krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก



BANKING WITH PURPOSE

รายงานความยั่งยืน 2565



BANKING WITH PURPOSE

"การธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน" คือแก่นการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ที่บูรณาการมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้ากับกระบวนการทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล อย่างเคร่งครัด ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบ และสร้างผลลัพธ์เชิงบวก ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง

การประกาศวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality Vision Declaration) เป็นก้าวสำคัญของกรุงศรีที่สะท้อนความมุ่งมั่นร่วมขับเคลื่อนประเทศในการเปลี่ยนผ่านสู่ เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ทั้งจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในของธนาคารและการสนับสนุนลูกค้า ให้สามารถก้าวข้ามความท้าทาย และดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้าน ESG ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานที่ตอบโจทย์เชิงธุรกิจ ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของกรุงศรีในการขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สู่ความยั่งยืนอย่างแน่วแน่และมั่นคง





มุ่งสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน เพื่อโลกที่สมดุล

กรุงศรีพร้อมสนับสนุนภาคธุรกิจในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจ
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการสนับสนุนสินเชื่อและการลงทุนสีเขียว
สู่การเติบโตอย่างยั่งยืน





ขับเคลื่อนความเท่าเทียมและทั่วถึง เพื่อสังคมที่ยั่งยืน

กรุงศรีส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามแนวทางสากลในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ





ยืนหยัดบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกฎ กรอบกติกา และข้อกำหนด
ของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนบริหารความเสี่ยงด้าน ESG
อย่างรอบคอบและรัดกุมในทุกมิติ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ
มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้



สารบัญ

10 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

12 สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร





44 ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

45 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
50 การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
51 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
56 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
58 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
62 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
69 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
73 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

16 ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

18 เกี่ยวกับกรุงศรี

28 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

36 การจัดทำรายงาน



76 ด้านสังคม

77 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
84 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
92 การเข้าถึงบริการทางการเงิน
95 สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
100 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
106 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
115 การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
120 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม





146 ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

154 การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

156 ดัชนีข้อมูลรายงาน

160 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2565

130 ด้านสิ่งแวดล้อม

131 การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ
137 การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ




krungsri



พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบ
ต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ
ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง
ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น
โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและ
หลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ
ร่วมทำงานเป็นทีมด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง
โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า
และกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ
มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ
เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์
เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะกลุ่มสถาบัน
การเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า
ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

สารประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และ กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ปี 2565 เป็นปีที่ประเทศทั่วโลกผ่อนปรนมาตรการและข้อจำกัดในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้คลี่คลายและมีแนวโน้มกลับสู่ภาวะปกติ เศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัวสู่ความเติบโตอีกครั้ง โดยมีแรงขับเคลื่อนหลักมาจากภาคการส่งออกและการบริโภคภาคเอกชน ตลอดจนกระแสความตื่นตัวในภาคการท่องเที่ยวที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวหลั่งไหลสู่ไทยหลังนโยบายเปิดประเทศของภาครัฐ จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการฟื้นตัวของภาคธุรกิจ กรุงศรีสามารถส่งมอบผลประกอบการที่แข็งแกร่ง พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงการเสริมสภาพคล่องและการสนับสนุนทางการเงินที่สามารถช่วยให้ลูกค้าเติบโตต่อไปในอนาคต ในขณะเดียวกันกรุงศรีสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญหลายประการภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน (ปี 2564 - 2566)

กระบวนทัศน์ในภาคการเงินไทยที่ปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายแห่งความยั่งยืน รวมถึงการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ส่งผลให้อุตสาหกรรมธนาคารต้องเร่งพัฒนากลไกสำคัญในมิติด้านความยั่งยืนอย่างรอบด้านในปี 2565 หนึ่งในนั้นคือการประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ของสมาคมธนาคารไทย โดยกรุงศรีเป็นธนาคารหลักที่มีบทบาทในการสรรค์สร้างและดำเนินการ ซึ่งเป็นกรอบการดำเนินงานภายใต้พันธสัญญาความร่วมมือของธนาคารพาณิชย์ในการขับเคลื่อนสู่ระบบเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น บทบาทของกรุงศรีในบริบทดังกล่าวตอกย้ำความมุ่งมั่นในการดำเนินตามวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนของกรุงศรีที่มุ่งสู่ “การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย”

