังคงมุ่งเน้นการทำงานให้เป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้นลดปริมาณการใช้กระดาษส่งเสริมแนวคิด “คิดก่อนพิมพ์” หรือ Think Before Print และการใช้กระดาษสองด้าน (Reuse)

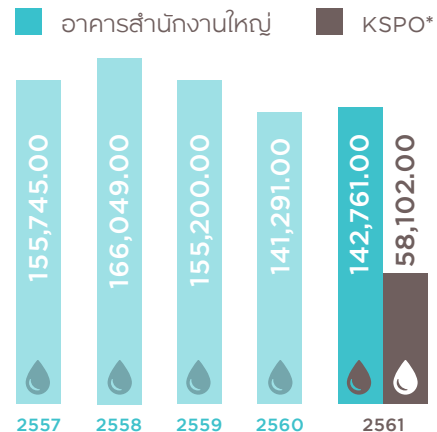
และในส่วนของแอปพลิเคชัน Di-wallet ที่ได้เริ่มใช้ในปี 2560 เป็นปีแรก เพื่อให้พนักงานใช้ในการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มผ่านการสแกน QR Code ในสมาร์ทโฟน ภายในศูนย์อาหารพนักงาน อาคารสำนักงานใหญ่ และได้ขยายการดำเนินงานมา ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ในปี 2561 ทำให้ลดปริมาณกระดาษสลิปได้ 986,892 ชิ้น หรือคิดเป็น 315.81 กิโลกรัม⁵

แนวการบริหารจัดการ

เช่นเดียวกับการจัดการพลังงาน สำหรับอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต มีการบริหารจัดการน้ำตามเกณฑ์การประเมินอาคารเขียวระดับสากล Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) โดย U.S. Green Building Council (USGBC) ในระดับทองคำ (Gold Level) ในด้านระบบสุขาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ (Water Efficiency) สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ได้มีการซ่อมบำรุงระบบสุขาภิบาลให้มีประสิทธิภาพอยู่อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี

สำหรับการบริหารจัดการการใช้กระดาษ นอกจากการส่งเสริมการทำงานรูปแบบดิจิทัลและการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อลดการใช้กระดาษแล้ว กรุงศรียังสนับสนุนการนำกระดาษเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลผ่านโครงการ Shred2Share ของบริษัท อินโฟเซฟ จำกัด ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างอุปนิสัยในการคัดแยกขยะของพนักงานเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธีนอกจากนี้ยังส่งเสริมการใช้กระดาษรีไซเคิลในการผลิต

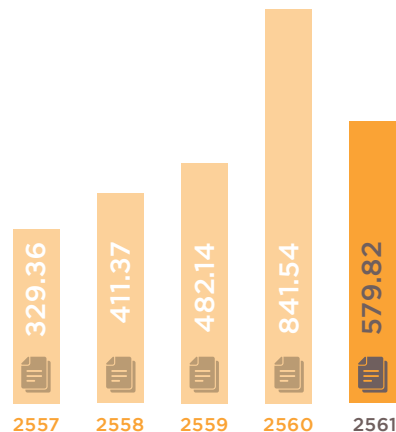
ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)



หมายเหตุ * ไม่รวมปริมาณการบริโภคน้ำเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2561 เนื่องจากอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สร้างแล้วเสร็จและเริ่มใช้งานในเดือนมีนาคม 2562

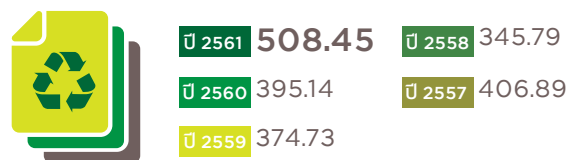
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

ปริมาณการเบิกใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม (ตัน)



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

ปริมาณกระดาษที่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)



หมายเหตุ * ข้อมูลโครงการ Shred2Share กับ Infozafe ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เท่านั้น

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

สิ่งสิ่งพิมพ์ต่างๆ อาทิ รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ที่ได้ใช้กระดาษรีไซเคิลร้อยละ 100 รับรองมาตรฐานขององค์การพิทักษ์ป่าไม้ หรือ Forest Stewardship Council (FSC) ในการผลิต คิดเป็นน้ำหนักกระดาษรวม 452.851 กิโลกรัม⁶ หรือเทียบเป็นการลดการตัดต้นไม้จำนวน 7.70 ตัน

⁴ กระดาษ 1 ตัน ใช้เยื่อต้นไม้ 17 ตัน

⁵ คำนวณจากกระดาษสลิป 1 แผ่น น้ำหนัก 0.32 กรัม

⁶ คำนวณจากหนังสือขนาด A4 หน้าปกกระดาษ 300 แกรม เนื้อใน 130 แกรม จำนวน 52 หน้า จำนวนผลิต 1,000 เล่ม

การจัดการของเสีย

แนวคิด “กรุงเทพฯ Zero-waste” ได้ถูกริเริ่มขึ้นในปี 2561 เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยเฉพาะในเป้าหมายที่ 12 : แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน และเป้าหมายที่ 14 การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล โดยกรุงเทพฯ ได้ริเริ่มโครงการต่างๆ ภายใต้แนวคิดดังกล่าว ได้แก่ “กรุงเทพฯ ถูกที่ ถูกถึง” ส่งเสริมให้พนักงานแยกขยะอย่างถูกวิธีก่อนถูกนำไปกำจัด และโครงการ “วันพุธงดใช้ถุง” เพื่อลดการใช้ถุงพลาสติก โดยเริ่มจากการไม่ให้ถุงพลาสติกภายในโรงอาหารของอาคารสำนักงานใหญ่กรุงเทพฯ และโครงการ “พุธ-พก-พา” ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานพกพาของ 3 อย่างในวันพุธ ได้แก่ หลอด แก้ว และถุงผ้า เพื่อลดการใช้พลาสติกชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic)

จากการติดตามปริมาณขยะเพื่อใช้วัดผลสำเร็จของแนวคิด “กรุงเทพฯ Zero-waste” ในปี 2561 สามารถบันทึกปริมาณขยะรีไซเคิล ณ อาคารสำนักงานใหญ่ได้ 12,021 กิโลกรัม (12.02 ตัน) (เริ่มจัดบันทึกระหว่างเดือนเมษายน-ธันวาคม 2561)

ปริมาณขยะรีไซเคิล ณ อาคารสำนักงานใหญ่
จำแนกตามประเภท (กิโลกรัม)



กล่องกระดาษ
39.40%

หนังสือ วารสารต่างๆ
38.03%

ขวดพลาสติกใสและแก้ว
18.85%

แผ่นโฟมเจอร์บอร์ด
0.94%

อื่นๆ
2.78%



อาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต



กรุงเทพฯ ได้เริ่มก่อสร้างโครงการอาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2558 โดยตัวอาคารตั้งอยู่บริเวณแนวเส้นทางเดินรถไฟฟ้าบีทีเอสติดกับสถานีเพลินจิต ช่วงหัวมุมถนนเพลินจิตตัดกับถนนวิทยุ การก่อสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่เป็นไปเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคารและการให้บริการลูกค้าอย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อาคารดังกล่าวยังเป็นที่ตั้งที่ทำการของบริษัทในเครือของกรุงเทพฯ อย่าง กรุงเทพฯ ออโต้ กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ ฯลฯ อีกด้วย สามารถรองรับพนักงานและผู้ใช้อาคารได้กว่า 2,500 คน โดยอาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเพลินจิต ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้เข้าใช้งานเมื่อเดือนมีนาคม 2561 ที่ผ่านมา

สำหรับอาคารสำนักงานหลังใหม่นี้ กรุงเทพฯ มีความตั้งใจให้เป็นอาคารต้นแบบของเมืองไทย ด้วยสถาปัตยกรรมที่โดดเด่นทันสมัย ควบคู่ไปกับการนำมาตามมาตรฐานสากลมาเป็นแนวทางในการออกแบบและก่อสร้างอาคาร โดยได้มีความคิดริเริ่มในการออกแบบและก่อสร้างให้ครอบคลุมตามมาตรฐาน The Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) ของสหรัฐอเมริกา (US Green Building Council : USGBC) ในระดับ LEED Gold มุ่งเน้นการใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ปลอดภัย ประสิทธิภาพสูง รวมถึงการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและแสงสว่างอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดการใช้ทรัพยากรอื่นๆ ครอบคลุมมิติการประเมินใน 6 ด้านหลัก

“

กรุงเทพฯ ประสบความสำเร็จในการขอรับการรับรองและได้รับใบประกาศนียบัตร LEED Certification ประเภท LEED 2009 for Core and Shell (LEED CS) สำหรับเปลือกอาคารและพื้นที่ส่วนกลางของอาคาร เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2561 นับเป็นความสำเร็จในการมุ่งมั่นสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุดแก่พนักงาน ลูกค้า ผู้ใช้อาคารทุกคน และสิ่งแวดล้อมในภาพรวม ”





การพัฒนาสถานที่ตั้งอย่างยั่งยืน

- ทำเลของโครงการที่อยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า BTS และป้ายรถประจำทาง ผู้มาติดต่อสามารถหลีกเลี่ยงการใช้รถยนต์ส่วนตัวที่ก่อให้เกิดมลภาวะ โดยใช้ระบบขนส่งมวลชนดังกล่าวแทน
- มีที่จอดรถที่ใกล้ทางเข้าอาคารมากที่สุดสำหรับรถประหยัดพลังงานและรถคาร์พูล เพื่อสนับสนุนให้ผู้มาติดต่อลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงจากการเดินทาง
- ปูหญ้าเทียมบนหลังคา และเลือกใช้วัสดุหลังคาที่มีค่าสะท้อนรังสีดวงอาทิตย์สูง เพื่อลดการดูดซับความร้อนจากดวงอาทิตย์ที่จะทำให้ตัวอาคารร้อน



สภาวะแวดล้อมภายในอาคาร

- ติดตั้งกระจกจำนวนมากทำให้ผู้ใช้อาคารสามารถมองเห็นทิวทัศน์ภายนอกและรับแสงธรรมชาติได้ ดังนั้น ผู้ใช้อาคารจะไม่รู้สึกอึดอัดเมื่ออยู่ภายในอาคาร
- มีการระบายอากาศภายในอาคารเป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้ผู้ใช้อาคารรู้สึกสบาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
- ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ภายในระยะ 25 ฟุต (8 เมตร) จากทางเข้าอาคาร และช่องนำอากาศเข้า เพื่อลดการนำเข้าของมลพิษสู่ภายในอาคาร



พลังงานและชั้นบรรยากาศ

- ระบบปรับอากาศที่ติดตั้งในโครงการทั้งหมด ไม่ใช้สารทำความเย็น CFC หรือ HCFC-22 เพราะสารทำความเย็นเหล่านี้จะทำลายชั้นบรรยากาศ
- ระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่ติดตั้งภายในและภายนอกอาคารใช้พลังงานน้อยกว่าเกณฑ์ที่อ้างอิง จึงทำให้โครงการสามารถประหยัดพลังงานจากระบบนี้ได้



ระบบสุขาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

- โถสุขภัณฑ์และก๊อกน้ำที่เลือกใช้ทั้งหมดใช้น้ำน้อยกว่าหรือเท่ากับปริมาณอ้างอิง จึงทำให้ทางโครงการสามารถประหยัดน้ำได้ 40%



การใช้วัสดุและทรัพยากร

- มีนโยบายแยกขยะ 4 ประเภท (ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะย่อยสลาย) เพื่อนำขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่มาทำประโยชน์และลดปริมาณขยะที่จะนำไปถมทิ้ง



นวัตกรรมการออกแบบ และการออกแบบที่สอดคล้องกับลักษณะภูมิอากาศและภูมิประเทศท้องถิ่น

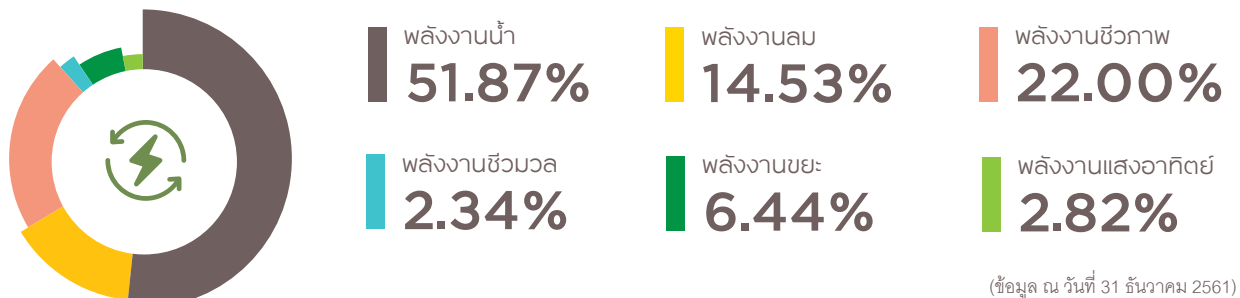
- นวัตกรรมการออกแบบอาคารแบบไร้หลังคา (Non-roof) ทำให้ช่วยลดปรากฏการณ์ “เกาะความร้อน” หรือ Heat Island Effect ที่ส่งผลในเรื่องการเกิดและสะสมความร้อนจากการก่อสร้างอย่างกระจุกตัวในเมืองใหญ่

■ สินเชื่อเพื่อพลังงานสะอาด

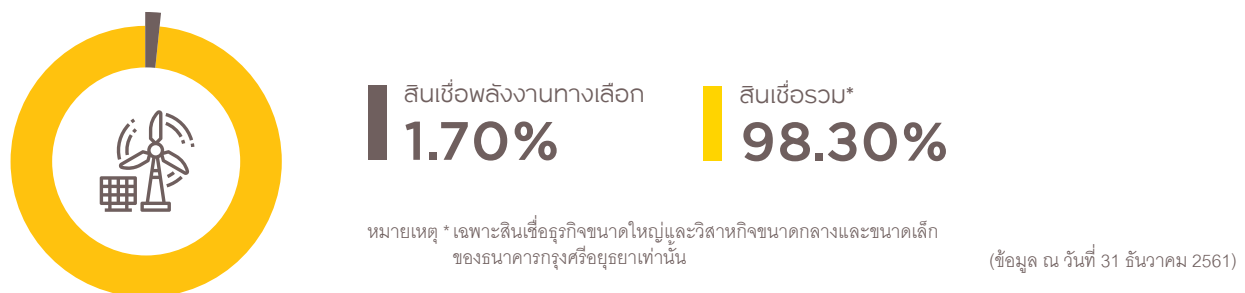
การเป็นต้นน้ำที่ดีประการหนึ่งในระบบเศรษฐกิจในฐานะผู้ให้บริการทางการเงิน คือการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ซึ่ง “การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” เป็นหนึ่งในหัวข้อของแนวทาง “การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ” ตามระเบียบปฏิบัติงาน “การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” ของกรุงเทพฯ

ในปี 2561 กรุงเทพฯได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการพลังงานทางเลือกที่เป็นพลังงานสะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม โดย ณ สิ้นปี 2561 กรุงเทพฯมียอดการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการพลังงานทดแทนทั้งหมดอยู่ที่ 13,844 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.70 ของสินเชื่อรวม⁷ โดยมีสัดส่วนพลังงานทางเลือกแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

สัดส่วนสินเชื่อพลังงานทางเลือกแต่ละประเภท



สัดส่วนสินเชื่อพลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



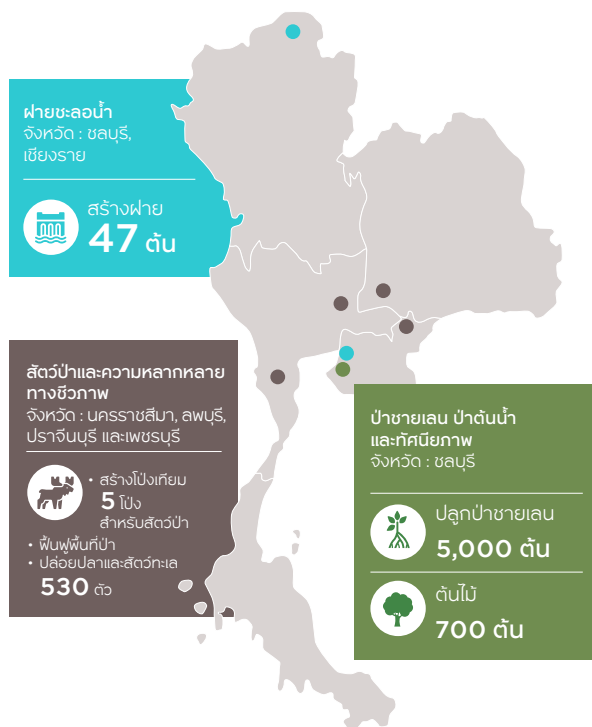
ในส่วนของการปล่อยสินเชื่อเพื่อพลังงานสะอาด ในปี 2561 กรุงเทพฯ สนับสนุนธุรกิจข้ามพรมแดนผ่านเครือข่ายของ MUFG ให้เป็นประโยชน์ในการสนับสนุนบริษัทไทยและลูกค้ารายอื่นในประเทศที่ดำเนินยุทธศาสตร์ขยายธุรกิจไปต่างประเทศ ซึ่งบริษัทเหล่านี้ต้องการใช้บริการทางการเงินในระดับสากลมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการขยายการลงทุนและธุรกิจไปยังประเทศในภูมิภาคอาเซียน ด้วยความร่วมมือระหว่างกรุงเทพฯ และ MUFG ทำให้ MUFG ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้รับประกันการจัดการเงินกู้

แต่เพียงผู้เดียว (Sole Mandated Lead Arranger) ในการริไฟแนนซ์เงินกู้เดิมของโรงไฟฟ้าพลังงานลมในออสเตรเลีย Boco Rock Wind Farm จำนวน 210 ล้านเหรียญออสเตรเลียในเดือนมิถุนายน 2561 โดยโครงการนี้ถือหุ้นร้อยละ 100 โดย บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) หรือ เอ็กโก กรุ๊ป ซึ่งเป็นครั้งแรกที่ MUFG ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้รับประกันการจัดการเงินกู้ให้กับ เอ็กโก กรุ๊ป ในต่างประเทศเป็นครั้งแรก

⁷ เฉพาะสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯยูธยาเท่านั้น

กิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์ ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตลอดทั้งปีพนักงานและผู้บริหารของธนาคารและบริษัทในเครือ ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้ร่วมกันทำกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในหลากหลายพื้นที่ทั่วประเทศไทย โดยสามารถสรุปภาพรวมการดำเนินงานได้ ดังนี้



ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพฯ กรุ๊ป สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี กรุงเทพฯ 2561

การให้ความรู้บุคลากร เรื่องสิ่งแวดล้อม

การฝึกอบรมภายนอก

หลักสูตร เกณฑ์อาคารเขียวภาครัฐ	2 คน
หลักสูตร การพัฒนานวัตกรรมเพื่อยกระดับ ความสามารถและสร้างเครือข่าย ผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน	1 คน
หลักสูตร การออกแบบงานส่องสว่างในงานสถาปัตยกรรม	1 คน
หลักสูตร การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร รุ่นที่ 9	1 คน

การฝึกอบรมภายใน

หลักสูตร การปลูกสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พลังงาน	43 คน
หลักสูตร Company-visit ศึกษาดูงานเรื่อง การจัดการขยะ ณ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และ บริษัท อินทรีย์ อีโคไซเคิล จำกัด	15 คน
หลักสูตร ขยะพลาสติกกับปฏิบัติการ Zero Waste	88 คน
รวม	146 คน