การประกาศเจตนารมณ์ฯ ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานในระดับสากล ที่บูรณาการหลักการด้านความยั่งยืนในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง และวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ความสำคัญกับประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม นวัตกรรมทางการเงินเพื่อความยั่งยืน สิทธิมนุษยชน รวมถึงแนวทางการเปิดเผยข้อมูลโดยเฉพาะมาตรฐาน TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) ดังนั้น การประกาศเจตนารมณ์ฯ ของสมาชิกสมาคมธนาคารไทยจึงไม่เพียงสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเร่งด่วน แต่ยังครอบคลุมถึงการยึดมั่นในหลักการ Double Materiality ซึ่งให้ความสำคัญต่อความยั่งยืนควบคู่ไปกับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ในฐานะองค์ประกอบสองมิติหลักที่หนุนเนื่องกันไปบนเส้นทางเดียวกัน

กรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งที่สองในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองในฐานะผู้ลงนามรับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นก้าวสำคัญแห่งสำนึกธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน บนเส้นทางของผู้นำด้านการเงินสีเขียว โดยหลักการดังกล่าวเป็นกรอบการทำงานสำคัญที่เอื้ออำนวยให้กรุงศรีสามารถดำเนินการเพื่อส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างยั่งยืน สอดประสานกับวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและความตกลงปารีส

กรุงศรีปฏิบัติตามหลักการการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบที่บูรณาการมิติด้าน ESG เข้ากับการดำเนินงานด้วยจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) ภายใต้วิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของธนาคาร กรุงศรีได้ดำเนินการหลายโครงการสำคัญเพื่อบรรลุเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 และจากบริการทางการเงินทั้งหมดในปี 2593 โดย ณ สิ้นปี 2565 กรุงศรีเพิ่มการสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็นจำนวน 44,000 ล้านบาท จากเป้าหมายจำนวน 50,000 – 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 นอกจากนี้ธนาคารยังได้ริเริ่มโครงการมอบรางวัล Krungsri ESG Awards ขึ้นเพื่อสนับสนุนและเชิดชูลูกค้าผู้ประกอบการและวิสาหกิจเพื่อสังคมที่มีรายได้รวมไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ให้สามารถเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนได้ โดยจะจัดพิธีมอบรางวัลในครึ่งปีแรกของปี 2566

ด้านการช่วยเหลือสังคม กรุงศรียังคงให้การช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผ่านหลากหลายมาตรการ อาทิ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระยะยาว โครงการพักทรัพย์ พักหนี้ การรวมหนี้ และการสนับสนุนสภาพคล่อง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 เงินให้สินเชื่อคงเหลือภายใต้มาตรการช่วยเหลือลูกค้าของกรุงศรีคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 8 ของเงินให้สินเชื่อรวม หรือจำนวน 150,965 ล้านบาท ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับการสนับสนุนวงเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นอยู่ที่จำนวน 16,405 ล้านบาท แก่ลูกค้า 4,565 ราย

ในปี 2565 ธนาคารได้ออกนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน สนับสนุนแนวปฏิบัติที่คำนึงถึงความเสมอภาคของบุคคลและการไม่เลือกปฏิบัติ โดยผนวกประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับการดำเนินธุรกิจและนโยบายด้านการกำกับดูแล เพื่อให้ความสำคัญด้านการคุ้มครองและเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม นโยบายนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของกรอบการทำงานที่ครอบคลุมเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน การกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยา โดยธนาคารได้สื่อสารให้พนักงานทุกระดับรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเคารพในหลักการด้านสิทธิมนุษยชนเช่นกัน

ในส่วนของบริบทด้านสิ่งแวดล้อมนั้น ในปี 2565 กรุงศรีตอกย้ำความเป็นผู้นำในด้านความยั่งยืน ด้วยการขยายขอบเขตการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยผนวกรวมข้อมูลก๊าซเรือนกระจกของบริษัทย่อยในประเทศไทยทั้ง 14 บริษัท โดยกรุงศรีถือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ได้จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรครอบคลุมทุกอาคารสำนักงาน สาขาธนาคาร และบริษัทย่อย ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่นำมากำหนดทิศทางการลดก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี กรุ๊ป สอดคล้องกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (NDC) และความตกลงปารีส (Paris Agreement)

ความก้าวหน้าด้าน ESG ในปี 2565 รวมถึงการต่อยอดโครงการ ‘Krungsri Zero Waste’ เพื่อลดปริมาณขยะและก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากของเสียในกระบวนการทำงานของธนาคารให้เหลือศูนย์ ผ่านการรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการลดและแยกขยะเชื้อเพลิงซึ่งไม่สามารถนำมารีไซเคิลได้ หรือขยะ RDF (Refuse-Derived Fuel) อย่างเป็นรูปธรรม ในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต พร้อมผนึกกำลังกับพันธมิตรองค์กรต่างๆ เพื่อรณรงค์ลดขยะ RDF บนถนนเพลินจิตให้เหลือศูนย์ภายในปี 2568

ด้านความร่วมมือและการสร้างพลังพันธมิตร กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN) ประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO) ในปี 2565 รวมทั้งมีบทบาทหลักในคณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance ซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมการเข้าถึงเงินทุนเพื่อแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (RE100) เพื่อร่วมมือกับองค์กรชั้นนำจากภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศไทยไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนเต็มรูปแบบในอัตราร้อยละ 100

ปี 2566 ถือเป็นเป็นปีสุดท้ายของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบันของกรุงศรี ธนาคารยังคงยึดมั่นการดำเนินงานตามปณิธานการธนาคารพาณิชย์เพื่อความยั่งยืน กอปรด้วยจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) โดยต่อยอดความเป็นเลิศด้าน ESG และสนับสนุนการดำเนินโครงการสำคัญที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกทางสังคม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในด้านความยั่งยืนทั้งในส่วนของธนาคาร ลูกค้า และสังคมโดยรวม เรายังคงมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับความยั่งยืนในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืนร่วมกันของทุกภาคส่วน



การุณ กิตติสถาพร
ประธานกรรมการ



ไดอิซุเกะ เอจิมะ
รองประธานกรรมการ



เซอิจิโระ อาคิตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ประเด็น	เป้าหมายระยะยาว	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565
มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ			
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	• ได้รับการประเมินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับ “ดีเลิศ” จากองค์กรระดับชั้นนำ	• ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับ “ดีเลิศ”	• ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับ “ดีเลิศ”
การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	• เป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองจาก CAC		• ได้รับการรับรองจาก CAC [Certified Period: 7 ก.พ. 2563 - 6 ก.พ. 2566]
การธนาคารเพื่อความยั่งยืน	• ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยยึดแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากล	• ได้รับการรับรองเป็นผู้ลงนาม (Signatory) รับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ (UN Principles for Responsible Banking)	• ได้รับการรับรองเป็นผู้ลงนาม (Signatory) รับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ (UN Principles for Responsible Banking) อย่างเป็นทางการ
ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจตามแผนธุรกิจระยะกลาง ฉบับที่ 3 (2564-2566)	• ขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Expansion)		• ประกาศแผนการเข้าซื้อกิจการโดยจะซื้อหุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ โนมูระ พัฒนสิน จำกัด (มหาชน) ในอัตราร้อยละ 100 ซึ่งมีมูลค่าการลงทุนรวมของธุรกรรมประมาณ 155.30 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (คิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 5,501 ล้านบาท) และประกาศแผนการเข้าซื้อกิจการของ Home Credit ในประเทศอินโดนีเซียและประเทศฟิลิปปินส์ โดยมีมูลค่าการลงทุนรวมของธุรกรรมประมาณ 473.90 ล้านยูโร (คิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 17,700.80 ล้านบาท)
มิติด้านสังคม			
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	• ตั้งเป้าเพิ่มการสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน 50,000 - 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573		• ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 ยอดสินเชื่อคงค้างสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance) เพิ่มขึ้นจำนวน 44,204 ล้านบาท จากปี 2564