SECTION

05

สังคม



S

“สังคม” หรือ Social เป็นอีกมิติความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง ซึ่งในบริบทของความยั่งยืนขององค์กร “สังคม” นั้นเป็นมิติที่พิจารณาได้ทั้ง “สังคมภายนอกองค์กร” อาทิ ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล สังคมในวงกว้าง ฯลฯ และ “สังคมภายในองค์กร” ที่สำคัญอย่างพนักงานและผู้บริหาร ดังนั้น จะเห็นได้ว่ามิติความยั่งยืนด้านสังคมนั้นสามารถสร้างผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบได้ในวงกว้าง การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นสิ่งที่ภาคธุรกิจควรให้ความสำคัญและใส่ใจอย่างละเอียดรอบด้าน

สังคมภายนอกองค์กร

กรุงศรีในฐานะองค์กรที่อยู่เคียงคู่กับสังคมไทยมาอย่างยาวนานกว่า 70 ปี เราตระหนักดีถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อในบทบาทของทั้งผู้ให้บริการทางการเงินที่จะสร้างความเจริญเติบโตให้กับเศรษฐกิจ สร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่กลุ่มทุนและผู้ฝากเงิน และสร้างความมั่นคง พร้อมทำหน้าที่เป็นผู้นำคำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมไปถึงบทบาทของการเป็นสมาชิกในสังคมที่ดี หลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานขององค์กรควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์ผลกระทบเชิงบวกผ่านกระบวนการทางธุรกิจและกิจกรรมเพื่อสังคมที่กรุงศรีมุ่งหมายให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value) พร้อมแบ่งปันสิ่งดีๆ ให้กับอันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของสังคมไทยและอาเซียน

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

การให้สินเชื่อถือเป็นธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์โดยรายได้ที่เกิดจากการให้สินเชื่อถือเป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักของธนาคาร ซึ่งไม่เพียงแต่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินที่ส่งผลกระทบทางตรงต่อผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนสินเชื่อจากกรุงศรีเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดการจ้างงาน การพัฒนาทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี และผลต่อเนื่องอื่นๆ จากการลงทุนของกิจการอีกด้วย

กรุงศรีได้กำหนดแนวทางและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ดีสู่สังคมและลดความเสี่ยงหรือผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

“นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” (POL-RIS_334/2561) ได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปีเพื่อความสามารถในการปรับการให้บริการของธนาคารให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ กรุงศรีกรุ๊ป ยังคงยึดมั่นเจตนารมณ์การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) มีการจัดให้ลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจซึ่งปล่อยมลพิษจำนวนมาก ที่ส่งผลเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจผลิตส่วนประกอบที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ผลิตระเบิดดาวกระจาย เป็นลูกค้าที่จัดอยู่ใน “กลุ่มพึงระมัดระวัง” (Credit to be avoided Category)

กรุงศรีกรุ๊ป จะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินใดๆ แก่ “กลุ่มไม่รับพิจารณา” (Prohibited Category) อันได้แก่ ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย กลุ่มผู้มีอิทธิพล อันธพาล อาชญากรรีดไถเงินกับผู้ทำธุรกิจ (Sokaiya) พรรคการเมือง ธุรกิจหรือบุคคลที่ทราบอย่างชัดเจนว่านำวงเงินที่ได้จากธนาคารไปใช้ในกิจกรรมทางการเมือง การฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ธุรกิจที่ปล่อยมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมจรรยาอันดีงาม และบรรทัดฐานทางสังคม หรือมีวัตถุประสงค์ที่จะละเมิดต่อกฎหมายสิ่งแวดล้อม ขัดต่อกฎหมายข้อบังคับ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใด ซึ่งมีอาณาเขตที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ หรือพืชจำนวนมาก หรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรง และระบบการส่งอาวุธ ส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย ซึ่งรวมถึงธุรกิจที่ผลิตระเบิดดาวกระจาย ที่เป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (Finished Products) ที่เป็นธุรกิจผลิตระเบิดดาวกระจายด้วยตัวเอง และธุรกิจในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการผลิตระเบิดดาวกระจาย

“

กรุงศรี กรุ๊ป ยึดมั่นเจตนารมณ์การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) จัดให้ลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจซึ่งปล่อยมลพิษจำนวนมาก ที่ส่งผลเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในกลุ่มพึงระมัดระวัง”

”



ทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมใดๆ ธนาคารจะต้องดำเนินการตามหลักการ “การรู้จักตัวตนของลูกค้า” (Know Your Customer: KYC) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุนส่งเสริม หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ “การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ” ยังเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ถูกบรรจุไว้ในระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (PRO_RIS_361/2561) โดยถือเป็นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนที่แข็งแกร่งและมีเสถียรภาพ ซึ่งพนักงานในทุกระดับชั้นจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน ไม่ใช้การปฏิบัติงานเพียงเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับเท่านั้น แต่จะต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีกับ

ชุมชนอีกด้วย ธนาคารจะสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาสังคมผ่านการให้สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และนอกจากนั้น ธนาคารยังต้องมีส่วนร่วมในการรักษาระบบสินเชื่อให้เป็นมาตรฐาน และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคาร

ทั้งนี้ธนาคารมีหน่วยงานในการรับผิดชอบการตรวจทานสินเชื่อ (Responsible Division for Credit Examination) ซึ่งแยกออกจากสายงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและแผนกที่มีหน้าที่ในการขายและขยายธุรกิจอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจทานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจทานสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

1



การไม่เลือกปฏิบัติ

ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชชาติกำเนิด และความทุพพลภาพ

2



การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อ หรือเงื่อนไขสินเชื่อ ต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้สินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข

3



การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม

ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของทางธนาคารอย่างไม่เหมาะสม

4



ความรับผิดชอบต่อเจ้าของหนี้

พนักงานธนาคารควรมีความเชื่อโดยสุจริตใจในตัวลูกค้า และธนาคารในฐานะเจ้าหนี้ไม่ควรตั้งคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถ และความรับผิดชอบต่อหนี้ของลูกค้า

5



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของทางธนาคาร

6



การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า

ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าสินเชื่ออย่างเหมาะสม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของลูกค้าธนาคาร

บริการทางการเงิน เพื่อสังคมที่ยั่งยืน

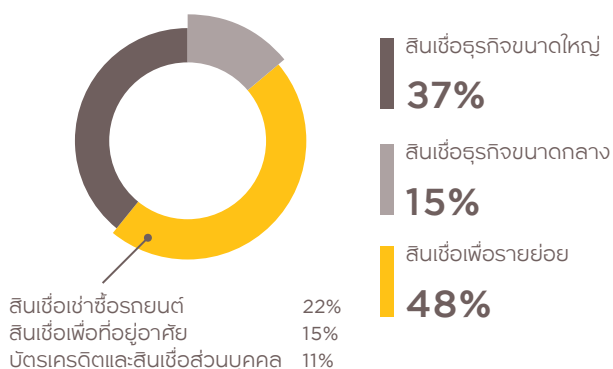
กรุงศรีเดินหน้าตามยุทธศาสตร์หลักขององค์กร ในการเป็น “กลุ่มธุรกิจการเงินชั้นนำในประเทศไทย” สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นจะเป็น “กลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” และการให้บริการลูกค้าด้วยแนวคิด “ลูกค้าคือคนสำคัญ” เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

กรุงศรีมีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่อย่างสมดุลทั้งสินเชื่อกิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อเพื่อรายย่อย การพิจารณาถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้ากลุ่มต่างๆ รวมไปถึงการเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการทางการเงิน สะท้อนจากยอดสินเชื่อคงค้างและจำนวนสาขา และช่องทางในการให้บริการในภูมิภาคซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของกรุงศรีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการทำบทบาทในระบบเศรษฐกิจของสังคมไทยและภูมิภาคอาเซียน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

ณ สิ้นปี 2561 กรุงศรีมีส่วนการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่มูลค่า 626,170 ล้านบาท (ร้อยละ 37) โดยเป็นสินเชื่อที่ให้บริการไทยมูลค่า 422,911 ล้านบาท (ร้อยละ 25) บริษัทญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติมีมูลค่า 203,259 ล้านบาท (ร้อยละ 12) กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมูลค่า 250,499 ล้านบาท (ร้อยละ 15) และกลุ่มลูกค้ารายย่อย มูลค่า 795,349 ล้านบาท (ร้อยละ 48) ในจำนวนนี้เป็นสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ร้อยละ 22 บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลร้อยละ 11 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยร้อยละ 15 เมื่อเทียบสัดส่วนสินเชื่อทั้งหมด จะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้ารายย่อยเป็นกลุ่มที่มีส่วนแบ่งสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และ

พอร์ตสินเชื่อ กรุงศรี



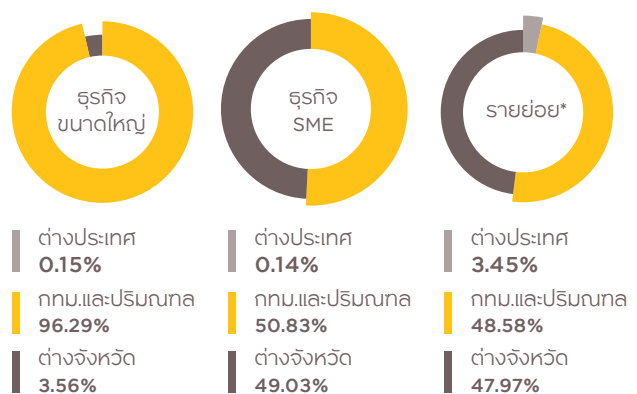
กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามลำดับ ทั้งนี้หากพิจารณาสัดส่วนของสินเชื่อตามการกระจายสินเชื่อสู่ภูมิภาค จะพบว่าสัดส่วนการให้สินเชื่อร้อยละ 67.73 เป็นสินเชื่อที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และร้อยละ 30.65 เป็นสินเชื่อที่ถูกกระจายออกสู่ภูมิภาค

สำหรับประเทศที่มีศักยภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วอย่างกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กรุงศรีเองก็ได้มีการวางแผนที่จะผสมผสานความร่วมมือกับ MUFG เพื่อขยายการให้บริการทางการเงินให้ทั่วถึงผ่านแพลตฟอร์มของธนาคาร

ช่องทางการให้บริการทางการเงินของกรุงศรี

ในขณะที่ผู้ให้บริการทางการเงินอื่นๆ พยายามปิดสาขาของตนเป็นผลกระทบสืบเนื่องมาจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน ที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้อย่างง่ายดายผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ และเข้ามาแทนที่การให้บริการทางการเงินรูปแบบเดิมๆ ที่สาขานาครเคยมีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า กรุงศรี หนึ่งในผู้นำด้านนวัตกรรมทางการเงินของไทย ได้ปรับรูปแบบการให้บริการของสาขาจนพัฒนาเป็นสาขาอัจฉริยะรูปแบบใหม่ “Smart Branch” ที่เน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองได้โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร ด้วยการส่งเสริมและกระจายการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ต่างๆ ยังคงเป็นสิ่งที่กรุงศรีตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระบบเศรษฐกิจให้มั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน (รายละเอียดข้อมูลช่องทางให้บริการทางการเงินของกรุงศรีจำแนกตามพื้นที่ หน้า 90)

การกระจายของสินเชื่อ



* สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

สินเชื่อกิจขนาดใหญ่



การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจขนาดใหญ่เปิดโอกาสให้กรุงศรีมีส่วนเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจผ่านธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อทั้งโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาทางสังคม ในปี 2561 กรุงศรียังคงใช้ศักยภาพและจุดแข็งของเครือข่ายทางธุรกิจควบคู่ไปกับนวัตกรรมการให้บริการทางการเงินระดับโลกแก่ลูกค้า

บริการทางการเงินเพื่อความแข็งแกร่งในห่วงโซ่อุปทาน

กรุงศรีใช้จุดแข็งขององค์กรในการพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) อย่างครบวงจร โดยมุ่งไปที่ความเชื่อมโยงระหว่างคู่ค้าของธุรกิจขนาดใหญ่ หรือระบบ “ซัพพลายเชน” ด้วยทรัพยากรทางการเงินเพื่อการผลิตและดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ

- **นวัตกรรมบล็อกเชนเพื่อธุรกิจระบบซัพพลายเชน**
ในปี 2561 กรุงศรีตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมบล็อกเชนของประเทศไทยด้วยความสำเร็จในการนำร่องการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ช่วยให้การบริหารสภาพคล่องระหว่างบริษัทที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถโอนเงินข้ามประเทศเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาเพียงไม่กี่วินาทีควบคู่ไปกับต้นทุนการดำเนินงานที่ลดลง

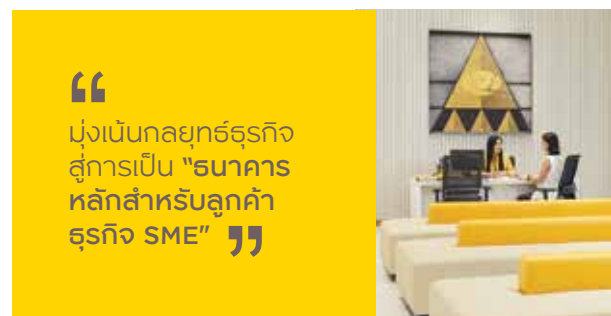
กรุงศรีประยุกต์นวัตกรรมดังกล่าวในการยกระดับ Ecosystem ของระบบซัพพลายเชนในประเทศไทย ด้วยการพัฒนา “Krungsri Supply Chain on Blockchain” ขึ้นเป็นรายแรก โดยร่วมมือกับบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ด้วยการเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในการทำธุรกรรมระหว่างคู่ค้าในระบบซัพพลายเชน

อีกทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการ SME รายย่อยสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องต่อเป้าหมายที่ 9 : อุตสาหกรรม นวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation and Infrastructure) ของ SDG

- **การจัดหาเงินทุนให้กับอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องเป็นซัพพลายเชน**

กรุงศรีสนับสนุนการให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ตั้งแต่การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้จัดหาวัตถุดิบไปจนถึงผู้ขายสินค้า โดยการจัดหาเงินทุนให้กับอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องเป็นซัพพลายเชนนี้มุ่งเน้นกลุ่มผู้ผลิตญี่ปุ่นและซัพพลายเชน โดยต่อยอดจากความสัมพันธ์อันยาวนานระหว่าง MUFG และบริษัทผู้ผลิตยานยนต์ของญี่ปุ่น ซึ่งเปิดโอกาสให้กรุงศรีสามารถขยายการสนับสนุนเงินทุนอุตสาหกรรมผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ด้วย

สินเชื่อกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME (Small and Medium Enterprise) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจไทย โดยจากข้อมูล ณ สิ้นปี 2560⁸ พบว่าประเทศไทยมีผู้ประกอบการ SME จำนวนทั้งสิ้น 3,046,793 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 99.78 ของจำนวนวิสาหกิจทั่วประเทศ สร้างให้เกิดการจ้างงานจำนวน 12,155,647 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 82.22 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด

กรุงศรีได้มีส่วนร่วมสร้างความแข็งแกร่งของสินเชื่อธุรกิจ SME ผ่านความร่วมมือและความแข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (JPC/MNC Banking) และเครือข่าย MUFG โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินเพื่อตอบรับ

⁸ รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2561, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2561

การเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีดิจิทัลและยุคสังคมไร้เงินสด พร้อมทั้งบริการที่ครอบคลุมตรงตามความต้องการของธุรกิจ SME เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน ความคล่องตัว และการลดต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นบริการโอนเงินแบบเรียลไทม์ ด้วยเทคโนโลยี Blockchain Interledger ที่ลดระยะเวลาการโอนเงินระหว่างประเทศ หรือบริการ “กรุงศรีมั่งมี” และ “กรุงศรีปิซมั่งมี” ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) ผ่านแอปพลิเคชันมือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้สามารถรับเงินโอนและรับชำระสินค้าสินค้าและบริการจากผู้ชำระเงินได้แบบเรียลไทม์ สนับสนุนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด

การส่งเสริมความรู้และ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

“Krungsri SME Empowerment” คือบริการที่ต่อยอดธุรกิจ ด้วยพลังความคิดและเครือข่ายผ่านบริการทางการเงิน ข้อมูลความรู้ และเครือข่ายธุรกิจผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- Krungsri Business Talk: Cambodia VS Vietnam การให้ความรู้ผู้ประกอบการไทยสำหรับโอกาสในการขยายธุรกิจไปยังประเทศกัมพูชาและเวียดนาม
- Krungsri Business Talk: Digital First การให้ความรู้ในการทำธุรกิจในยุคดิจิทัลสำหรับลูกค้า SME ในจังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี และขอนแก่น
- Krungsri Business Forum 2018 - Blue Ocean Shift New Approaches in Digital Economy หนึ่งในงานสัมมนาทางธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและกลยุทธ์ในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
- SME Online Business Matching โครงการเพิ่มโอกาสให้ธุรกิจ SME ในการขยายช่องทางการจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มเว็บไซต์ของธนาคาร และความร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจของกรุงศรีทั้งในและต่างประเทศ



สินเชื่อเพื่อย่อย

กรุงศรีให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อรองรับความต้องการกลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อยานยนต์ กรุงศรีอโต้ สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ เพราะเราเชื่อว่าหากลูกค้าสามารถใช้สินเชื่ออย่างเหมาะสมแล้ว จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างความมั่นคงทางการเงินของลูกค้า และเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมโดยยังคงแนวทางการให้สินเชื่อ และการเป็นผู้ให้บริการอย่างรับผิดชอบไว้เช่นกัน

ทั้งนี้ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติดำเนินงานที่ชัดเจนในการพิจารณาสินเชื่อทุกประเภท คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าให้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อและยอดผ่อนชำระ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม พร้อมทั้งติดตามพฤติกรรม การชำระหนี้ที่ผิดปกติของลูกค้าไม่ให้เข้าสู่สถานการณ์วิกฤติ หากจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือบริหารหนี้ กรุงศรีก็พร้อมที่จะให้คำแนะนำ ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการลดความเสี่ยงจากหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แล้ว ยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของลูกค้า รวมทั้งลดมูลค่าภาระหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจลงอีกด้วย

สินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์

การส่งเสริมให้คนในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นธรรมได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมได้นับเป็นหนึ่งในแนวทางในการสร้างสังคมที่ยั่งยืน ด้วยเป็นการป้องกันมิให้ผู้บริโภคเข้าสู่วงจรของแหล่งเงินกู้ยืมแบบผิดกฎหมาย อันอาจเป็นจุดเริ่มต้นของภาระหนี้สินและปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการให้โอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนในระดับฐานรากผ่านสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ เพื่อเป็นทุนในการประกอบอาชีพรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระ อีกทั้งยังสามารถสร้างประวัติทางการเงินที่น่าเชื่อถือกับสถาบันการเงินได้อีกด้วย ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคง

กรุงศรีจึงได้ให้บริการทางการเงินในระดับไมโครไฟแนนซ์ที่โปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งในและต่างประเทศผ่าน 2 บริษัทที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ ได้แก่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด เจ้าของแบรนด์ “เงินติดล้อ” และ Hattha Kaksekar Limited หรือ HKL



เงินติดล้อ



บัญชีลูกค้ามากกว่า **426,000** บัญชี



เพิ่มขึ้นร้อยละ **34** จากปี 2560



ยอดสินเชื่อรวม **39,713** ล้านบาท



เพิ่มขึ้นร้อยละ **50** เมื่อเทียบกับปี 2560



จำนวน **813** สาขา



เพิ่มขึ้น **220** สาขา เมื่อเทียบกับปี 2560

HKL



บัญชีลูกค้า **144,241** บัญชี



เพิ่มขึ้นร้อยละ **16.7** จากปี 2560



ยอดสินเชื่อรวม **24,575** ล้านบาท



เพิ่มขึ้นร้อยละ **31.3** เมื่อเทียบกับปี 2560



จำนวน **178** สาขา



เพิ่มขึ้น **10** สาขา เมื่อเทียบกับปี 2560

การสร้างประสบการณ์ที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า

ในปี 2561 กรุงศรียังคงมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าผ่านการให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาในการบริหารจัดการธุรกิจ ทำให้กระบวนการดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำและทันทั่วทั้ง

การบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

การพัฒนาแนวคิดของ “การทำงานที่ยืดหยุ่นคล่องตัว” (Agile) มาประยุกต์ใช้เป็นหนึ่งในแนวการบริหารจัดการที่ได้ถูกริเริ่มและให้ความสำคัญในปี 2561 นอกจากนี้การพัฒนาแอปพลิเคชันอย่าง Di-sales ในธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทำให้พนักงานสามารถคำนวณข้อมูลสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนชำระ รูปแบบการผ่อนชำระ และอัตราดอกเบี้ย เพื่อตอบคำถามลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำอีกด้วย

ในขณะที่กรุงศรี ออโต้ ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมสินเชื่อยานยนต์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจรผ่าน 3 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digitization) 2) การสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านบริการและช่องทางต่างๆ (Customer Engagement) และ 3) การเสริมสร้างศักยภาพพนักงาน (Empowering People) เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีแผนจะพัฒนาการให้บริการสินเชื่อยานยนต์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Lending) อย่างเต็มรูปแบบ โดยที่ลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อ ทราบผลการอนุมัติ ชำระค่างวด และติดต่อสอบถามด้านต่างๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end)

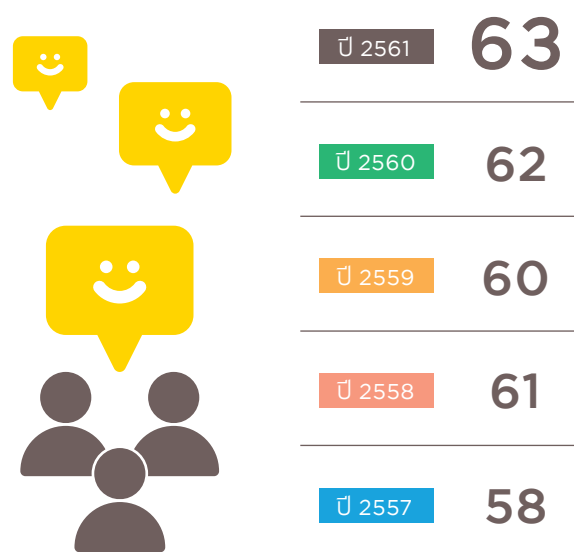
ในส่วนของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ นั้น ยังคงมีจุดแข็งด้านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ทั้งบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยในปี 2561 ได้มีความร่วมมือทางธุรกิจกับห้างสรรพสินค้า ทาคาชิมายะ ห้างชั้นนำของญี่ปุ่น ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต สยาม ทาคาชิมายะ

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ยังโดดเด่นด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ยกกระดับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อลูกค้าคนสำคัญ มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent) กระบวนการหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) และเทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และวิทยาการข้อมูล (Big Data and Data Science) เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งในกระบวนการทำงานขององค์กร และเป็นประโยชน์ในการให้บริการลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า

เครื่องมือ “คะแนนวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ Net Promoter Score (NPS) เป็นเครื่องมือที่กรุงศรีได้ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี ซึ่งใช้ติดตามวัดความสนใจและความชอบของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี โดยหวังว่าจะเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร

คะแนนวัดความพึงพอใจของลูกค้า (NPS)



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

การให้ข้อมูลลูกค้า รับฟังข้อร้องเรียน และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า

กรุงศรีอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการทุกคน ในการให้บริการข้อมูล รับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ผ่านสายด่วนกรุงศรีโฟน 1572 ผ่านระบบ Krungsri Call Center & Customer Complaint Resolution Process (CCRP) ซึ่งกรุงศรีให้ความสำคัญกับทุกข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด ทั้งนี้ ผู้ที่โทรเข้ามาผ่านบริการสายด่วนดังกล่าวจะมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางธุรกิจต่างๆ ซึ่งกรุงศรีถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการธุรกิจการเงิน และเป็นจรรยาบรรณขององค์กรในการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าไว้ในระดับสูงสุด

กรุงศรีมีกระบวนการที่แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยได้ดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการดูแลข้อร้องเรียนการให้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยให้ธนาคารเปิดเผยมาตรฐานระยะเวลาการให้

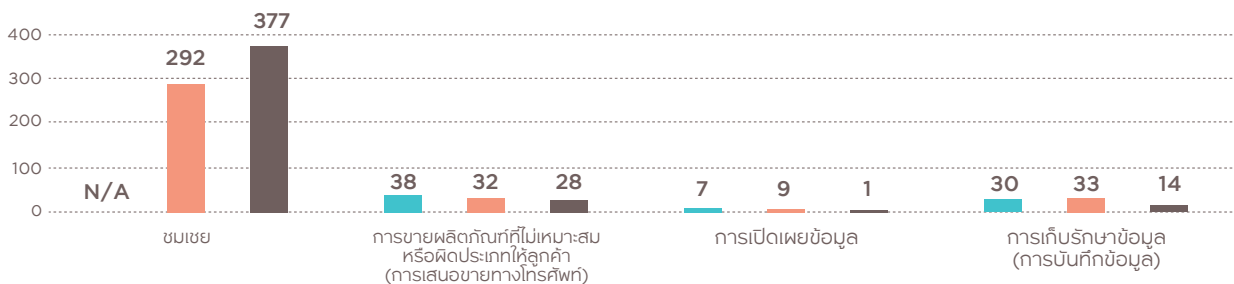
บริการทางการเงินของธนาคารแก่ลูกค้าบุคคลรายย่อย และจัดส่งรายงานให้กับ ธปท. เป็นรายเดือน

กรุงศรีตระหนักดีว่าการให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง ชัดเจน ผ่านช่องทางสื่อสารการตลาดนั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ ดังนั้น จึงได้มีความรอบคอบระมัดระวังในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า การโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือนหรือทำให้เข้าใจผิด สื่อสารตามความเป็นจริง มีการให้ข้อมูลด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นรวมถึงเงื่อนไขต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ

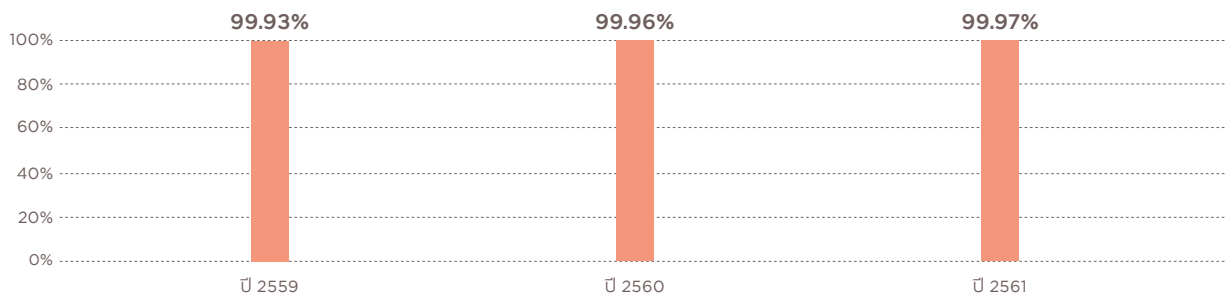
KRUNGSRI CX

เสียงตอบรับลูกค้าผ่านระบบ Krungsri Call Center 1572

■ ปี 2559 ■ ปี 2560 ■ ปี 2561



เรื่องที่สามารถแจ้งผลยุติได้ภายใน 15 วัน



(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

LET'sponsible

กรุงศรีมิได้ให้ความสำคัญเฉพาะแต่การให้บริการด้านสินเชื่อเพียงอย่างเดียว เราเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่ายังมีอีกหลายวิธีที่กรุงศรีสามารถมีส่วนพัฒนาสังคมได้ ผ่านกระบวนการทางธุรกิจของเรา หนึ่งในนั้นคือการส่งเสริมการตลาดขององค์กร

กรุงศรี ออโต้ ยังคงเดินหน้าในโครงการ “LET'sponsible” พัฒนาแคมเปญต่างๆ เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคม (Corporate Social Marketing) มุ่งการทำให้เกิดผลด้านเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) ของประชาชน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการสร้างความรู้ (Awareness) ถึงประเด็นปัญหา

โดยในปีนี้ กรุงศรี ออโต้ ได้ผลิตภาพยนตร์โฆษณา **“ไฟท้ายดับ ชีวิตดับ” (No Taillight, No You!)** ความยาวประมาณ 1 นาที เพื่อรณรงค์ให้คนในสังคมตระหนักถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นบนท้องถนนจากการละเลยความส่องสว่างของไฟท้าย จนนำมาซึ่งความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะบนถนนมืดในช่วงเวลากลางคืน และเป็นอุทาหรณ์หรือช่วยเตือนให้ผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์หมั่นตรวจสอบไฟท้าย เพื่อความปลอดภัยร่วมกันบนท้องถนน

นอกจากการรณรงค์ผ่านทางภาพยนตร์โฆษณาแล้ว กรุงศรี ออโต้ ยังได้สานต่อโครงการด้วยการร่วมมือกับผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ชั้นนำในตลาด 10 แบรินด์ ได้แก่ ฮอนด้า ยามาฮ่า คาวาซากิ ซูซูกิ เวสป้า จีพีเอ็กซ์ เบเนลลี สตาเลี่ยน รวิกา และลีฟาน ในกิจกรรมเปลี่ยนหลอดไฟท้ายฟรี เพื่อให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ขนาดเล็ก (รุ่นไม่เกิน 150 cc.) ที่มีปัญหาไฟท้ายไม่ติด ที่ผู้แทนจำหน่ายของทั้ง 10 แบรินด์ กว่า 1,000 สาขาที่ร่วมรายการทั่วประเทศในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561

โครงการ LET'sponsible หรือ Responsible คือความรับผิดชอบต่อที่เราทุกคนสามารถเริ่มได้จากตัวเราเอง และต้องร่วมปลูกฝังความรับผิดชอบต่อไปยังคนใกล้ชิด LET's do it! ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 4 เผยแพร่ผ่านช่อง Krungsri AutoTV บน YouTube และเฟซบุ๊กเพจ Krungsri Auto



การให้ความรู้ทางการเงิน

นอกจากการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งนับเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมภายในกระบวนการแล้ว ในส่วนของการใช้ศักยภาพและความเชี่ยวชาญด้านการเงินให้เป็นประโยชน์ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมนั้น ในปี 2561 กรุงศรีได้ขยายกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์จากการให้ความรู้ทางการเงินขององค์กรออกเป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้

กรุงศรี รอบรู้เรื่องเงิน - เรื่องเงิน เรียนง่าย

ยังคงดำเนินมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 สำหรับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลัก (Flagship Project) ของกรุงศรีที่ได้เริ่มต้นในปี 2558 ในโอกาสที่กรุงศรีครบรอบการก่อตั้งธนาคารครบ 70 ปี แบ่งปันความรู้ด้านการเงินผ่านกิจกรรมฐานแก่เยาวชนระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 ทั่วประเทศภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน เรียนง่าย”

• เกมบันทึกรายรับ-รายจ่าย มหาสนุก

ในปีนี้กรุงศรีได้ปรับปรุงหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินและการออมแก่นักเรียนมากขึ้น ผ่านกิจกรรมฐานรูปแบบใหม่ที่มีชื่อว่า “เกมบันทึกรายรับ-รายจ่าย มหาสนุก” โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการสอนให้เยาวชนมีนิสัยรักการบันทึกรายรับ-รายจ่ายของตนเองในแต่ละวัน สอนให้เยาวชนสามารถแยกแยะได้ว่าค่าใช้จ่ายใดจำเป็นหรือไม่จำเป็นเพื่อเงินออมที่เพิ่มขึ้นในอนาคต



• กรุงศรี ออโต้ สอนโสตฯ เรื่องเงิน เรียนง่าย

นอกจากนี้ ยังมีโครงการ “กรุงศรี ออโต้ สอนโสตฯ เรื่องเงิน เรียนง่าย” ที่ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมกับเยาวชนที่บกพร่องด้านการได้ยินในเครือโรงเรียนโสตศึกษาธรรมทั้งสิ้น 5 แห่งทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการก้าวผ่านอุปสรรคการเรียนรู้ และเป็นการขยายโอกาสการได้รับความรู้ด้านการเงินให้แก่เด็กกลุ่มดังกล่าว



ปี 2561

พนักงานเข้าร่วม **5,996** คน
ตลอดโครงการมีพนักงานเข้าร่วม **28,991** คน



ปี 2561

โรงเรียนเข้าร่วม **71** โรงเรียน
ตลอดโครงการมีโรงเรียนเข้าร่วม **339** โรงเรียน



ปี 2561

นักเรียนเข้าร่วม **3,696** คน
ตลอดโครงการมีนักเรียนเข้าร่วม **17,967** คน

กรุงศรี รอบรู้เรื่องเงิน - เรื่องเงิน จัดการง่าย

โครงการนี้เกิดจากความสำเร็จของ “โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน – เรื่องเงิน เรียนง่าย” โดยกรุงศรีมีความคิดริเริ่มในการต่อยอดโครงการเพื่อขยายองค์ความรู้ไปสู่บัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ จึงเป็นที่มาของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงินในระดับอุดมศึกษา ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงิน จัดการง่าย” เพื่อส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษา มีความรู้พื้นฐานทางการเงิน รู้จักเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม พร้อมสร้างวินัยทางการเงิน รู้จักบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล และตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนการเงินและการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาดก่อนที่จะก้าวเข้าสู่วัยทำงาน สามารถนำความรู้ทางการเงิน ซึ่งเปรียบเสมือนรากฐานในการดำเนินชีวิตที่สำคัญไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลเพื่ออนาคตที่มั่นคงต่อไป

สำหรับปี 2561 กรุงศรีได้นำร่องลงพื้นที่ให้ความรู้พื้นฐานทางการเงินในระดับอุดมศึกษาแก่นิสิตนักศึกษาจำนวน 156 คน จาก 3 สถาบันการศึกษา โดยได้รับความร่วมมือจากอาสาสมัครกรุงศรี 11 คน ซึ่งโครงการนำร่องดังกล่าวได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดี กรุงศรีจึงตั้งเป้าที่จะดำเนินโครงการนี้อย่างต่อเนื่องพร้อมขยายพื้นที่ในการดำเนินการเพื่อเป็นการต่อยอดความสำเร็จของโครงการต่อไป



โครงการ "คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน"

กรุงศรีร่วมกับ 15 ธนาคารสมาชิก ภายใต้สมาคมธนาคารไทย ดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องวินัยทางการเงินให้แก่ภาคประชาชน โดยในระยะแรกของโครงการมีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มนักศึกษาในระดับปริญญาตรี 10 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา กรุงศรีในฐานะวิทยากรอาสาสมัคร หรือ "THE Trainer" ของโครงการจำนวน 11 คน ได้ร่วมลงพื้นที่ร่วมกับ THE Trainer จากสถาบันการเงินอื่น เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับนิสิตนักศึกษา 620 คน ใน 3 สถาบันการศึกษา

โครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อไป" โดยเงินติดล้อ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสทางความรู้อย่างยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในชุมชนต่างๆ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม แม้กระทั่งกลุ่มพนักงานเงินติดล้อที่ต้องการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน โดยในปี 2561 ได้ดำเนินโครงการไปทั้งสิ้น 15 ครั้ง มีผู้ผ่านการอบรม 725 คน และมีพนักงานอาสาสมัครเข้าร่วมในโครงการ 416 คน



โครงการ "Hysa for Financial Consumer" และ "Hysa for Kids" โดย HKL

จัดอบรมความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคลและครัวเรือนให้แก่ลูกค้ายานยนต์ในประเทศกัมพูชา และอบรมความรู้พื้นฐานด้านการเงินให้แก่นักเรียนระดับประถมศึกษา โดยตลอดปี 2561 มีผู้ผ่านการอบรมประกอบด้วย ลูกค้ายานยนต์กว่า 500 คน นักเรียน 3,400 คน และมีพนักงานอาสาสมัครร่วมกิจกรรมทั้งหมด 3,300 คน

นอกจากนี้ ยังจัดสัมมนาหัวข้อ "The Gateway to Success in Study and Works" ซึ่งได้เชิญนักธุรกิจและบุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานมาเล่าถึงประวัติการศึกษาและประสบการณ์ทำงานให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 10 โรงเรียนในจังหวัด Kratie โดยมีอาสาสมัครพนักงาน HKL เข้าร่วมกิจกรรม 10 คน และนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัด Kratie เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 470 คน

โครงการ "Krungsri Securities Student Internship Program" โดย บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี

เป็นโครงการที่มีวัตถุประสงค์ให้ความรู้ด้านการลงทุนในตลาดทุนอย่างเป็นระบบให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างบุคลากรสำหรับตลาดทุนในอนาคต โดยตลอดระยะเวลา 13 ปี มีนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจำนวนมากกว่า 300 คน

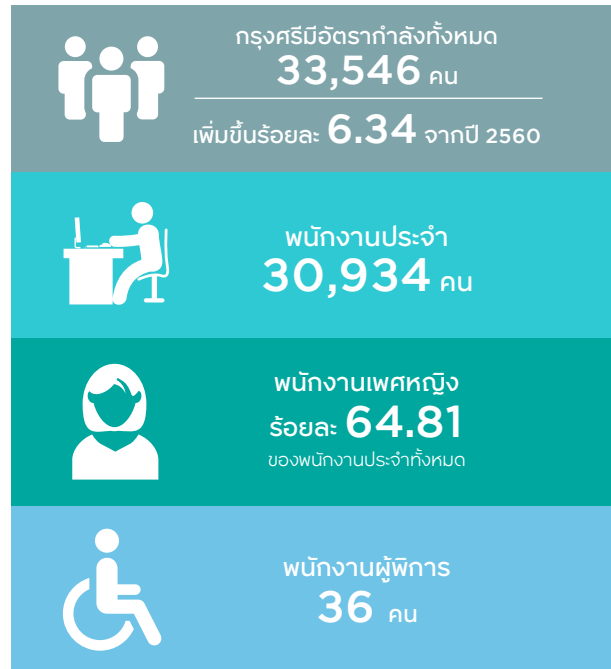
สังคมภายในองค์กร

“พนักงาน” เป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญลำดับต้นๆ ขององค์กร และก่อให้เกิด “สังคมภายในองค์กร” ขึ้น ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงศรี และถือเป็นคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจของธนาคารไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความรับผิดชอบต่อทางการเงินที่จะต้องใส่ใจดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานไม่เฉพาะแต่ขณะปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงศักยภาพในการดำรงชีวิตของพนักงาน รวมไปถึงครอบครัวพนักงาน พัฒนาองค์ความรู้ความสามารถที่จะทำให้พนักงานเป็นคนที่มีความศักยภาพของทั้งองค์กรและสังคม มีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

การจ้างงานและความหลากหลายของพนักงาน

กรุงศรีคำนึงถึงการจ้างงานอย่างเป็นธรรมโดยมีแนวปฏิบัติดำเนินงานที่ไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือความหลากหลายอื่นๆ ทำให้พนักงานกรุงศรีเป็นพนักงานที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เข้าใจมิติความแตกต่างหลากหลายรูปแบบ และเปิดใจเรียนรู้วัฒนธรรมควบคู่กันไป

ในปี 2561 กรุงศรีมีอัตรากำลังทั้งหมด 33,546 คน คิดเป็นอัตราการจ้างงานที่สูงขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 6.34 ในจำนวนนี้เป็นพนักงานประจำ 30,934 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 6.78 มีสัดส่วนพนักงานเพศหญิงร้อยละ 64.81 ของพนักงานประจำทั้งหมด และมีพนักงานสัญญาจ้าง 2,612 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 1.48 ทั้งนี้ ได้มีการจำแนกรายละเอียดการจ้างงานเป็นรายบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ประเภพระดับพนักงาน