ประเด็น	เป้าหมายระยะยาว	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงานปี 2565
มิติด้านสังคม			
การส่งเสริมศักยภาพของผู้หญิงและความเสมอภาคระหว่างเพศ	• สัดส่วนของผู้บริหารเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40.00 ของผู้บริหารทั้งหมด	• สัดส่วนของผู้บริหารเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40.00 ของผู้บริหารทั้งหมด	• สัดส่วนของผู้บริหารเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) ร้อยละ 51.98 ของผู้บริหารทั้งหมด
การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป (พนักงานประจำและสัญญาจ้าง) เข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของพนักงานทั้งหมด	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป (พนักงานประจำและสัญญาจ้าง) เข้าร่วมกิจกรรม CSR จำนวน 5,500 คน	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป 7,007 คน • จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป 17,176 ชั่วโมง
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี 58.44 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
มิติด้านสิ่งแวดล้อม			
การจัดการของเสียในองค์กร	• ลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจ/ กิจกรรมของธนาคารให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573	• การเป็นองค์กรไร้ขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบ (Zero-Food Waste Organization) • ลดขยะเชื้อเพลิง (ขยะ RDF*) สู่บ่อฝังกลบให้เหลือศูนย์ภายในปี 2565	• บรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรไร้ขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบ โดยติดตั้งเครื่องกำจัดและแปรสภาพขยะเศษอาหารให้กลายเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดินและบำรุงพืชในอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ซึ่งสามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารจากอาคารสำนักงานใหญ่ได้จำนวน 5,810.76 กิโลกรัม เทียบเท่ากับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศได้ 14,701 $kgCO_2e$ และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดินและบำรุงพืชได้จำนวน 1,174 กิโลกรัม (สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เริ่มเดินเครื่องใช้งานจริงในต้นปี 2566) • สามารถรวบรวมและคัดแยกขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมการผลิตปูนซีเมนต์รวมทั้งสิ้น 5,384.65 กิโลกรัม ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 8,817.63 $kgCO_2e$

หมายเหตุ:

* ขยะ RDF (Refuse Derived Fuel) เป็นขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ แต่สามารถนำไปเป็นเชื้อเพลิงและเผาไหม้จนหมดโดยไม่มีการนำขยะไปสู่บ่อฝังกลบ (Zero Waste to Landfills) เช่น นำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมการผลิตปูนซีเมนต์ เป็นต้น

เกี่ยวกับกรุงศรี

ข้อมูลทั่วไป

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“กรุงศรี”) เปิดทำการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 กรุงศรีดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ตลอดจนยึดมั่นจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด เพื่อยกระดับการดำเนินธุรกิจให้สูงกว่ากรอบที่กฎหมายกำหนด และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน และสังคมโดยรวม

กรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก และเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่นและเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก นอกจากนี้ กรุงศรียังได้รับการคัดเลือกจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และมีบทบาทต่อระบบการเงินโดยรวมของประเทศไทย*

กรุงศรีประกอบธุรกิจตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ประกาศและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกาศและเงื่อนไขภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รวมถึงคำสั่งและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารดำเนินธุรกิจตามขอบเขตของธนาคารพาณิชย์ อาทิ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน การค้ำประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังประกอบธุรกิจกลุ่มอื่นๆ ตามขอบเขตที่ ธปท. อนุญาต ได้แก่ 1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประกันภัย 2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ 3) ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน 4) ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) 5) ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

ปัจจุบันกรุงศรีมีบริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วมจำนวน 23 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2565 กรุงศรีมีสำนักงานสาขาธนาคารทั้งสิ้น 616 สาขา[1/] กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 34,245 คน[2/] มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 73,558 ล้านบาท

หมายเหตุ:
* อ้างอิงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 17/2560 เรื่อง รายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศ
1/ รวมสำนักงานใหญ่และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา
2/ จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม
3/ รวมรายได้จากการดำเนินงาน: รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น

ชื่อบริษัทหลัก: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการ: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชื่อย่อหลักทรัพย์: BAY

เลขทะเบียนบริษัท: 0107536001079

ประเภทธุรกิจ: ธนาคารพาณิชย์

ชื่อเชิงพาณิชย์: กรุงศรี

ชื่อกลุ่มธุรกิจ: กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)

พื้นที่การดำเนินธุรกิจ: 5 ประเทศ ได้แก่
- ประเทศไทย
- สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (1 สาขา และ 1 การร่วมค้า)
- สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (สำนักงานตัวแทน)
- ราชอาณาจักรกัมพูชา (บริษัทในเครือ)
- ประเทศฟิลิปปินส์ (การร่วมค้า)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