ช่วงอายุ เชื้อชาติ และสถิติการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานและเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ ดังรายละเอียดในหน้า 91-93

การปฏิบัติต่อพนักงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงพนักงานทุกคน โดยกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม ซึ่งไม่เพียงแต่มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมของการให้เกียรติกันอีกด้วย โดยถือเป็นหน้าที่ที่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องเคารพและปฏิบัติตาม

การจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน การจัดสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลของพนักงานยังถือเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารตามข้อพึงปฏิบัติของหลักธรรมาภิบาลที่ธนาคารได้กำหนดเอาไว้



การให้ผลตอบแทนและ การจ้างงานที่เป็นธรรม

กรุงศรีทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนของธนาคารอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และยังมีการประสานงานด้านนโยบายการจัดสวัสดิการของบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังได้จัดตั้งคณะกรรมการค่าตอบแทนพิเศษเพื่อกำกับและอนุมัติหลักการและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และเงินรางวัลพิเศษของทุกบริษัทในเครือ เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและกลยุทธ์ของธนาคาร

นอกจากนี้ยังได้มีการออกแบบโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นระบบที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากลมาใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่กลุ่มประเทศกลุ่มแม่น้ำโขง (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมาและเวียดนาม) ตามการขยายธุรกิจขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศมีความสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของ MUFG และยังสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

เพื่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติดำเนินงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่สำคัญ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติ คือ หากเป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบ เมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่เลิกจ้างตามกฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร เพื่อแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม สำหรับการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาการเจรจาในข้อตกลงร่วมระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงานนั้นขึ้นอยู่กับระยะเวลาของข้อตกลงร่วมฉบับนั้นๆ

การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

พนักงานกรุงศรีฯ ยังได้รับสวัสดิการอื่นๆ เพื่อลดภาระค่าครองชีพ ลดความกังวล รวมถึงส่งเสริมสวัสดิภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงานให้มีพลาณามัย

ที่แข็งแกร่งอันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตของพนักงาน และได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิของตนผ่านทางคู่มือพนักงานและระบบออนไลน์อย่าง Krungsri People และแอปพลิเคชัน WE Connect บนมือถือสมาร์ทโฟน โดยสวัสดิการดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็น 4 หมวดหลัก ดังนี้

• สวัสดิการเงินช่วยเหลือ

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

• สุขภาพและประกันชีวิต

อาทิ การตรวจสุขภาพพนักงานประจำปีตามความจำเป็นของพนักงานในแต่ละช่วงอายุและเพศอย่างเหมาะสม การประกันสุขภาพกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุกลุ่ม ในปี 2561 ธนาคารได้จัดให้มีการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ ตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) ได้แก่ สายพันธุ์ H1N1 (2009), H3N2 (2014), B/Brisbane และ B/Phuket ให้แก่พนักงานและครอบครัวพนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในราคาพิเศษ

• สวัสดิการเงินกู้

อาทิ เงินกู้สวัสดิการสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้เคสสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ และเงินกู้อื่นๆ

• กองทุน

อาทิ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์



⁹ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของแต่ละบริษัทภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป มีรายละเอียดของสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไป



การสร้างสมดุลให้ชีวิตพนักงาน และครอบครัว

นอกเหนือจากการมีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานแล้ว อาคารถ้าสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการ เพื่อทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดีขึ้น อาทิ สถานที่เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ได้แก่ ห้องสมุด สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา ได้แก่ ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน ได้แก่ ห้องให้นมบุตร ห้องสำหรับเด็ก (Child Room) สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย ได้แก่ ศูนย์ออกกำลังกาย มุมพักผ่อน ห้องพยาบาลโดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บไข้ในเบื้องต้น

นอกจากนี้ ยังมี “ศูนย์กรุงเทพฯ สุขใจ” (Happy Heart Center) เพื่อให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิตให้แก่พนักงานและครอบครัวในเชิงด้านปรึกษาจิตวิทยาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจปัญหาของตนเองได้อย่างชัดเจน และสามารถมองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการขยายทัศนคติในการมองโลกและใช้ชีวิตให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างมั่นคง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นเพื่อใช้ช่วยชีวิตผู้ป่วยจากภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลันได้อย่างทันท่วงที อาทิ เครื่องกระตุกหัวใจ อีกด้วย

กรุงเทพฯ เคารพในการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ด้วยมุ่งเน้นให้พนักงานมีสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) ซึ่งนอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการที่ได้จัดเตรียมไว้ให้แล้ว ยังเปิดกว้างในการอนุญาตให้พนักงานพาบุตรหลานมาเยี่ยมสถานประกอบการในกรณีที่ไม่มีผู้ปกครองดูแล เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับอีกด้วย นับเป็นการส่งเสริมสถาบันครอบครัวที่แข็งแกร่งและเป็นการคำนึงถึงสิทธิเด็กในการได้รับการเลี้ยงดูจากมารดาตามหลักการทำธุรกิจที่สอดคล้องกับสิทธิเด็ก (Children's Rights and Business Principles: CRBP) ขององค์การยูนิเซฟ (UNICEF)

ด้วยกรุงเทพฯ ตระหนักดีว่าพนักงานอาจมีภาระความรับผิดชอบภายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น เราจึงได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรและวันลาสำหรับพนักงานที่ตั้งครรภ์อย่างเหมาะสม โดยพนักงานหญิงมีสิทธิ์ลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน (นับรวมวันหยุด) และด้วยธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัวนี้เอง ทำให้เมื่อช่วงปลายปี 2561 ธนาคารได้ปรับปรุงระเบียบการลาคลอดในส่วน of ค่าจ้างที่ให้ในวันลาเพื่อคลอดบุตรในอัตราที่สูงขึ้นจากเดิม โดยเท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ได้รับอนุมัติให้ลาตามสิทธินั้นไม่เกิน 90 วัน จากเดิมที่กำหนดไว้ 45 วัน สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังคงกลับมาทำงานภายหลังจากระยะเวลาการลาสิ้นสุดลง

“

ช่วงปลายปี 2561 ธนาคารได้ปรับปรุงระเบียบการลาคลอด โดยจ่ายค่าจ้างที่ให้ในวันลาเพื่อคลอดบุตรในอัตราที่สูงขึ้นจากเดิม โดยเท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ได้รับอนุมัติให้ลาตามสิทธินั้นไม่เกิน 90 วัน จากเดิมที่กำหนดไว้ 45 วัน สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ”



การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหญิง หลังการใช้สิทธิลาคลอด

กรณีของการลา	จำนวนพนักงานหญิง (คน)		
	2559	2560	2561
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอดได้	10,187	10,423	10,542
จำนวนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส	2,516	2,647	2,768
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	319	318 ¹	355
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	313	318 ¹	352
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	261	303	305
อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) ² ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว	ร้อยละ 98.12	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 99.15
การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ³ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว	ร้อยละ 83.39	ร้อยละ 95.28 ⁴	ร้อยละ 86.65

หมายเหตุ * ¹ มีการปรับตัวเลขเนื่องจากมีการรวมข้อมูลพนักงานที่ลาคลอดข้ามปี จึงปรับข้อมูลให้ถูกต้องตามจริง

² อัตรากลับมาทำงาน (Return-to-Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด/จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด) x 100

³ การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100

⁴ มีการปรับตัวเลขตามข้อมูลที่ได้มีการเปลี่ยนแปลง

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานของกรุงศรีทุกคนอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ ซึ่งช่วยลดความกังวลและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการทำงานบางประเภทอาจมีความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงาน ซึ่งจากการติดตามข้อมูลพบว่า กลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคารที่มีพนักงานทั้งหมด 82 คน มีพนักงานที่มีกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยินจำนวน 68 คน เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องอยู่กับกระดาดและเอกสาร ทำให้ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา ดังนั้น กรุงศรีโดยสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยงเพิ่มเติม โดยจะตรวจด้านระบบหายใจ การได้ยิน และสารโลหะหนัก เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีสุขภาวะอนามัยที่ดี ปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งในปี 2561 ผลการตรวจสุขภาพกลุ่มเสี่ยงอยู่ในระดับปกติทุกคน

ธนาคารได้จัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย ใส่ใจต่อสุขภาพพลานามัยของพนักงาน โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ

ทางด้านการดูแลสุขภาพมาให้คำบรรยายแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอมีการแจกหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานที่ต้องทำงานอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย และยังจัดให้มีการเล่นโยคะและเต้นแอโรบิกเป็นประจำ ถือเป็นสวัสดิการพิเศษสำหรับพนักงานที่สนใจซึ่งนอกจากเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้เบื้องต้นในการดูแลสุขภาพที่ดีแล้ว ยังลดค่าใช้จ่ายของพนักงานโดยไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายค่าสมาชิกฟิตเนสโยคะ หรือแอโรบิกอีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความห่วงใยในการดำรงชีพของพนักงานหลังเกษียณอายุ โดยเชิญวิทยากรมาให้คำบรรยายในเรื่องการดำรงชีวิตหลังเกษียณอย่างมีความสุข การออมเงินอย่างไรให้เหมาะกับวัยเกษียณอายุ เพื่อให้พนักงานเตรียมความพร้อมและสามารถปรับตัวในการใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุ

เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานกรุงศรีได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ ได้ถูกจัดตั้งขึ้น ประกอบด้วยผู้แทนจากพนักงานและผู้แทนจากธนาคารรวม 11 คน (สัดส่วน 55:45) วาระในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง มีหน้าที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้กับพนักงานในอาคารสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ กรุงศรีมีการจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บ อุบัติเหตุ และการเจ็บป่วยของพนักงานไว้ ดังนี้

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

กรณีของการลา	2559		2560		2561	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การบาดเจ็บ	0	0	0	0	0	0
	0		0		0	
การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน	0	0	0	0	0	0
	0		0		0	
การเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	2	0	0	2	0	2
	2		2		2	
การเจ็บป่วยจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0
	0		0		0	

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)



การเคารพสิทธิมนุษยชน และสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

กรุงศรีให้ความสำคัญในสิทธิมนุษยชนและสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน รวมถึงไม่สนับสนุนกิจกรรมที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนซึ่งถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยการให้อิสระภาพในการรวมกลุ่ม ให้เสรีภาพในการสมาคม และร่วมต่อรอง เคารพในความเป็นส่วนตัว เวลาทำงาน ตลอดจนการไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมาย

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง

กรุงศรีให้สิทธิพนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามสิทธิพนักงานในการจัดตั้งเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับธนาคารและเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรโดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลเพื่อร่วมกันพูดคุยและรับฟังปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการ ตลอดจนข้อเสนอนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานและกรุงศรี ทั้งนี้ ธนาคารเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของกันและกันโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ การพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้จัดให้มีการปรึกษาหารือร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานฯ เดือนละ 1 ครั้ง

ในปี 2561 ธนาคารและสหภาพแรงงานได้มีข้อตกลงร่วมกันจนสามารถสรุปออกมาเป็น 2 ประเด็นด้วยกัน คือ การปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล และการปรับปรุงระเบียบการลาคลอด ซึ่งเรื่องการลาคลอดนี้ถือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ทั้งนี้ ข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรองทั้งหมด พนักงานธนาคารทุกคน (ร้อยละ 100) มีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์ภายใต้ข้อตกลงดังกล่าว

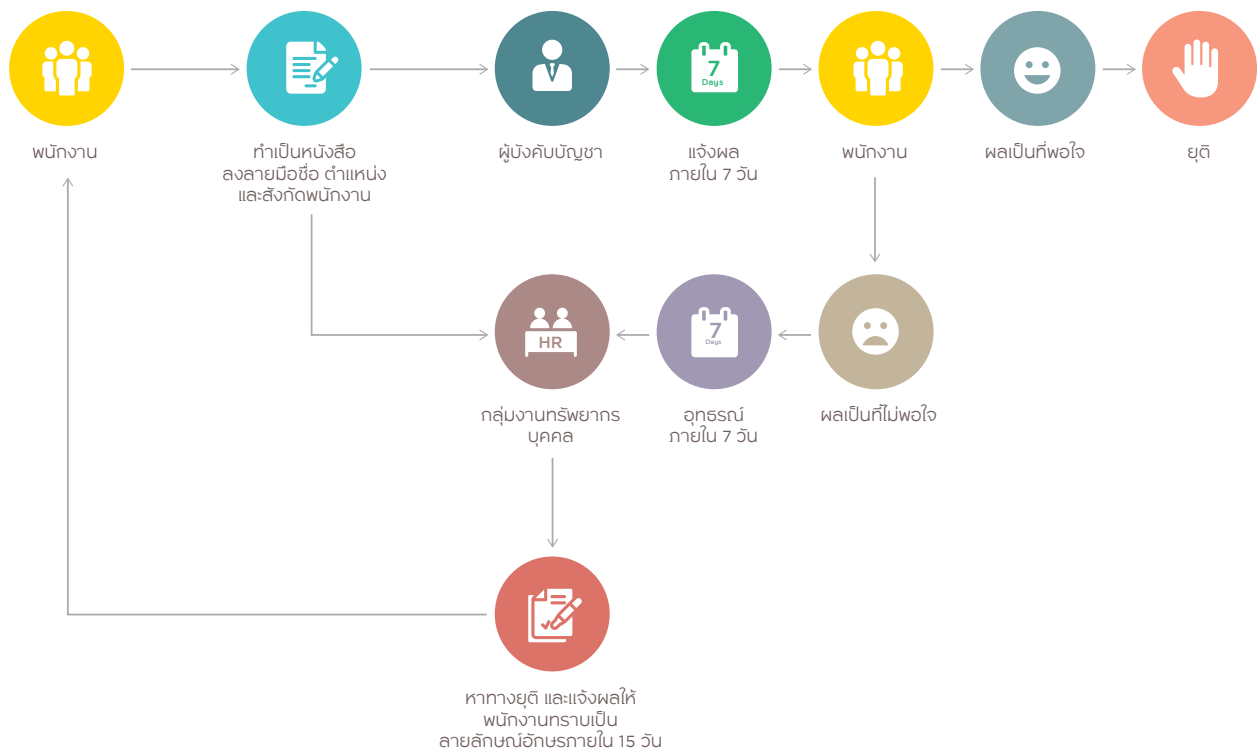
การรับฟังเสียงจากพนักงาน

กรุงศรีพร้อมรับเสียงสะท้อนของพนักงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งขององค์กร โดยได้เตรียมช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน หากพนักงานมีปัญหาข้อข้องใจสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาและช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์

1. ช่องทางการร้องทุกข์กรณีมีปัญหาข้อข้องใจ มีปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงานหรือการทำงาน
2. ช่องทางในการให้คำปรึกษากับพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมจรรยาบรรณ 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. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channels)



ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน

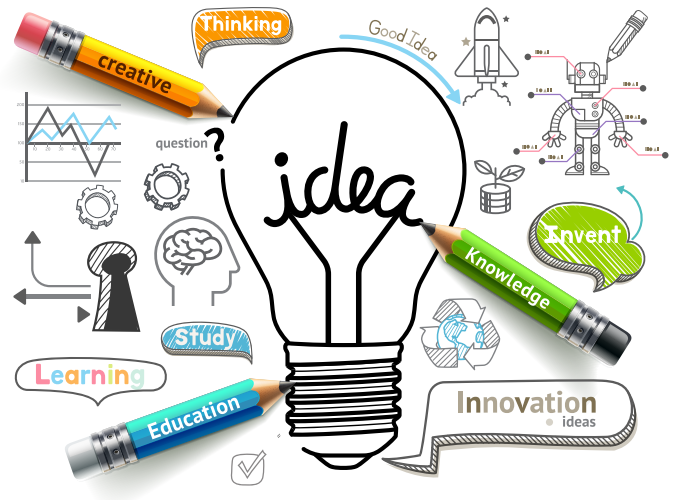


การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

พนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ด้วยเพราะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ทางธุรกิจและการดำรงคงอยู่ในสังคมได้อย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาบุคลากรนี้ จะเป็นตัวแปรสำคัญที่ชี้วัดทิศทางและความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

นโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ที่กรุงเทพฯ เราสร้างความเป็นเลิศของบุคลากรผ่านการเสริมสร้างค่านิยมกรุงเทพฯ การพัฒนาความเป็นผู้นำ สร้างความเป็นมืออาชีพ และต่อยอดการเป็นพลเมืองดีของสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร ขณะเดียวกันเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เติบโตในสายอาชีพไปพร้อมกับความยั่งยืนขององค์กรผ่าน 4 หลักการ 6 กลยุทธ์ ดังนี้



4 หลักการ เชื่อมั่นในความเป็นเลิศในด้านบุคลากร

1. ยึดมั่นและแสดงออกถึงค่านิยมกรุงเทพฯ
2. พัฒนาความเป็นเลิศด้านการเป็นผู้นำในทุกระดับ
3. สร้างความเป็นมืออาชีพ
4. การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม



6 กลยุทธ์ มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

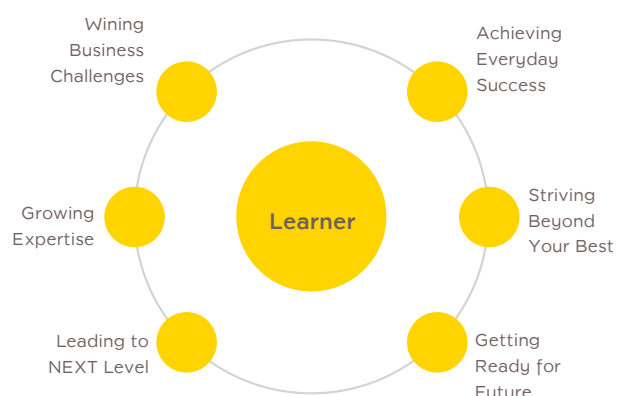
1. เสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรและบุคลากรร่วมกัน
2. พัฒนาคบเก่งและผู้นำอย่างต่อเนื่อง
3. เพิ่มพูนระดับความผูกพันของพนักงาน
4. ส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง
5. เพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยี
6. พนักงานกล้าเปลี่ยนเรียนรู้



หลักการออกแบบการเรียนรู้

สร้างความเป็นเลิศในการเรียนรู้ด้วยรูปแบบการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

- 1) ออกแบบการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความท้าทายที่พนักงานเผชิญอยู่
- 2) สนับสนุนความคล่องตัวในการเรียนรู้และดึงดูดคนรุ่นใหม่ด้วยรูปแบบดิจิทัล โดยการหาหาแบบการเรียนรู้ด้วยดิจิทัลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อนำเสนอให้แก่พนักงานในการเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์
- 3) เสริมสร้างสมรรถนะในการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจด้วยหลักการ 70-20-10 เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุน และประสิทธิผลในการเรียนรู้



หลักการที่ 1 :

ยึดมั่นและแสดงออกถึงค่านิยมกรุงศรี

กรุงศรีขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร (Core Value) ผ่านการเรียนรู้และพัฒนา ด้วยการจัดทำปฏิทินการอบรมกลางประจำปี ที่มุ่งเน้นค่านิยมทั้ง 6 เรื่อง ได้แก่ ลูกค้ายกย่องสำคัญ เชื่อสัจจะ ปฏิบัติถูกต้อง ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ และก้าวสู่เวทีระดับโลก โดยปฏิทินการอบรมประจำปี 2561 มีการจัดอบรมจำนวน 192 รุ่น จาก 84 หลักสูตร ให้แก่พนักงาน 8,724 คน ภายใต้งบประมาณหลัก ดังนี้

- **Krungsri Stepping Stones** : เพื่อส่งเสริมค่านิยมกรุงศรี และแนวคิด “เรื่องเงิน เรื่องง่าย” ตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมการสร้างนวัตกรรม
- **Krungsri Leadership** : เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้นำในด้านการบริหารทีม การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการบริหารธุรกิจ
- **Krungsri Personal Effectiveness** : เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและส่งเสริมการบริการที่เป็นเลิศ

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร สนับสนุนและพัฒนาให้พนักงานในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งจะเปิดรับทำสิ่งใหม่ๆ รวมทั้งผลักดันความคิดของพนักงานไปสู่การปฏิบัติจริง ทั้งนี้ โปรแกรมการเรียนรู้ของพนักงานกรุงศรีได้รับการออกแบบขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลักๆ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและแนวคิด (Mindset) การให้ความรู้ (Knowledge) และการพัฒนาทักษะ (Skill) ที่สนับสนุนต่อการปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม (Innovation Culture Cultivation) อย่างต่อเนื่อง



การเสริมสร้างทัศนคติ (Mindset)

- การสร้างแรงบันดาลใจ
- การเปิดใจรับและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- ความร่วมมือร่วมใจ / ความเชื่อมโยง



การให้ความรู้ (Knowledge)

- ความเข้าใจลูกค้า
- แนวโน้มและเทคโนโลยีใหม่ๆ
- ความรู้ด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม



การพัฒนาทักษะ (Skill)

- ความคิดสร้างสรรค์
- ความคิดเชิงนวัตกรรม
- การแก้ไขปัญหา
- ความคิดเชิงวิเคราะห์และเชิงโน้มน้าว
- การนำความคิดสู่การปฏิบัติจริง

เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางด้านวิทยาการข้อมูล (Data Science) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) โดยเฉพาะข้อมูลเชิงธุรกิจและยกระดับความสามารถขององค์กรในการหาและประยุกต์ใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ในปี 2561 กรุงศรีได้มีการออกหลักสูตรใหม่ “Data Science Pathway” เพื่อพัฒนาศาสตร์แห่งการวิเคราะห์ข้อมูล



นอกจากนี้แล้ว ในส่วนของการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าตามค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” อันเป็นแก่นกลางของค่านิยมทั้ง 6 เป้าหมาย และการพัฒนานวัตกรรมให้มีศักยภาพด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องตามค่านิยม “เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์” เราได้จัดให้มี “โปรแกรมลูกค้าคือคนสำคัญ” (Customer Centricity Program) และ “ช่องทางการเรียนรู้ด้านดิจิทัล” (Digital Learning Solution) ขึ้น เพื่อมุ่งตอบสนองต่อค่านิยมดังกล่าวอันจะสามารถสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่จะช่วยนำพาองค์กรไปสู่ทิศทางของการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ด้วยการนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุด รวมถึงการสร้างสัมพันธ์อันดีควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการเปิดโอกาสให้แก่พนักงานทุกคนได้เข้าถึงช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งให้สามารถรองรับการเติบโตในอนาคตโดยมีการจัดหลักสูตรให้แก่พนักงานทั้งระดับต้นและระดับบริหาร รายละเอียดดังนี้

โปรแกรมลูกค้าคือคนสำคัญ

(Customer Centricity Program)

- รวมพลังขับเคลื่อนสู่การพัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
(Build Way Forward to Improve Customer Experience)
- ก้าวสู่การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
(Way Forward to Improve Customer Experience)
- ประสานงาน ประสานใจ
(Cross Functional Coordination and Cooperation)
- CX Wow ด้วยปรัชญา Omotenashi
(CX Wow with Omotenashi)

KRUNGSRI CX

ช่องทางการเรียนรู้ด้านดิจิทัล (Digital Learning Solution)

ช่องทางการเรียนรู้	จำนวน (หลักสูตร)	เนื้อหาที่มุ่งเน้น
หลักสูตรในระบบ Krungsri Learning Companion (KLC)	38	• ค่านิยมกรุงศรี • ความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับกรุงศรีและธุรกิจธนาคาร • หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและการกำกับดูแลกิจการ อาทิ จรรยาบรรณ การทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน (RPT) การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (G&E) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความรู้เกี่ยวกับใบอนุญาตต่างๆ ฯลฯ
โปรแกรมการเรียนรู้ความเป็นมืออาชีพและการทำธุรกิจอย่างหลักแหลม โดยบริษัทที่ปรึกษา IRIS	38	• ส่งเสริมความเป็นมืออาชีพและการทำธุรกิจอย่างหลักแหลม • สนับสนุนความรู้พื้นฐานเพื่ออนาคต อาทิ การออกแบบทางความคิด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ
โปรแกรมการเรียนรู้ Krungsri x SkillLane	มากกว่า 400	• เนื้อหาหลักสูตรหลากหลาย ขึ้นกับความสนใจและประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล
โปรแกรมการเรียนรู้ Harvard ManageMentor	41	• ส่งเสริมความสามารถในการเป็นผู้นำผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสาน “เรียนรู้-ฝึกฝน-ไตร่ตรอง” • คลังความรู้เกี่ยวกับบทความและเทคนิคในการทำงาน
ความรู้ทางการเงินโดย Intuition	มากกว่า 400	• ความรู้เฉพาะทางด้านธุรกิจการธนาคาร • ส่งเสริมความรู้ด้านเครดิต

หลักการที่ 2 :

พัฒนาความเป็นเลิศด้านการเป็นผู้นำในทุกระดับ

- โปรแกรม “Krungsri Leadership Competencies” เป็นการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำตั้งแต่พนักงานยังเป็นผู้นำในระดับต้นซึ่งเป็นการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการพัฒนาสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ โดยได้สอดแทรกการเรียนรู้

ดังกล่าวผนวกเข้ากับหลักสูตรต่างๆ ตลอดจนงานปัจจุบันที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เชิงประยุกต์

- โครงการ “MUFG Talent Model” หรือโครงการการเป็นผู้บริหารกับต้นแบบผู้นำของ MUFG ซึ่งเป็นการผนวกค่านิยมเพื่อการพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ MUFG ในขณะเดียวกันเป็นการเปิดโอกาสให้คนเก่งได้ก้าวสู่เวทีระดับโลก

หลักการที่ 3 : สร้างความเป็นมืออาชีพ

เราทำงานใกล้ชิดกับแต่ละหน่วยงานในการออกแบบโปรแกรมการอบรมที่มุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะตามบทบาทในงาน เช่น โปรแกรมสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และพาณิชย์ (Commercial & Investment Banking) ได้แก่ โปรแกรมที่ครอบคลุมการพัฒนาความรู้พื้นฐานสำหรับผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส นักวิเคราะห์เครดิต ความรู้ผลิตภัณฑ์ กระบวนการขาย และการบริการ ทักษะด้านการพิจารณาเครดิต ความรู้ในอุตสาหกรรมต่างๆ และความรู้เพื่อการสอบรับใบอนุญาต

หลักการที่ 4 : การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

การพัฒนาพนักงานให้เป็นคนดีของสังคมมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการเป็นคนเก่งขององค์กร เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงาน สร้างสำนึกการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

และในปี 2561 กรุงศรี ร่วมกับองค์กร WWF สำนักงานประจำประเทศไทย (WWF-Thailand) จัดอบรมความรู้เรื่องการบริหารการดำเนินงานดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ให้แก่ผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรี กรุ๊ป นับเป็นก้าวอย่างที่สำคัญที่จะผนวกการดำเนินงานอย่างยั่งยืนเข้ากับลักษณะธุรกิจขององค์กร



พนักงาน

- Krungsri e-Orientation
- ค่านิยมกรุงศรี
- ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&L)
- จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Market Conduct)
- การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (G&E)
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) เป็นต้น



ธุรกิจ

- การทำกับดูแลกิจการที่ดี (CG)
- กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO
- IT Security นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ
- การทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน (RPT)
- การสอบเพื่อรับใบอนุญาต เป็นต้น



สังคม

- Financial Literacy in School
- Celebrating Diversity in the Workplace เป็นต้น



สิ่งแวดล้อม

- ความปลอดภัยในการทำงาน
- Krungsri Earth Care เป็นต้น

กลยุทธ์ที่ 1 :

เสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรและบุคลากรร่วมกัน

1. ออกแบบหลักสูตรอบรมพัฒนามาร่วมกับหน่วยงานด้วยแนวคิด “พนักงานทุกคนคือลูกค้าของเรา” เพื่อให้มั่นใจว่าหลักสูตรต่างๆ ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและสอดคล้องกับค่านิยมกรุงศรี สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
2. การจัดอบรมข้ามสายงานเพื่อพัฒนาทักษะและแนวคิดในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยมีตัวอย่างเด่นๆ ดังนี้
 - **โปรแกรม Customer Centricity** เป็นการเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานข้ามสายงาน เพื่อผลลัพธ์สุดท้ายคือการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเลิศแก่ลูกค้า
 - **หลักสูตร Design Sprint Workshop** เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในการออกแบบการให้บริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ 2 :

พัฒนาคนเก่งและผู้นำอย่างต่อเนื่อง

1. สร้างหลักสูตรพัฒนาความเป็นผู้นำเพื่อรองรับคนเก่งในตำแหน่งงานที่สำคัญ จัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาคนเก่ง โดยเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาศักยภาพและการสืบทอดตำแหน่ง
 - **โปรแกรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning Solutions)** โดยร่วมมือกับ Harvard Business Publishing จัดทำ 3 หลักสูตร คือ TRANSCEND, TRANSFORM และ TRANSITION ภายใต้ธีม “Leading in the age of digital disruption and moving our organization to the NEXT level” โดย “TRANSCEND” สำหรับผู้บริหารสายงาน “TRANSFORM” สำหรับผู้บริหารฝ่าย และ “TRANSITION” สำหรับผู้บริหารกลุ่ม
2. จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคลสำหรับคนเก่งในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/สูง
 - **จัดตั้ง “Krungsri Leadership Academy”** เพื่อจัดการแผนพัฒนาส่วนบุคคลสำหรับผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางของกรุงศรี กรุ๊ป

3. สนับสนุนแผนธุรกิจในอนาคต และความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน

- **Branch Career Program** : พัฒนาต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2556 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความชัดเจนในเงื่อนไขและเส้นทางเติบโตสำหรับพนักงานสาขา เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาและสร้างความโปร่งใสในการปรับตำแหน่ง
- **Wealth Management Academy** : มุ่งเน้นที่การสร้างเส้นทางพัฒนาสำหรับ Branch Wealth Officers และ Krungsri Exclusive RM ให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ
- **Retail Banking Academy Project** : เพื่อเตรียมกำลังคนในอนาคต โดยความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในสายการเงิน การธนาคารเพื่อเตรียมคนเก่งให้แก่สายงานสาขา

กลยุทธ์ที่ 3 :

เพิ่มพูนระดับความผูกพันของพนักงาน

สร้างประสบการณ์และบรรยากาศการเรียนรู้ผ่านโปรแกรมที่หลากหลาย สื่อและช่องทางที่หลากหลาย โดยนำเสนอเนื้อหาสาระที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับการทำงานจริง และเพิ่มพูนระดับความผูกพันของพนักงานด้วยการบ่มเพาะให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เช่น การจัดให้มีศูนย์สร้างประสบการณ์ลูกค้าสาขา (Branch Customer Experience Center) ให้พนักงานสาขาโดยเฉพาะพนักงานใหม่ได้เรียนรู้การสร้างประสบการณ์ลูกค้าในสภาพแวดล้อมเสมือนจริง นอกจากจะช่วยสร้างความมั่นใจแล้ว ยังช่วยให้พนักงานเกิดความพร้อมในการเริ่มปฏิบัติงานได้ในเวลาอันสั้น

กลยุทธ์ที่ 4 :

ส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง

สนับสนุนพนักงานให้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย หลายทางเลือก หลายรูปแบบ ซึ่งช่วยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่น e-Learning ห้องสมุด e-Journals/e-Books ทุนการศึกษา และการเรียนรู้ผ่านสถาบัน หรือ website ภายนอกองค์กร ตลอดจนโครงการพนักงานแลกเปลี่ยน ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างบริษัทในกลุ่ม MUFG

กลยุทธ์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยี

พัฒนากระบวนการทำงาน โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการบริหารจัดการการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ การใช้ระบบ Learning Management System ที่เรียกว่า Krungsri Learning Companion (KLC) ในการเข้าสู่การเรียนรู้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น e-Learning, e-Book/e-Journal หรือการลงทะเบียนเพื่อเข้าเรียน Classroom Workshop เป็นต้น ซึ่งพนักงานสามารถใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ

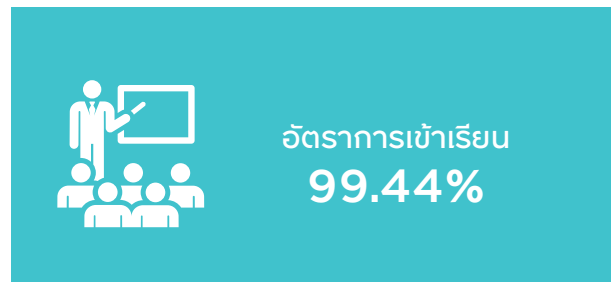
ระบบ KLC ดังกล่าวยังช่วยในการวิเคราะห์แบบ Real-time เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้ผลวิเคราะห์เพื่อการวางแผนพัฒนาพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 6 : พนักงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรามุ่งสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างธุรกิจในกลุ่มของ MUFG เพื่อแสวงหาหลักสูตรที่เหมาะสมที่สุดให้แก่พนักงานในกลุ่ม และความร่วมมือระหว่างกรุงเทพฯ กรู๊ป เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งที่ดีที่สุดในระหว่างกัน ได้แก่ การแบ่งปันหลักสูตรและวิทยากรระหว่างกัน และการพัฒนาหลักสูตร e-Learning ร่วมกัน เป็นต้น

ผลจากการพัฒนาศักยภาพพนักงาน

จากการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายและเข้าถึงได้ ส่งผลให้ปีนี้มีอัตราการเข้าเรียนและรายละเอียดการเข้าอบรมแยกประเภทตามเพศ วัย และตำแหน่งย้อนหลังตั้งแต่ปี 2557 ดังนี้



ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ช.ม./คน/ปี)	57.43	58.79	64.06	60.66	62.44
เพศ					
เพศชาย	53.57	52.19	59.86	57.96	63.17
เพศหญิง	59.28	61.83	65.95	61.85	60.77
ช่วงอายุ*					
อายุต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-	-	70.01
30-50 ปี	-	-	-	-	61.33
50 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	59.02
ระดับพนักงาน					
ระดับปฏิบัติการ 1-3	63.33	66.39	70.21	64.87	66.19
ระดับปฏิบัติการ 4-6	51.49	53.04	56.75	55.58	58.14
ผู้บริหารระดับ 7-8	59.46	59.98	68.67	64.16	67.56
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	52.38	48.04	59.95	59.41	57.82
• VP-SVP					56.43
• EVP ขึ้นไป (รวม SMT)					71.63

หมายเหตุ * เริ่มมีการติดตามจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม จำแนกตามช่วงอายุในปี 2561

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

การดูแลคุณภาพชีวิตพนักงาน ผ่านการให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้พนักงานผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ต่างๆ ทั้งทักษะด้านการประกอบวิชาชีพ (Hard Skill) และทักษะความสามารถด้านสังคม (Soft Skill) กรุงเทพฯ ยังได้ใช้ศักยภาพการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินออกแบบโครงการการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) เพื่อการดำรงชีวิตของพนักงาน

กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ หนึ่งในบริษัทในเครือของกรุงเทพฯ กรุ๊ป ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิตอันดับ 1 ของประเทศไทย มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกภาคส่วน ด้วยการดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง และด้วยตระหนักดีว่าพนักงานก็นับเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กรและมีความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ทางการเงินไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ในสังคม จึงได้เริ่มมีการสำรวจวินัยทางการเงินของพนักงานตั้งแต่ปี 2560

จากการสำรวจดังกล่าวทำให้กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ เห็นช่องทางในการเสริมทักษะความรู้ทางการเงินให้แก่พนักงาน และมีความคิดริเริ่มว่าการที่พนักงานของกรุงเทพฯ กรุ๊ป มีวินัยทางการเงินที่ดีจะเป็นเหมือนต้นแบบความมีวินัยทางการเงินที่ดี และสามารถให้ความรู้ทางการเงินอันเป็นประโยชน์แก่สังคมไทยเช่นกัน ในปี 2561 กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ จึงได้มุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานภายในองค์กรผ่านโครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้ ภายใต้แนวคิด “ใช้เงินเป็น เห็นทางรวย”

โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้ “ใช้เงินเป็น เห็นทางรวย”

กรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ได้ดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแบบครบวงจรแก่พนักงานผ่านการจัดตั้ง “ชมรมนี้ อยู่แล้วรวย” โดยเริ่มแรกรับสมัครสมาชิกชมรม 500 คน เพื่อรณรงค์ให้พนักงานตระหนักในเรื่องความสำคัญของการสร้างความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งได้สร้างแรงบันดาลใจในการมีวินัยทางการเงิน การหาหนทางสร้างรายได้เพิ่มเติมโดยไม่กระทบกับงานประจำและที่สำคัญบริษัทยังได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำพนักงานที่มีปัญหาหนี้สินภาระการเงินกับบริษัทผ่านโครงการ “My Buddy” ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ได้รับการตอบรับจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ธันวาคม 2561



กิจกรรมทำสมุดบัญชี รายรับรายจ่าย



จัดขึ้นในเดือนกันยายน ตุลาคม พฤศจิกายน และธันวาคม

ผลตอบรับ

- มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมกว่า **600** คน
- ความสนใจต่อภาพรวมกิจกรรมสมุดบันทึก รายรับ-รายจ่ายหากมีการจัดกิจกรรมขึ้นอีก ร้อยละ **86.87**
- ความเห็นต่อการบันทึกสมุดรายรับ-รายจ่ายว่า สามารถช่วยให้คุณวางแผนการเงินได้ดีขึ้น ร้อยละ **97.08**



กิจกรรม Workshop สร้างรายได้เสริม



- 1) สูดยอดน้ำยา ทำอะไรก็อร่อย
- 2) เพนทิลีบ
- 3) ก๋วยเตี๋ยวเรือ ออยุธยาสูตรโบราณ
- 4) สมุดดี
- 5) อาหารคลีน
- 6) แต่งหน้า

ผลตอบรับ

- พนักงานร่วมกิจกรรมจำนวน **118** คน
- ความสนใจต่อภาพรวมกิจกรรม Workshop อาชีพเสริมหากมีการจัดกิจกรรมขึ้นอีก ร้อยละ **95.74**



ตลาดนัดพนักงาน



- ครั้งที่ 1 ณ ตึก KSPO พนักงานเข้าร่วมออกบูธ **29** ร้านค้า
- ครั้งที่ 2 ณ บางนา ทาวเวอร์ พนักงานเข้าร่วมออกบูธ **35** ร้านค้า
- ครั้งที่ 3 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ พระราม 3 พนักงานเข้าร่วมออกบูธ **32** ร้านค้า

ผลตอบรับ

- พนักงานเข้าร่วมออกบูธรวม **96** ร้านค้า
- ความสนใจต่อภาพรวมกิจกรรมตลาดนัดชมรมนี้ อยู่แล้วรวยหากมีการจัดกิจกรรมขึ้นอีกร้อยละ **96.61**



กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน



- 1) วางแผนการเงินอย่างยั่งยืน สำหรับมนุษย์เงินเดือน
- 2) เทียบอย่างไร ให้ได้เงิน กับเทคนิคถ่ายภาพทำเงิน
- 3) วางแผนภาษี โด่งดังท้ายปี 2561 ฉบับเร่งรัด