ช่องทางการติดต่อ:
- สำนักงานใหญ่:
  - โทรศัพท์ 0-2296-2000
  - โทรสาร 0-2683-1304
- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ Krungsri Call Center 1572
- ช่องทางออนไลน์: www.krungsri.com

Krungsri Simple

อัตรากำลังทั้งหมด: 36,974 คน
(พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ: 24,237 ล้านบาท

รายได้จากการดำเนินงาน 3/: 116,416 ล้านบาท

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่าร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

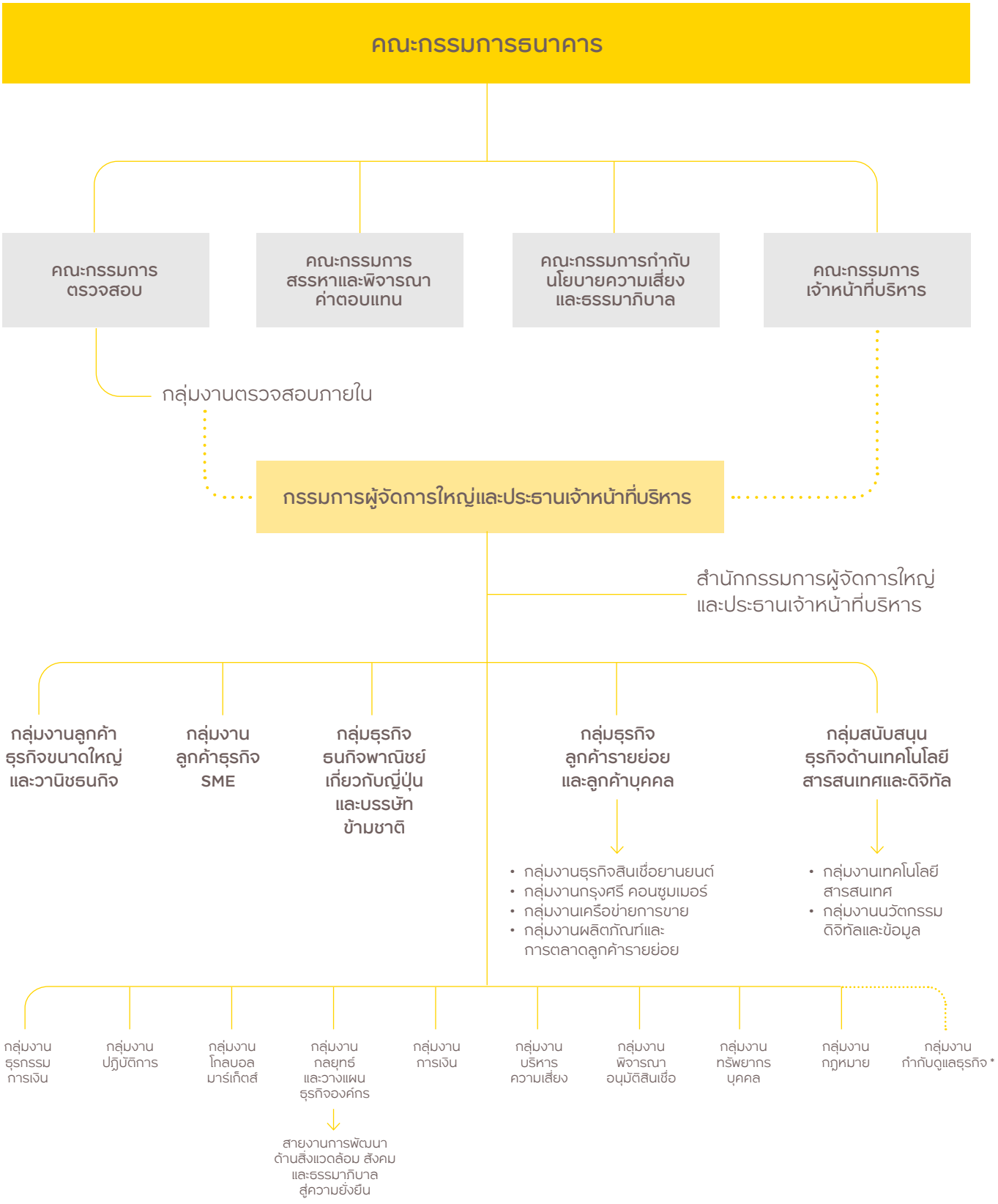
ณ วันที่ 8 ธันวาคม 2565 (วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด)
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นทั้งหมด
1	MUFG BANK, Ltd.	5,655,332,146	76.88*
2	บริษัท สตรองโฮลด์ แอสเซ็ทส์ จำกัด	166,536,980	2.26
3	บริษัท ทุนมหาโชค จำกัด	166,478,940	2.26
4	บริษัท จี แอล แอสเซทส์ จำกัด	166,414,640	2.26
5	บริษัท บีบีทีวี แซทเทลวิชั่น จำกัด	166,151,114	2.26
6	บริษัท บีบีทีวี แอสเซตแมเนจเมนท์ จำกัด	163,112,900	2.22
7	บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด	160,789,220	2.19
8	บริษัท มหากิจโฮลดิ้ง จำกัด	158,726,810	2.16
9	บริษัท ทุนรุ่งเรือง จำกัด	157,889,440	2.15
10	บริษัท ซุปเปอร์ แอสเซทส์ จำกัด	51,421,714	0.70
11	บริษัท ซี.เค.อาร์ จำกัด	48,528,834	0.66
	ผู้ถือหุ้นอื่น	294,379,035	4.00
	รวม	**7,355,761,773**	**100.00**