ผลตอบรับ

- พนักงานร่วมกิจกรรมจำนวน **130** คน
- ความสนใจต่อภาพรวมกิจกรรม More Money Talk หากมีการจัดกิจกรรมขึ้นอีก ร้อยละ **91.84**

My Buddy



0-2777-1101

หมายเลขโทรศัพท์ที่พนักงานกรุงเทพฯ คอนซูมเมอร์ที่มีปัญหานี้สินทางการเงินกับบริษัทสามารถโทรเข้ามาขอคำปรึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทีมงาน My Buddy เป็นทีมงานที่ได้รับการอบรมและคัดเลือกมาอย่างดีเพื่อช่วยเหลือและเป็นเพื่อนคู่คิดให้กับพนักงานที่กำลังมีปัญหา โดยทีมงานจะรับฟังและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการให้คำแนะนำในการเริ่มสร้างวินัยทางการเงิน เพื่อให้พนักงานได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องมีความกังวล และสามารถทำงานได้ต่อไปได้อย่างมีความสุข

การแชร์ความรู้เคล็ดลับน่าสนใจทางการเงินใน WE Connect ผ่าน "ชมรมนี้ อยู่แล้วรวย"



เผยแพร่บทความเคล็ดลับน่าสนใจทางการเงินจำนวน **15** บทความผ่าน WE Connect ซึ่งเป็นช่องทางอินทราเน็ตภายในองค์กร

ผลตอบรับ

ยอดเข้าชมผ่าน WE Connect สูงสุดที่ **322** ครั้ง

ความคิดเห็นของพนักงานต่อ "ชมรมนี้ อยู่แล้วรวย"



- สามารถสนับสนุนความรู้ทางการเงินให้เพื่อนพนักงานได้

พอใจมาก
54.47%

พอใจ
45.02%

- มีส่วนสร้างแรงบันดาลใจในการวางแผนทางการเงินเพิ่มขึ้น

เห็นด้วย
99.33%

SECTION

06

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล





“ธรรมาภิบาล” หรือ Governance เป็นมิติความยั่งยืนอีกมิติหนึ่งที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้องควบคู่ไปกับความเป็นธรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการบูรณาการกิจกรรมทางธุรกิจของทุกหน่วยงานเข้าไว้ด้วยกันผ่านการ “กำกับ” และ “ดูแล” กิจการให้เป็นไปอย่างรับผิดชอบ ตอบสนองต่อหลักการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ จนเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากสังคม

การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ กรุงศรีจึงได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลหลักการต่างๆ รวมถึงแนวการบริหารจัดการที่องค์กรจะต้องมีกระบวนการ เครื่องมือ และช่องทางในการควบคุมดูแลและตรวจสอบให้มั่นใจว่าทุกภาคส่วนขององค์กรดำเนินอยู่บนหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งต้องมีการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวให้เป็นที่รับทราบอย่างทั่วถึงไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดจนถึงพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนด “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส องค์กรประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหาร ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรี และบริษัทในเครือต่อผู้มีส่วนได้เสีย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของกรุงศรี จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

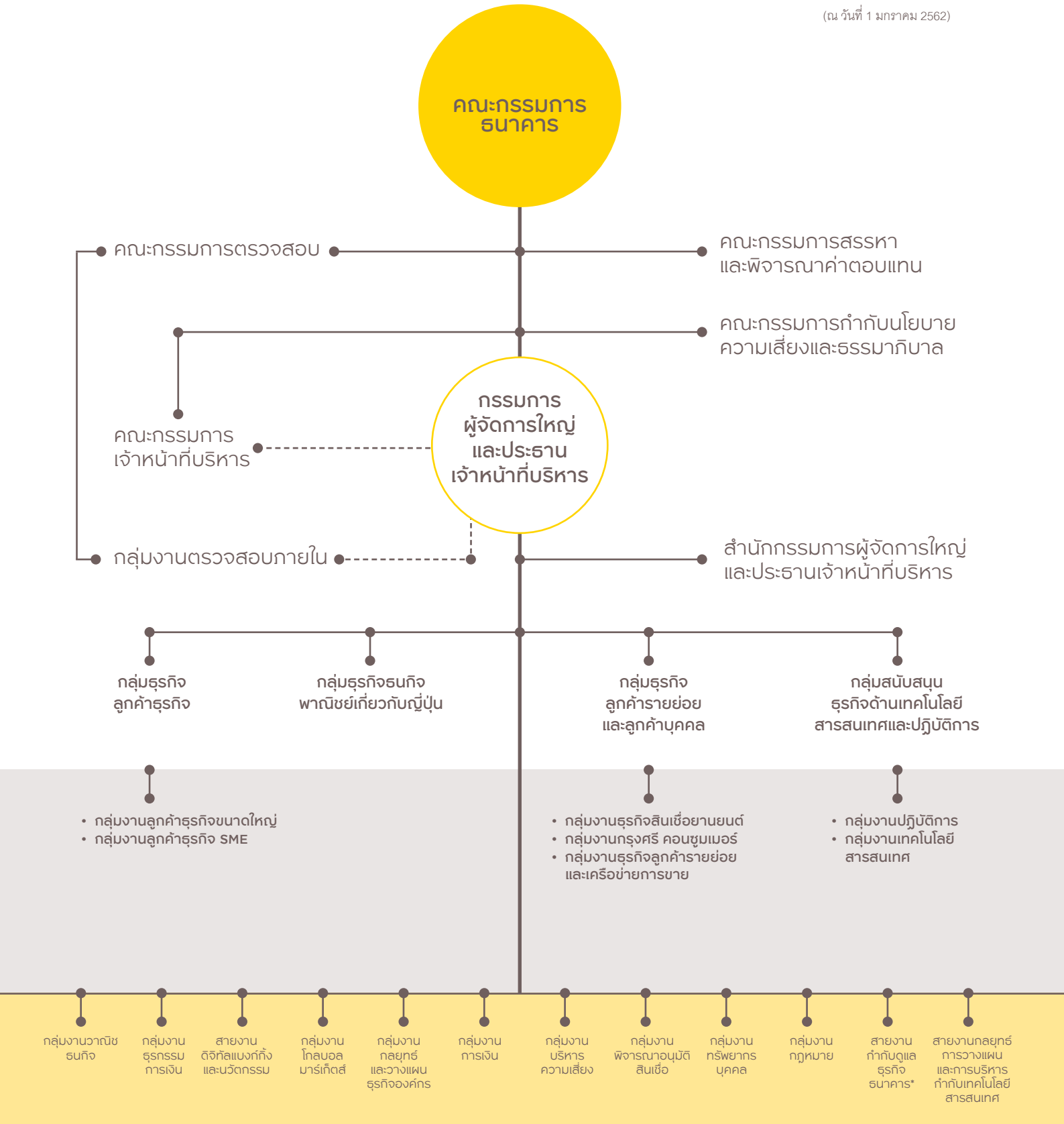
และการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้กำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มธุรกิจ รวมถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ถูกจัดทำขึ้นตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตลอดจนสอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และหลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติเพื่อยกระดับมาตรฐานและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจนำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการของตนเอง ตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

สำหรับปี 2561 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปีแล้วมีความเห็นว่าในภาพรวมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับที่ใช้อยู่ยังคงมีความเหมาะสมเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีที่หน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้องกำหนด มีการปรับปรุงข้อมูลในบางเรื่อง อาทิ กำหนดการเกษียณอายุของกรรมการ ข้อความในหัวข้อ ค่านิยมกรุงศรี ทั้งนี้จากการทบทวนการดำเนินงานของกรุงศรีตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการต่างๆ ดังกล่าว พบว่าการดำเนินงานของธนาคารส่วนใหญ่เป็นไปตามหลักเกณฑ์แล้ว คงมีเพียงบางเรื่องซึ่งมีความละเอียดซับซ้อน ที่คณะกรรมการธนาคารเห็นควรชะลอการนำมาปฏิบัติ เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นก่อน ประกอบกับกรุงศรีได้กำหนดมาตรการและแนวทางในการกำกับดูแลด้วยวิธีการอื่นๆ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องนั้นๆ ไว้แล้ว

โครงสร้างองค์กร

(ณ วันที่ 1 มกราคม 2562)

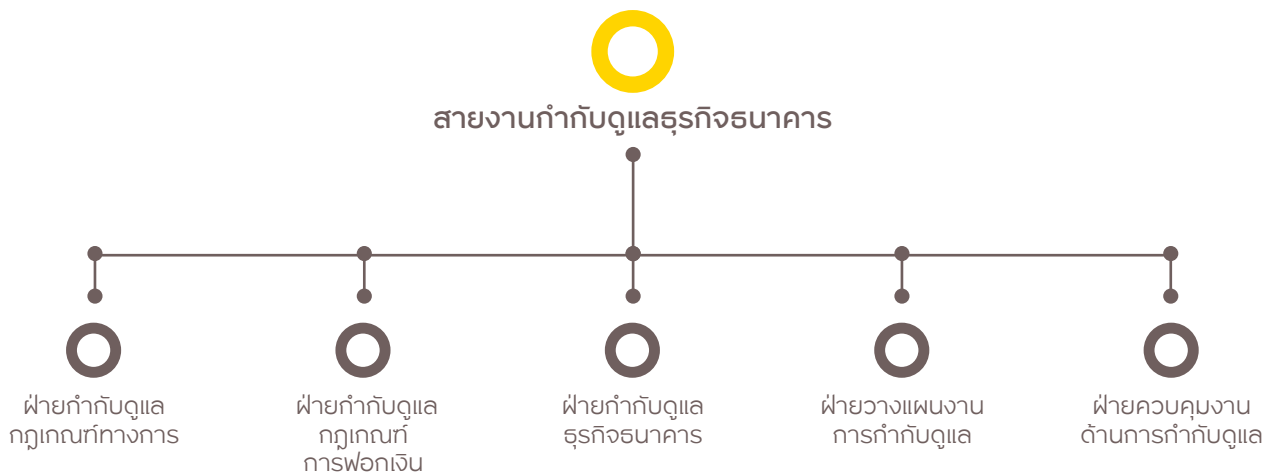


* สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

การกำกับดูแลกิจการ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ

สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณที่ดี มีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการธนาคารตามลำดับทั้งนี้เพื่อให้เกิดการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) ภายในองค์กร

ในปี 2561 สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างของสายงาน โดยได้เพิ่มจำนวนของฝ่ายงานจากเดิมที่มีอยู่ทั้งสิ้น 3 ฝ่ายงาน เป็น 5 ฝ่ายงาน เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้



อย่างไรก็ดี **มาตรการในเชิงป้องกัน (Prevention)** ควบคู่ไปกับ **มาตรการในเชิงสอบทาน (Monitoring)** ยังคงเป็นแนวทางหลักที่ธนาคารใช้ในการกำกับดูแล โดยได้มีการดำเนินงาน ดังนี้

- มาตรการในเชิงป้องกัน
 - เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้องให้กับพนักงานธนาคารได้เข้าใจ
 - ผลักดันให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Culture) ในเชิงรุกผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ และการสื่อสารแก่พนักงานและผู้บริหารในรูปแบบต่างๆ อาทิ อินทราเน็ตภายในธนาคาร (WE Connect)

• มาตรการในเชิงสอบทาน

1. พิจารณาระดับความเสี่ยงจากการประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแล (Compliance Risk Assessment) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงในมิติต่างๆ อย่างรอบด้าน
2. สอบทานผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและเหมาะสมตามระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง อาทิ ใช้แบบสอบถามการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแล (Compliance Checklist) การสอบทานแบบ Off-site Testing การสอบทานแบบ On-site Testing และมาตรการอื่นๆ
3. รายงานต่อคณะกรรมการผ่านคณะกรรมการธนาคาร ชุดต่างๆ และผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน

การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมภายใน

การควบคุมภายใน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในโดยจัดให้มีการกำกับดูแลตามแนวปฏิบัติสากล Three Lines of Defense ซึ่งประกอบไปด้วย หน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานกำกับดูแล และ หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งทั้ง 3 หน่วยงานทำงานประสานกันผ่านกระบวนการทำงานและการควบคุมที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายใต้การกำกับดูแลและการควบคุมภายในที่ดี โดยยึดหลักการควบคุมภายในตามแนวคิดของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission หรือ COSO ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) และการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring)

ปัจจัยและการบริหารความเสี่ยง

กรุงศรีได้นำเอานโยบายและระเบียบปฏิบัติของ MUFG มาปรับใช้พัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ด้วยความร่วมมือกันจากหลากหลายกลุ่มงานทำให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กรุงศรีจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้แนวป้องกันสามชั้นในการแยกโครงสร้างบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงรวมถึงความมั่นคงขององค์กร

ทุกๆ ปี กรุงศรีจะมีการระบุความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก ธนาคารได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงใช้วิธีบูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) **ความเสี่ยงด้านเครดิต** โดยมีการอ้างอิงนโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ รวมถึงการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ฯลฯ แบ่งหน่วยงานรับผิดชอบติดตามดูแลและการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเป็น 2 หน่วยงาน คือ สินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย 2) **ความเสี่ยงด้านตลาด** อาทิ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสารทุน และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ฯลฯ 3) **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง** และ 4) **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** ที่รวมถึงเหตุฉุกเฉินจากสถานการณ์ทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ อุทกภัยและมหันตภัยทางธรรมชาติด้านอื่นๆ ความเสี่ยงด้านการทุจริตและภัยคุกคามด้านไซเบอร์

ความเสี่ยง 4 ด้านหลักที่ใช้ในการจัดการ

- 1 ความเสี่ยงด้านเครดิต
- 2 ความเสี่ยงด้านตลาด
- 3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- 4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

อย่างไรก็ดี กรุงศรี ให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ธนาคารยังคงสามารถให้บริการลูกค้าของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม มีการดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามโดยผู้บริหารระดับสูงอยู่เป็นประจำ โดยได้พิจารณาถึงเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ การหยุดชะงักของระบบงานต่างๆ น้ำท่วม และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

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

การต่อต้านการทุจริต

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจทางการเงินคือการเป็นสถาบันทางการเงินที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความไม่โปร่งใสหรือการทุจริตใดๆ นอกจากจะเป็นต้นทุนทางการดำเนินงานแล้วยังส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

กรุงศรีมีความจริงจังในการขจัดและป้องกันการเกิดทุจริตภายในองค์กรทุกรูปแบบ จึงได้มีการจัดตั้ง **คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต** ขึ้น มีหน้าที่กำหนดนโยบาย เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการประชุมเพื่อกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานด้านการต่อต้านทุจริตอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

กรุงศรีได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต **คอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)** และแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Program) โดยมีหลักการสำคัญคือการไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันหรือการละเมิดต่อหลักการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ทุกรูปแบบไม่ว่า

โดยทางตรงหรือทางอ้อม การสร้างมาตรการและขั้นตอนปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต การสื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแสการบันทึกบัญชีและจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง การกำหนดการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการสอบทานและตรวจสอบความครบถ้วนเพียงพอ ของกระบวนการทั้งหมดโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และนอกจากนี้ในทุกฝ่ายงานยังมีตัวแทนที่เรียกว่า “Compliance Champion” คอยให้ความรู้ ความเข้าใจ และระแวดระวังในเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการต่อต้านการทุจริตด้วย

กรุงศรีกรุ๊ป เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2556 และได้รับการรับรองอีกครั้ง (CAC Recertification) เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2560 ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ป ที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวในการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว



กระบวนการในการรับแจ้งเบาะแส

กระบวนการในการรับแจ้งเบาะแส หรือ Whistleblowing Program คือเครื่องมือหนึ่งที่กรุงศรีนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเมื่อพบหรือสงสัยว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ขัดต่อกฎเกณฑ์หรือแนวทางที่ธนาคารกำหนด โดยเบาะแสดังกล่าวจะถูกติดตามและสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง กำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสของพนักงานจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และการกลั่นแกล้งผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะถือว่าเป็นความผิดทางวินัย ซึ่งเป็นหลักการที่กรุงศรีให้ความสำคัญตลอดมา

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



ผู้รับเรื่องร้องเรียน

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

ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา

- โทรศัพท์ 0-2296-0000 ต่อ 83456
- กด 1 หรือ 2

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

- HR Hotline โทรศัพท์ 0-2296-0000 ต่อ 85577

คณะกรรมการตรวจสอบ

- อีเมล : audit.committee@krungsri.com
- คณะกรรมการตรวจสอบ
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพธิ์พวง
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

MUFG Hotline

Nishimura & Asahi Law Firm (บริษัทที่ปรึกษากฎหมายของ MUFG)

- ที่อยู่ Otemon Tower, 1-1-2 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8124, Japan
- อีเมล : 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

ปรัชญาและสำนึก ในการปฏิบัติงาน

เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล กรุงศรีได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานนำหลัก “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” หรือ The Spirit & The Letter (S&L) มาใช้ปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีซึ่งมุ่งเน้นให้ทุกคนยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของข้อกำหนดต่างๆ มากกว่าการยึดถือเพียงลายลักษณ์อักษร โดย The Spirit & The Letter ของกรุงศรีมีองค์ประกอบแบ่งออกเป็น 6 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1

ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ส่วนที่ 2

การทำงานกับลูกค้าและผู้จัดหาสินค้า

- การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
- ความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า
- การควบคุมการค้าระหว่างประเทศ
- การป้องกันการฟอกเงิน
- ความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3

การกำรธุรกิจกับรัฐบาล

- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4

การแข่งขันในระดับโลก

- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5

ในชุมชนของธนาคาร

- แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤติ

ส่วนที่ 6

การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร

- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยความสะดวก
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน



นอกจากนี้ พนักงานจะต้องรับทราบ และทำความเข้าใจกับปรัชญาดังกล่าว โดยสามารถศึกษารายละเอียดที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคาร www.krungsri.com พร้อมทั้งการทบทวนและทดสอบความรู้ความเข้าใจผ่าน e-Learning ทุกๆ 2 ปี

จรรยาบรรณ ของธนาคารพาณิชย์

เนื้อหาของจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ได้ถูกปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเท่าทันกับความคาดหวังของสังคมตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสมาคมธนาคารไทย แต่ยังคงไว้ซึ่งหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความเป็นธรรม (Fairness) และหลักการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรับผิดชอบ (Accountability to Stakeholders) การปรับปรุงเนื้อหาจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ในครั้งนี้ เพื่อเป็นการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยโดยรวมในฐานะที่ลูกค้าเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ
2. บทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร
3. มาตรฐานการให้บริการ
4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
7. การจัดการข้อมูล

การส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล

เพื่อเป็นการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาลขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างรัดกุม ลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการทุจริต ความปลอดภัยของข้อมูลหรือการถูกคุกคามทางไซเบอร์ ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการ ฯลฯ กรุงเทพฯ ได้จัดทำสื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาลได้ผ่านการสื่อสารให้แก่พนักงานในช่องทางที่เหมาะสมและเพียงพอ

ในปี 2561 กรุงเทพฯ มีการสื่อสารเชิงรุกในเรื่องดังกล่าวหลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้นจากหลายฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นอีเมลประกาศของธนาคาร เว็บไซต์ของกรุงเทพฯ ใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการ กิจกรรมส่งเสริมความตระหนักและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้แก่พนักงาน รวมถึงการจัดทำหลักสูตรการอบรมออนไลน์ (e-Learning) ผ่านระบบในการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร (Krungsri Learning Companion: KLC) โดยกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่เกี่ยวข้องกับ

ความเสี่ยง การทุจริต และการระแวดระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นผ่านระบบดังกล่าว

หลักสูตร “การทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน” (Related Party Transaction: RPT) เป็นหลักสูตรบังคับหลักสูตรใหม่ที่จัดทำขึ้นในปี 2561 และเป็นหนึ่งใน 6 หลักสูตรบังคับที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล โดยมุ่งขยายขอบเขตองค์ความรู้ไปยังเรื่องเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่มีเนื้อหาที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายงาน ทั้งนี้พนักงานและผู้บริหารทุกคนมีหน้าที่เรียนและทบทวนหลักสูตรบังคับทั้งหมดตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้ที่น่าสนใจอื่นๆ อาทิ หลักสูตรมาตรการป้องกันความเสี่ยงกำไรค่าเงินบาท (Baht Speculation Preventive Measure) หลักสูตรพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต การจัดบรรยายโดยวิทยากรภายในและภายนอกธนาคาร การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการฝึกอบรมในรูปแบบสัญจร (Compliance On-tour) ตามแต่จะความต้องการของกลุ่มธุรกิจ โดยจะมีเนื้อหาที่แตกต่างกันออกไปให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

หลักสูตรบังคับเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล



การกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG)



ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&E)



การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT)



การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (G&E)



กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO



การทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน (Related Party Transaction: RPT)



นอกจากนี้ กรุงศรียังได้เข้าร่วมและจัดกิจกรรมส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นหลักการที่สำคัญยิ่งต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตในทุกภาคส่วน โดยในเดือนกันยายนปีที่ผ่านมา ผู้บริหารและพนักงานของทั้งกรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมแสดงออกถึงพลังของการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และองค์กรชั้นนำต่างๆ ของประเทศไทยในงาน “วันต่อต้านคอร์รัปชัน 2561” ภายใต้แนวคิด “คนไทยตื่นรู้สู้โกง” จัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทคบางนา (BITEC) และกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต” เพื่อร่วมประกาศเจตนารมณ์และเป็นส่วนหนึ่งของภาคประชาสังคมในการขับเคลื่อน สร้างและขยายเครือข่ายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้ไปสู่กว้างยิ่งขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม กิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการต่อต้านการทุจริตระดับชาติ

การส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง

เพื่อส่งเสริมการมีธรรมาภิบาลทั่วทุกระดับในองค์กร กรุงศรีส่งเสริมผู้ที่มีอำนาจในการกำกับดูแลในระดับสูงของธนาคารไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการธนาคารหรือคณะผู้บริหารระดับสูง ให้ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการและธรรมาภิบาลที่ดี การต่อต้านการทุจริต ฯลฯ อันจะส่งผลให้ธนาคารเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับ ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมไปถึงกฎระเบียบมาตรฐานต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่โปร่งใสมากยิ่งขึ้น

สำหรับรายละเอียดข้อมูลการกำกับดูแลองค์กร อาทิ องค์กรประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง ฯลฯ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2561 และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของกรุงศรี

กรรมการธนาคาร



ในปี 2561 คณะกรรมการธนาคารได้เข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรเฉลี่ย **10.50** ชม./คน/ปี ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

หลักสูตร/สัมมนาภายใน

- หลักสูตร “IT Security Trend Update”
- หลักสูตร “Krungsri Executive Forum: Leading Organization & People in Digital Age 2018”
- หลักสูตร “Future Customer Experience in Financial and Banking Services”

หลักสูตร/สัมมนาภายนอก

(โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย)

- สัมมนา IOD National Director Conference 2018 เรื่อง “Rising Above Disruptions: A Call for Action”
- หลักสูตร “Board Nomination and Compensation Program”
- หลักสูตร “Strategic Board Master Class Retreat”
- หลักสูตร “Risk Management Program for Corporate Leaders”
- หลักสูตร “IT Governance and Cyber Resilience Program”
- หลักสูตร “Risk Management Program for Corporate Leaders”

การบริหารจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน

ในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป ไม่เพียงแต่จะต้องเกี่ยวข้องกับการให้บริการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินซึ่งเป็นธุรกิจหลักขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องพึ่งพิงกิจกรรมทางธุรกิจที่มีส่วนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจหลักขององค์กร ซึ่งกิจกรรมสนับสนุนดังกล่าวกรุงศรีจะได้รับจากผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “คู่ค้า” ของธนาคารและบริษัทในเครือ โดยคู่ค้าทั้งหมดมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสำเร็จของกรุงศรี

ทั้งนี้ คู่ค้าของกรุงศรีทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการหลักขององค์กร อาทิ คู่ค้าที่ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการทางการเงิน คู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการนวัตกรรมทางการเงิน คู่ค้าที่ให้บริการด้านคำปรึกษาธุรกิจ ฯลฯ และคู่ค้าที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกันกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการหลัก แต่มีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น อาทิ คู่ค้าที่ให้บริการด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย คู่ค้าที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ฯลฯ ซึ่งกรุงศรีมีแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกกลุ่มเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรม

นโยบายและแนวทางการดำเนินงาน

กรุงศรีมี “นโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า” หรือ “Supplier Relationship Policy” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลการบริหารจัดการและปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือหลักการดำเนินงานนโยบายและแนวปฏิบัติภายในของกรุงศรี ให้ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม โดยกรุงศรีมีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้เช่นกัน

กรุงศรีให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกอบธุรกิจกับคู่ค้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการก่อการร้าย จะต้องมีการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้จัดหาสินค้า/บริการ (Know Your Customer: KYC) ทุกฝ่ายระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการให้บริการจากผู้จัดหาสินค้า/บริการ (คู่ค้า) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Party Transaction: RPT) และยังมีการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) ในคู่ค้าหรือผู้ให้บริการ

ภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น ผู้ให้บริการสิ่งพิมพ์ปลอดภัยการปลอมแปลง (Security Print)

กรุงศรีมีความพยายามในการทำให้กระบวนการคัดสรรคู่ค้าดำเนินไปอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกราย ในการทำธุรกิจกับองค์กร มีการสนับสนุนให้ใช้ e-Auction เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา มีกระบวนการประกวดราคาเพื่อป้องกันการผูกขาด มีคณะบุคคลซึ่งเป็นตัวแทนจากฝ่ายงาน ผู้ชำนาญการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อเข้าร่วมพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการ มีการประเมินคู่ค้าจากฝ่ายงานภายหลังการส่งมอบงานตามแบบฟอร์ม Supplier Evaluation Form หรือตามที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าจ้าง พร้อมกับเปิดโอกาสให้คู่ค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร (Whistleblowing Channel) เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมต่อคู่ค้าอย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

ในแต่ละปี ธนาคารจะมีการสื่อสารกับคู่ค้าในหลายรูปแบบ มีการแจ้งนโยบายการงดรับ/ให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองเนื่องในเทศกาลปีใหม่ โดยในช่วงปลายปี 2561 กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบในนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว และพบว่าช่วงปีใหม่ของปี 2562 ไม่พบการให้หรือเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า และไม่พบประเด็นร้องเรียนจากคู่ค้าผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร

นอกจากนั้น กรุงศรีได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ขายและผู้ให้บริการหลังการขาย มีการบูรณาการแผนการกระจายสินค้าและบริการไปยังสาขาของธนาคารร่วมกับคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (อาทิ บริการผ่านเครื่อง ATM, EDC, SSB ฯลฯ) เพื่อรองรับและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าของธนาคาร

ในด้านเทคโนโลยี กรุงศรีได้ลงทุนแอปพลิเคชันอย่าง Oracle Finance เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและถูกต้องในการออกใบสั่งซื้อ และการโอนเงินค่าสินค้า/บริการให้แก่คู่ค้าตามกำหนดเวลาที่ตกลง สร้างความมั่นใจให้กับคู่ค้าในการดำเนินธุรกิจกับธนาคารแบบ Partnering Relationship

กรุงศรีเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่าการปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรมต่อคู่ค้า ไม่เพียงแต่จะยังประโยชน์ให้องค์กร มีคู่ค้าที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนแต่ละกิจกรรมทางธุรกิจอย่างเหมาะสม แต่ยังสามารถสนับสนุนให้ผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้รับโอกาสที่เท่าเทียม สามารถดำรงและดำเนินธุรกิจในระบบเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืน

ภัยคุกคามด้านไซเบอร์

ด้วยรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่ก้าวล้ำไปมากในยุคแห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยีนี้ กรุงศรีได้ดำเนินงานเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าว ทั้งกระบวนการทำงานที่เป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น การนำนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมต่างๆ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เครื่องเรียนรู้ (Machine Learning: ML) บล็อกเชน (Blockchain) รวมไปถึงการทดลองใช้กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพและได้รับการนำมาใช้ในสถาบันชั้นนำระดับโลกหลายแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการปฏิบัติงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย และสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า

ในขณะที่องค์กรและลูกค้าได้รับประโยชน์จากการทำงานบนระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยนี้ ภัยคุกคามในโลกไซเบอร์ก็เกิดขึ้น และพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามช่องทางต่างๆ เช่นเดียวกัน ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ภัยคุกคามในโลกไซเบอร์ได้สร้างความเสียหายทั่วทุกมุมโลก กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่มุ่งสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ผ่านนวัตกรรมทางการเงินที่ทันสมัย และรับผิดชอบต่อสังคม มิได้มองข้ามต่อความเสี่ยงดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้น ในปี 2561 จึงมีการดำเนินงานอย่างเข้มข้นมากยิ่งขึ้นในเรื่องภัยคุกคามด้านไซเบอร์ หรือ Cybersecurity

แนวการบริหารจัดการ

จากความตระหนักต่อประเด็นความปลอดภัยในโลกไซเบอร์นี้เอง กรุงศรีได้มีการจัดประชุมผู้บริหารเรื่องภัยคุกคามด้านไซเบอร์ หรือ Town Hall Cybersecurity ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2561 เพื่อสร้างความตระหนักและตอกย้ำถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ที่เราทุกคนต่างต้องมีส่วนร่วมในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ซึ่งอาจเกิดขึ้นกับตัวเรา ลูกค้า หรือธนาคาร

ในปี 2561 ธนาคารได้จัดให้มีการทดสอบผ่านสถานการณ์จำลองในการโจมตีแบบฟิชชิ่ง (Phishing) ทั่วทั้งองค์กรจำนวน 4 รอบ เพื่อประเมินความเสี่ยงที่อาจถูกโจมตีข้อมูลทางไซเบอร์ และเกิดความเสียหายต่อองค์กร ทั้งนี้ กรุงศรีมีเป้าหมายที่จะลดอัตราความเสี่ยงที่อาจถูกโจมตีแบบฟิชชิ่งให้เหลือร้อยละ 0 เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตามหลัก CIA Security Triad ซึ่งประกอบด้วย การรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) และความพร้อมของข้อมูล (Availability) ในทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ

กรุงศรีได้นำมาตรฐานระดับอุตสาหกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) มาปรับใช้ในหลายโครงการขององค์กร อาทิ การขยายการป้องกันมัลแวร์ระดับสูง กระบวนการติดตามความปลอดภัยทางไซเบอร์การทำงานแบบจำลองฟิชชิ่งเสมือนจริง การดำเนินตามกรอบความปลอดภัยของลูกค้า SWIFT การดำเนินงานตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 : ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems: ISMS) และได้รับการรับรองใน 2 เรื่อง คือ การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BATHNET (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BATHNET) และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS (Imaged Cheque Clearing and Archive System) ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อความปลอดภัยสูงสุดบนโลกไซเบอร์

ธนาคารจะยังคงพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อมิให้ถูกคุกคามและสามารถพร้อมรับมือต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที



การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ระดับสูงเพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน

บทบาทอันสำคัญยิ่งจากผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรี กรุ๊ป ที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร คือ การที่คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและผลักดันให้เกิด “ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม” และ “ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน” ของกรุงศรี โดยจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นไป ซึ่งถ้อยแถลงดังกล่าวเป็นการแสดงจุดยืนด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงศรีให้มีความชัดเจน พร้อมทั้งบ่งชี้ให้เห็นถึงความจริงจังในการดำเนินงานอย่างเข้มข้นมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการประกาศเพื่อให้พนักงานและผู้บริหารของธนาคารและบริษัทในเครือได้รับทราบและนำไปบูรณาการในส่วนงานที่ตนเกี่ยวข้องต่อไปในเดือนมกราคม 2562

นอกจากนี้ คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ยังคงเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนและกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป โดยคณะกรรมการของคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมดำรงตำแหน่งโดยกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และยังคงดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหารอีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีกรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหารอีก 1 ท่าน (ประธานคณะกรรมการด้านการเงิน) ที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม บ่งบอกถึงการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลและกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป ในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

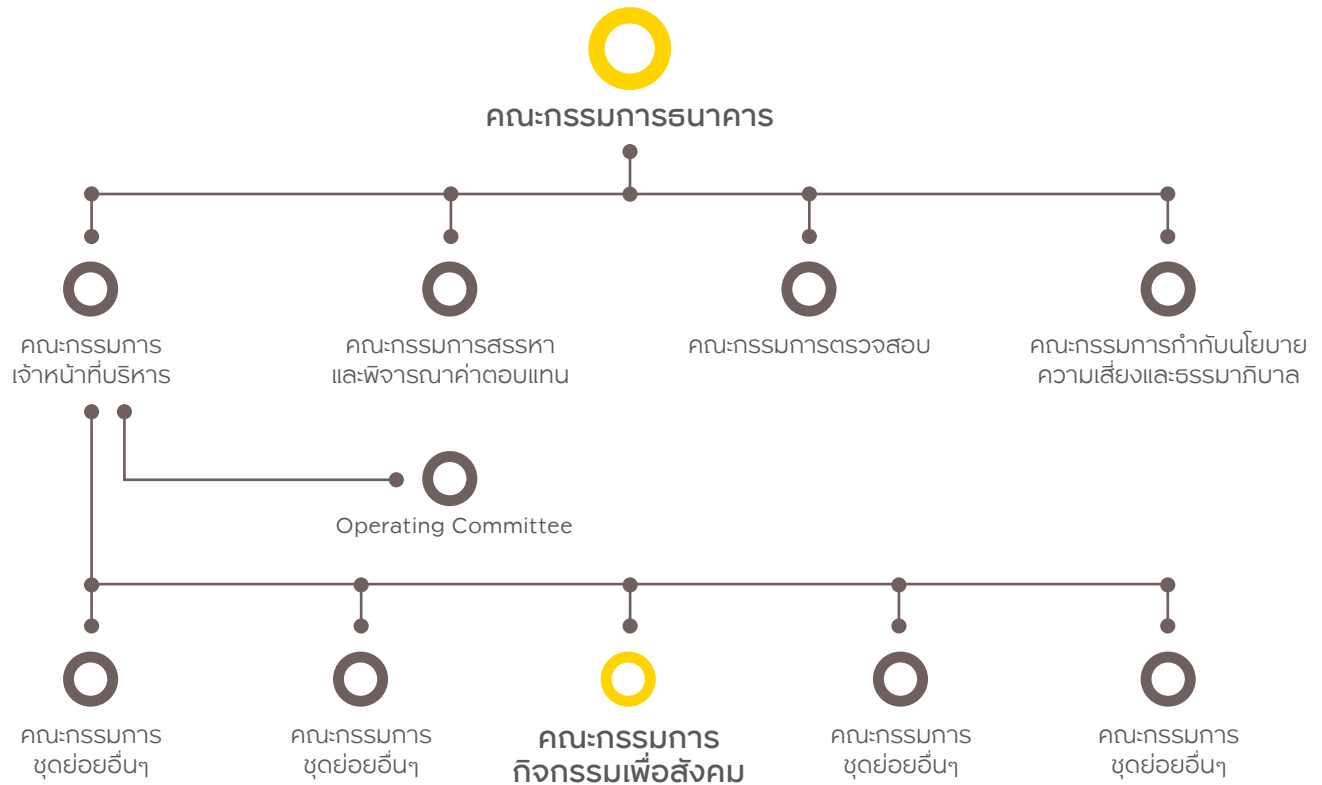
คณะกรรมการชุดนี้ยังประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงจากหลากหลายกลุ่มงานของธนาคารและบริษัทในเครือ ทั้งนี้เพื่อการบูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มไมโครไฟแนนซ์ สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อรายย่อยที่กรุงศรีเป็นผู้นำตลาด ณ ปัจจุบัน และมีบทบาทสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ ดังนั้น จึงได้มีการมีการซึ่งเป็นตัวแทนผู้บริหารจาก กรุงศรี ออโต้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ และกรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ เข้ามาดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

ในปี 2561 มีการประชุมคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมจำนวน 4 ครั้ง เป็นไปตามข้อบังคับของคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมที่กำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามและกำกับดูแลงานด้านความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

1. กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
ประธานกรรมการ
(นายโนริอากิ โกโตะ)*
2. ประธานคณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกลยุทธ์
และวางแผนธุรกิจองค์กร
รองประธานกรรมการ
(นายโรหิต คันทนา)
3. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน
กรรมการ
(นางสาวดวงดาว วงศ์พนิตกุล)*
4. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย
กรรมการ
(นางสาวภาวณา เนียมลอย)
5. ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล
กรรมการ
(นายวิพล เจาะจิตต์)
6. ผู้บริหารสายงาน Corporate Affairs
กรรมการ
(นางสาวมิ่งขวัญ พัฒนวงศ์)
7. ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กรและ
ประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อรายย่อย
กรรมการ
(นางสาวสิริพร ศุภรัชตการ)
8. ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายสื่อสารองค์กร
กลุ่มงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์
กรรมการ
(นางกัญจมา ศรีอรุณ)
9. กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด
หรือผู้แทน
กรรมการ
(นางสาวนิภา วานิชวัตร)
10. ผู้บริหารสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
เลขานุการ
(นายพูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย)

หมายเหตุ * เป็นกรรมการธนาคาร



นอกจากนี้ คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม ยังได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านการสัมมนาอบรมในหลักสูตรที่ WWF-Thailand จัดขึ้น เพื่อทำความเข้าใจการบูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สู่กระบวนการธุรกิจ เพื่อการเป็นธนาการพาณิชย์ที่ยั่งยืน แสดงให้เห็นความแน่วแน่ในการดำเนินงานด้าน ESG อย่างจริงจัง

ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าวจัดขึ้นผ่าน “หลักสูตรการบูรณาการเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม” จำนวน 2 ครั้ง มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มแรก คือ หลักสูตรสำหรับคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และกลุ่มที่ 2 คือ หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงาน โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้ง 2 ครั้ง รวม 51 คน

การที่ผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสนใจในการเข้าร่วมอบรมสัมมนาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจริงจังจากผู้บริหารในการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงเทพฯ และยังเป็นโอกาสที่สำคัญที่ผู้บริหารระดับสูงได้แลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างกันร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันและรับฟังความคิดเห็นกันโดยตรงไปตรงมา และขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างเหมาะสมต่อไปในอนาคต

นอกเหนือจากการดำเนินงานในเชิงนโยบายและการกำกับดูแลแล้ว คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม รวมถึงคณะกรรมการธนาการ คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงอื่นๆ ของกรุงเทพฯ ก็ยังมีส่วนร่วมในการริเริ่ม ตัดสินใจมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเป็น “อาสาสมัครกรุงเทพฯ” ในกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี ทำให้พนักงานมีกำลังใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการมีสำนึกที่ดีต่อสังคมได้เป็นอย่างดี

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของกรุงศรี

มิติด้านสังคม

ข้อมูลการเข้าถึงการให้บริการทางการเงิน

พื้นที่ การให้บริการ	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561	
	กรุงเทพ และ ปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพ และ ปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพ และ ปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขานาครกรุงศรี (สาขา)	298	397	299	401	298	405
	695		700		703	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,815	3,435	2,914	3,638	2,966	3,736
	5,635		6,552		6,702*	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	22	10	27	12	30	12
	32		39		42	
กรุงศรี The Advisory	-	-	-	-	2	0
	-		-		2	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	23	72	21	71	23	67
	95		92		90	
กรุงศรี บิซิเนส เซ็นเตอร์ (แห่ง)	55		64		62	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออกได้ (ราย)	3,800	5,600	4,000	6,400	3,345	6,211
	9,400		10,400		9,556	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ราย)	18,786		21,415		22,738	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	144		153		150	
สำนักงานสาขาเงินดิจิทัล (สาขา)	139	342	190	403	139	674
	481		593		813	
สำนักงานสาขา HKL (สาขา)	153		168		178	

หมายเหตุ * นับรวมเครื่อง Self Service Banking (SSB) และ Bill Payment Machine (BPM)

ข้อมูลสถิติการจ้างงาน

อัตราการจ้างพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2561 (คน)

ประเภทสัญญาจ้าง บริษัท	พนักงานประจำ ⁽¹⁾			พนักงานสัญญาจ้าง ⁽²⁾			รวม ทั้งหมด
	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	4,592	10,542	15,134	51	235	286	15,420
กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ⁽³⁾ • บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระค่าสินค้า • บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน • นายหน้าประกันชีวิต • นายหน้าประกันวินาศภัย	1,250	4,215	5,465	-	-	525	5,990
กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ • บริษัท เงินติดล้อ จำกัด • Hattha Kaksekar Limited	1,520	2,866	4,386	-	-	545	4,931
	2,488	988	3,476	-	-	126	3,602
กรุงศรี ออโต้ • บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) • บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด	677	971	1,648	-	-	13	1,661
	81	101	182	-	-	62	244
กรุงศรี เซอร์วิส	9	4	13	-	-	953	966
กรุงศรี ซีเคียวริตี้	131	165	296	-	-	30	326
กรุงศรี แอสเซท แมเนจเม้นท์	64	114	178	-	-	46	224
กรุงศรี เอเอ็มซี	41	40	81	-	-	20	101
กรุงศรี ลิสซิ่ง	32	41	73	-	-	6	79
กรุงศรี แฟกเตอรिंग	2	-	2	-	-	-	2
กรุงศรี ฟินโนเวต	-	-	-	-	-	-	-
กรุงศรี กรุ๊ป	10,887	20,047	30,934	-	-	2,612	33,546

หมายเหตุ ⁽¹⁾ พนักงานประจำ (Full-time Employee: FTE) นับรวมพนักงานที่เป็นพนักงานสมทบ (Secondee) จากธนาคาร BTMU ประเทศญี่ปุ่น

⁽²⁾ พนักงานชั่วคราว (Temporary Employee) ตามคำจำกัดความของ GRI

⁽³⁾ รายละเอียดบริษัทในเครือ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ หน้า 16

การเปลี่ยนแปลงของพนักงาน⁽¹⁾ (คน)

การเปลี่ยนแปลง เกณฑ์ประกอบ พนักงาน	พนักงานใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร ⁽²⁾						
	2559		2560		2561		2559		2560		2561		
	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	จำนวน	ร้อยละ ⁽³⁾	
จำนวนทั้งหมด	14,775	100.00	15,019	100.00	15,134	100.00	14,775	100.00	15,019	100.00	15,134	100.00	
จำนวนการเปลี่ยนแปลง	2,576	17.43	2,037	13.56	1,987	13.13	2,576	17.43	1,797	11.96	1,888	12.48	
เพศ	ชาย	682	4.62	568	3.78	547	3.61	511	3.46	565	3.76	553	3.65
	หญิง	1,894	12.82	1,469	9.78	1,440	9.51	1,213	8.21	1,232	8.20	1,335	8.82
ช่วงอายุ (ปี)	< 30	1,377	9.32	1,076	7.16	995	6.57	669	4.53	668	4.45	619	4.09
	30 – 50	1,188	8.04	949	6.32	980	6.48	946	6.40	1,008	6.71	1,129	7.46
	> 50	11	0.07	12	0.08	12	0.08	109	0.74	121	0.81	140	0.93
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	1,248	8.45	900	5.99	901	5.95	764	5.17	701	4.67	779	5.15
	กรุงเทพและปริมณฑล	772	5.23	594	3.95	531	3.51	533	3.61	567	3.78	533	3.52
	ต่างจังหวัด	556	3.76	543	3.62	549	3.63	427	2.89	529	3.52	570	3.77
	ต่างประเทศ	-	0.00	-	0.00	6	0.04	-	0.00	-	0.00	6	0.04

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

⁽²⁾ ข้อมูลรวมของจำนวนพนักงานที่ลาออกด้วยความสมัครใจ (Voluntary Attrition) รวมถึงการโอนย้ายภายในบริษัทในเครือและการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) และพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ได้สถานะลาออก (Involuntary Attrition) รวมถึงการเกษียณอายุ

⁽³⁾ ร้อยละของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

ความหลากหลายทางเพศของพนักงาน⁽¹⁾ (คน)

ระดับพนักงาน ในแต่ละปี	ปี 2559							ปี 2560							ปี 2561							
	คณะกรรมการธนาคาร ⁽²⁾							คณะกรรมการธนาคาร ⁽²⁾							คณะกรรมการธนาคาร ⁽²⁾							
เกณฑ์ องค์ประกอบ พนักงาน	ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	ผู้บริหารระดับ 9-10	ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ⁽³⁾		ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	ผู้บริหารระดับ 9-10	ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ⁽³⁾		ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	ผู้บริหารระดับ 9-10	ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ⁽³⁾		
จำนวนทั้งหมด	12							12							12							
ชาย	จำนวน	9	53	373	819	2,017	1,326	4,588	9	55	412	846	2,018	1,265	4,596	8	59	432	856	2,074	1,171	4,592
	ร้อยละของพนักงานชาย		1.16	8.13	17.85	43.96	28.90	100.00		1.20	8.96	18.41	43.91	27.52	100.00		1.28	9.41	18.64	45.17	25.50	100.00
	ร้อยละของระดับพนักงาน	75.00	60.92	51.10	41.96	34.13	21.75		75.00	63.22	50.93	40.34	32.94	21.44		66.67	62.11	50.59	40.42	32.37	20.69	
หญิง	จำนวน	3	34	357	1,133	3,892	4,771	10,187	3	32	397	1,251	4,108	4,635	10,423	4	36	422	1,262	4,334	4,488	10,542
	ร้อยละของพนักงานหญิง		0.33	3.50	11.12	38.21	46.83	100.00		0.31	3.81	12.00	39.41	44.47	100.00		0.34	4.00	11.97	41.11	42.57	100.00
	ร้อยละของระดับพนักงาน	25.00	39.08	48.90	58.04	65.87	78.25		25.00	36.78	49.07	59.66	67.06	78.56		33.33	37.89	49.41	59.58	67.63	79.31	

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

⁽²⁾ ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

⁽³⁾ ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร

ความหลากหลายอื่นๆ ของพนักงาน⁽¹⁾ (คน)

ระดับพนักงาน ในแต่ละปี	ปี 2559							ปี 2560							ปี 2561							
	คณะกรรมการธนาคาร ⁽²⁾	ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	ผู้บริหารระดับ 9-10	ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ⁽³⁾	คณะกรรมการธนาคาร ⁽²⁾	ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	ผู้บริหารระดับ 9-10	ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ⁽³⁾	คณะกรรมการธนาคาร ⁽²⁾	ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	ผู้บริหารระดับ 9-10	ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	พนักงานระดับ 4-6	พนักงานระดับ 1-3	จำนวนทั้งหมด ⁽³⁾	
จำนวนทั้งหมด	12		14,775					12		15,019					12		15,134					
ช่วงอายุ (ปี)	< 30	-	-	1	1	176	2,763	2,941	-	-	1	4	180	2,534	2,719	-	-	2	7	167	2,316	2,492
	30 – 50	2	50	486	1,324	4,740	3,283	9,883	2	46	515	1,354	4,829	3,312	10,056	2	44	531	1,296	4,951	3,287	10,109
	> 50	10	37	243	627	993	51	1,951	10	41	293	739	1,117	54	2,244	10	51	321	815	1,290	56	2,533
เชื้อชาติ	ไทย	8	-					14,695	8	-					14,943	8	-					15,058
	ญี่ปุ่น	4	-					66	4	-					62	4	-					63
	จีน	-	-					9	-	-					9	-	-					8
	อินเดีย	-	-					2	-	-					2	-	-					2
	ฝรั่งเศส	-	-					1	-	-					1	-	-					1
	อินโดนีเซีย	-	-					1	-	-					1	-	-					1
	ไต้หวัน	-	-					1	-	-					-	-	-					-
	เวียดนาม	-	-					-	-	-					1	-	-					1
พื้นที่ปฏิบัติงาน		ชาย			หญิง				ชาย			หญิง				ชาย			หญิง			
	สำนักงานใหญ่	12	2,980		4,596		7,576	12	3,224		5,542		8,766	12	3,271		5,617		8,888			
	กรุงเทพและปริมณฑล	-	749		2,564		3,313	-	449		1,759		2,208	-	419		1,744		2,163			
	ต่างจังหวัด	-	853		3,023		3,876	-	915		3,116		4,031	-	894		3,175		4,069			
	ต่างประเทศ	-	6		4		10	-	8		6		14	-	8		6		14			

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
⁽²⁾ ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ
⁽³⁾ ไม่รวมรวมจำนวนคณะกรรมการอาคาร

มิติด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

หน่วย : ล้านบาท

มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง	149,134	100.00%
รวมรายได้จากการดำเนินงานไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	149,134	100.00%
การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง	93,482	62.68%
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์อื่นๆ	22,665	15.20%
รายได้/ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	9	0.01%
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	26,287	17.63%
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	38,055	25.52%
ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	6,458	4.33%
เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ให้ความรู้ทางการเงิน กิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ	8	0.01%
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	55,652	37.32%

หมายเหตุ *ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

การรับรองรายงาน



Independent Assurance Statement

To Bank of Ayudhya PCL on the Sustainability Report 2018

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 2018.

Criteria for report preparation

- The Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards: 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 Standards 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 2018 of Krungsri for the year ended 31 December 2018.

Limitation

The assurance engagement checks only the draft layout format.

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 2018 of Krungsri.
- Analyzed information on performance provided in the Sustainability Report 2018 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 Sustainability Reporting Standards 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 Sustainability Reporting Standards, we conclude that Krungsri has followed Reporting Principle ,Standard Disclosures and GRI G4 financial Services Sector 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 2018 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 topics, SDGs and content disclosures in its report.

Responsiveness: Krungsri demonstrates its intensive response through 'The Krungsri's 4 CSR Pillars' framework that reflects ESG performances in each material topics against their commitment. However, Krungsri should determine targets and timeline with S.M.A.R.T. concept (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time Bound).

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

- In General Disclosure, it shall clearly indicate organization's supply chain.
- The management approach and its components shall be provided on the Materials and Water topics.
- Performance Disclosure on Materials shall include percentage of recycled input materials used.
- Performance Disclosure on Energy shall include source of the conversion factors used.
- Performance Disclosure on Effluents and Waste shall include total weight of hazardous waste/non-hazardous waste with a breakdown by the following disposal methods.
- Performance Disclosure on Employment shall

employees of the organization but are not provided to temporary or part-time employees.

- Performance Disclosure on Occupational Health and Safety shall indicate 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 shall 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 FY2018, we did not provide any services to Krungsri that could conflict with the independence of this work.

For Thaipat Institute



By Vorranut Piantam

Bangkok
13 March 2019



ดัชนีข้อมูลรายงาน

GRI Standard		Source	Omission / Additional Information	Relation to SDGs
Organizational Profile				
102-1	Name of the organization	SD: Cover, p.12		
102-2	Activities, brands, products, and services	SD: p.11-12,16-17		
102-3	Location of headquarters	SD: p.12		
102-4	Location of operations	SD: p.12		
102-5	Ownership and legal form	SD: p.12		
102-6	Markets served	SD: p.16-17		
102-7	Scale of the organization	SD: p.12 AR: p.22		
102-8	Information on employees and other workers	SD: p.91-93		SDG 8
102-9	Supply chain	SD: p.84		
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	SD: p.9, 36		
102-11	Precautionary Principle or approach	SD: p.80-81		
102-12	External initiatives	SD: p.26-27		
102-13	Membership of associations	SD: p.26-27		
Strategy				
102-14	Statement from senior decision-maker	SD: p.8-9		
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	SD: p.9, 25, 39, 51-52		
Ethics and integrity				
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	SD: p.6-7, 14		SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	SD: p.83		SDG 16
Governance				
102-18	Governance structure	SD: p.78		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	SD: p.88-89		
Stakeholder engagement				
102-40	List of stakeholder groups	SD: p.28		
102-41	Collective bargaining agreements	SD: p.66		SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders	SD: p.28		
102-43	Approach to stakeholder engagement	SD: p.28-31		
102-44	Key topics and concerns raised	SD: p.28-31		
Reporting Practice				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	SD: p.16-17		
102-46	Defining report content and topic Boundaries	SD: p.33-35		
102-47	List of material topics	SD: p.34		
102-48	Restatements of information	SD: p.96	No restatement	
102-49	Changes in reporting	SD: p.36	From GRI to GRI Standard	
102-50	Reporting period	SD: p.33		
102-51	Date of most recent report	SD: p.33		
102-52	Reporting cycle	SD: p.33		
102-53	Contact point for questions regarding the report	SD: p.37		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	SD: p.33		
102-55	GRI content index	SD: p.96-99		
102-56	External assurance	SD: p.94-95		

Material Topics

GRI Standard			Source	Omission / Additional Information	Relation to SDGs
Economic Performance					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.15, 51-53		SDG 8
	103-2	The management approach and its components	SD: p.15, 51-53		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.15, 51-53		
GRI 201 Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	SD: p.53, 93		
Indirect Economic Impacts					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.54-57		SDG 8, 9, 11
	103-2	The management approach and its components	SD: p.54-57		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.54-57		
GRI 203 Indirect Economic Impact	203-1	Infrastructure investments and services supported	SD: p.48, 54-57		
	203-2	Significant indirect economic impacts	SD: p.54-57		
Anti-corruption					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.81-83		SDG 16
	103-2	The management approach and its components	SD: p.81-83		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.81-83		
GRI 205 Anti-corruption	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	SD: p.81		
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SD: p.81, 86-87		
Materials					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.42		SDG 8, 12
	103-2	The management approach and its components	SD: p.42-45		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.43-45		
GRI 301 Materials	301-1	Materials used by weight or volume	SD: p.43-45		
	301-2	Recycled input materials used	SD: p.44		
Energy					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.42		SDG 7, 12, 13
	103-2	The management approach and its components	SD: p.42-43		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.42-43		
GRI 302 Energy	302-1	Energy consumption within the organization	SD: p.43		
	302-2	Energy consumption outside of the organization	SD: p.43		
	302-3	Energy intensity	SD: p.43		
	302-4	Reduction of energy consumption	SD: p.42		
	302-5	Reduction in energy requirements of products and services	SD: p.46-47		
Water					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.44		SDG 6, 12
	103-2	The management approach and its components	SD: p.44		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.44		
GRI 303 Water	303-1	Water withdrawal by source	SD: p.98	100% water supplied by the MWA	
	303-3	Water recycled and reused	SD: p.98	10% of wastewater is reused in the cooling tower	

GRI Standard			Source	Omission / Additional Information	Relation to SDGs
Emission					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.39		SDG 3, 12, 13
	103-2	The management approach and its components	SD: p.39-40		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.39-40		
GRI 305 Emission	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	SD: p.40		
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	SD: p.40		
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	SD: p.40		
	305-4	GHG emissions intensity	SD: p.40		
	305-5	Reduction of GHG emissions	SD: p.39		
Effluents and Waste					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.45		SDG 6
	103-2	The management approach and its components	SD: p.45		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.45		
GRI 306 Effluents and Waste	306-2	Waste by type and disposal method	SD: p.45		
Employment					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.62		SDG 5, 8
	103-2	The management approach and its components	SD: p.62-63		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.62-63		
GRI 401 Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	SD: p.92-93		
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SD: p.63-64		
	401-3	Parental leave	SD: p.65		
Occupational Health and Safety					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.65		SDG 3, 5, 8
	103-2	The management approach and its components	SD: p.65		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.65		
GRI 103 Occupational Health and Safety	403-2	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	SD: p.66		
	403-3	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	SD: p.65		
	403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	SD: p.66		
Training and Education					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.68		SDG 4, 5, 8
	103-2	The management approach and its components	SD: p.68-73		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.73		
GRI 404: Training and Education	404-1	Average hours of training per year per employee	SD: p.73		
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SD: p.71, 75		
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.62		SDG 5, 10
	103-2	The management approach and its components	SD: p.62		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.62		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	Diversity of governance bodies and employees	SD: p.92-93		

GRI Standard			Source	Omission / Additional Information	Relation to SDGs
Local Communities					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.51, 53, 56		SDG 11
	103-2	The management approach and its components	SD: p.52-53		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.53		
GRI 413 Local communities	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	SD: p.53-56		
G4 Financial Service	FS 13	Assess point in low-populated or economically disadvantaged area by type	SD: p.90		
Customer Privacy					
GRI 103 Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SD: p.57-58		SDG 16
	103-2	The management approach and its components	SD: p.57-58		
	103-3	Evaluation of the management approach	SD: p.57-58		
GRI 418 Customer Privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SD: p.58		
Product Portfolio					
G4 Financial Service	DMA	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	SD: p.51-52		SDG 1, 8, 9, 10, 11
	DMA	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	SD: p.51-52		
	FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector	SD: p.53		
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SD: p.53		
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SD: p.48		

Source: GRI Standard 2016, GRI G4 Financial Service Sector Disclosure 2008

Sustainable Development Goals 2030

SDG 1: No poverty

SDG 2: Zero Hunger

SDG 3: Good Health and Well-being

SDG 4: Quality Education

SDG 5: Gender Equality

SDG 6: Clean Water and Sanitation

SDG 7: Affordable and Clean Energy

SDG 8: Decent Work and Economic Growth

SDG 9: Industry, Innovation and Infrastructure

SDG 10: Reduced Inequality

SDG 11: Sustainable Cities and Communities

SDG 12: Responsible Consumption and Production

SDG 13: Climate Action

SDG 14: Life Below Water

SDG 15: Life on Land

SDG 16: Peace, Justice and Strong Institutions

SDG 17: Partnerships for the Goals





แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2561

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1.1 ความเกี่ยวข้องของท่านกับกรุงศรี

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

1.2 ท่านเคยอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีมาก่อนหรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 เนื้อหารายงานและการนำเสนอข้อมูลรายงาน

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

ส่วนที่ 3 การพัฒนาการจัดทำรายงาน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านหรือไม่

- ☐ ใช่
- ☐ ไม่ใช่ (โปรดระบุเรื่องที่อยู่ในความสนใจของท่านและต้องการให้กรุงศรีรายงานในฉบับถัดไป)

.....

.....

.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

สามารถส่งแบบสอบถามได้ที่

ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม

สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ที่อยู่ : 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

อีเมล : krungsriESG@krungsri.com



ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ที่กรุงศรีจะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย

จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

สแกน QR Code
เพื่อทำแบบสอบถามความคิดเห็น
ผู้อ่านรายงานความยั่งยืนกรุงศรี 2561

กรุงศรีจัดพิมพ์หนังสือเล่มนี้ด้วยหมึกถั่วเหลืองบนกระดาษที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล 100%
ลดปริมาณการตัดต้นไม้ การปล่อยก๊าซคาร์บอน ทำให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

จัดทำโดย

สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

โทรศัพท์ : 0-2296-2000 ต่อ 83935, 82971, 85811

อีเมล : krungsriESG@krungsri.com

ออกแบบ : บริษัท กราฟิค สเตชั่น จำกัด



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

Call 1572 | www.krungsri.com |       Krungsri Simple