หมายเหตุ:
* เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ เมื่อรวมการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวรายอื่นแล้วเท่ากับร้อยละ 76.90

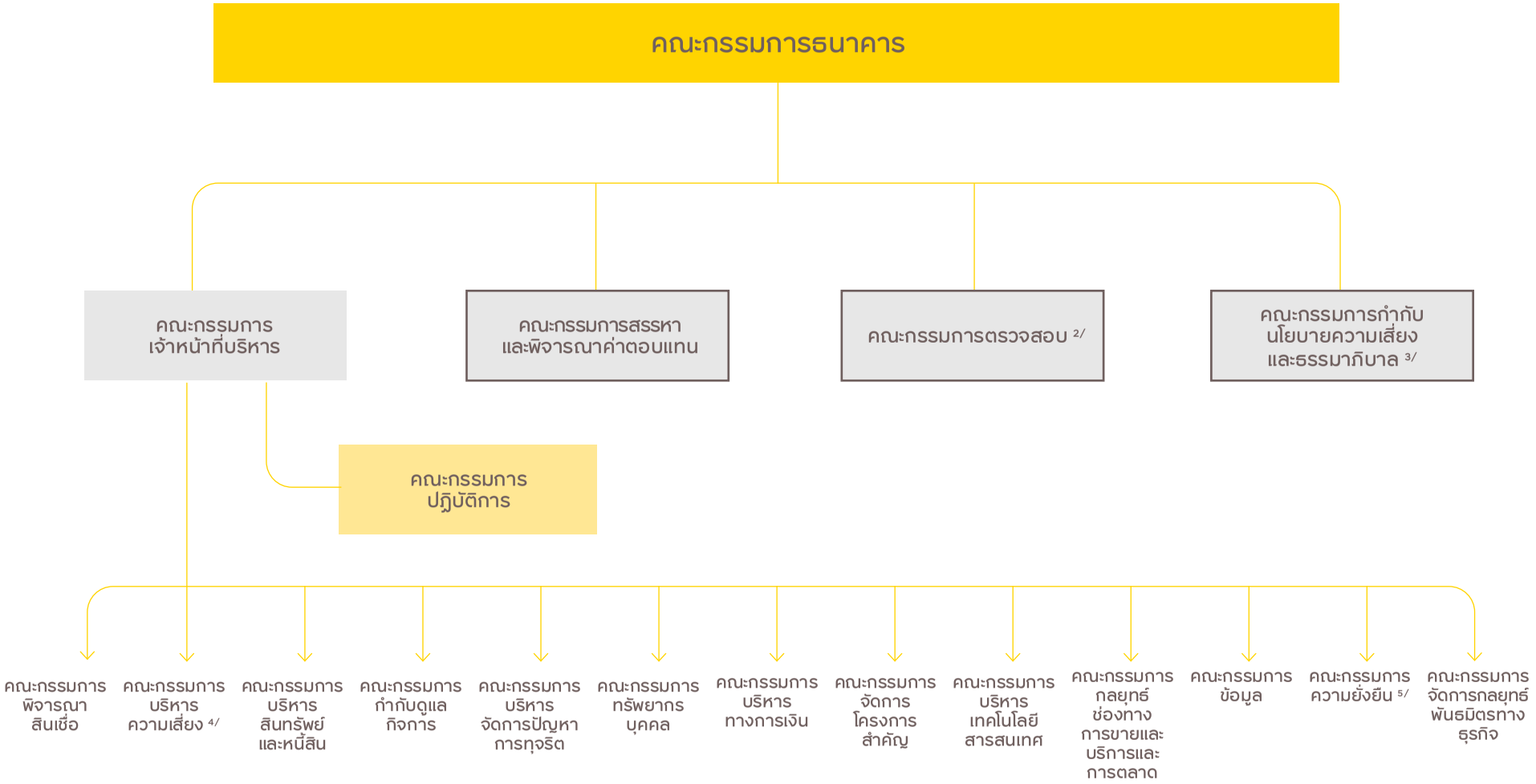
โครงสร้างองค์กร

(ณ วันที่ 1 มกราคม 2566)



* กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ[1/]



☐ คณะกรรมการที่มีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการและไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารของธนาคาร

หมายเหตุ:

1/ ธนาคารมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุด และมีการประกาศภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน

2/ กลุ่มงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

3/ กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารมีหน้าที่รายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลโดยตรง

4/ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงาน Dotted Line ต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

5/ คณะกรรมการความยั่งยืนจัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายและข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทอื่นๆ ภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การรับฝากเงิน

- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

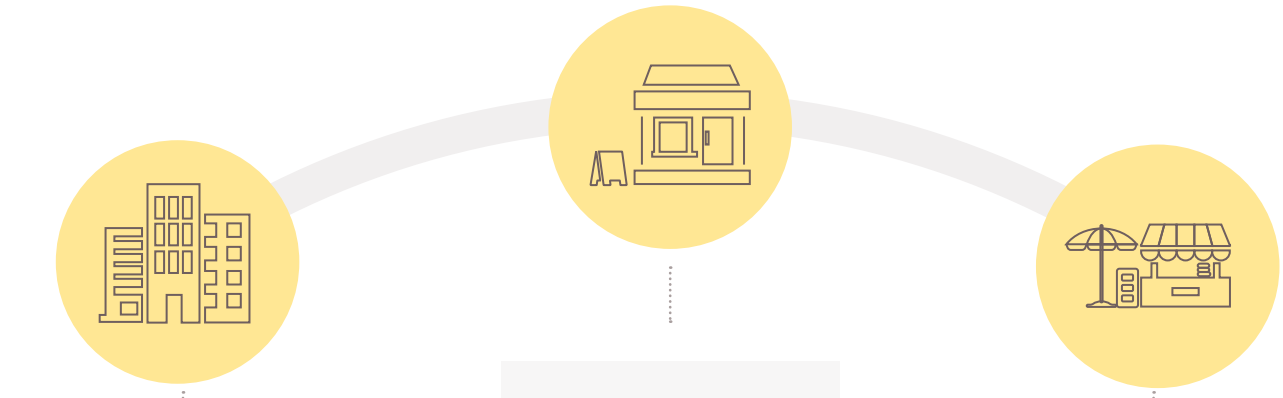
การให้สินเชื่อ

- การเบิกเงินเกินบัญชี (O/D)
- เงินกู้โดยใช้ตั๋วสัญญาใช้เงินและเงินกู้ระยะยาวให้แก่ลูกค้าธุรกิจ
- สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อบุคคลให้แก่ลูกค้าบุคคล
- สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ
- สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ
- บริการด้านสินเชื่ออื่นๆ อาทิ การอาวัลและรับรองตั๋วเงิน หนังสือค้ำประกัน เลตเตอร์ออฟเครดิตและการออกหนังสือสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น

บริการทางการเงินอื่นๆ

- บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- บริการด้านการโอนเงินภายในต่างประเทศ
- บริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ
- บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ ‘Krungsri TradeLink’
- บริการหัก/ฝากเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ
- บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย
- บริการด้านวาณิชธนกิจ
- บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์
- บริการบริหารเงินสด
- บริการลูกค้าธุรกรรมการเงิน
- บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าและเครื่องมือทางการเงินด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย
- บริการด้านการเงินเพื่อการค้า
- บริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

ลูกค้ากรุงศรี



ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
- บรรษัทไทย
- บรรษัทญี่ปุ่น
- บรรษัทข้ามชาติ

ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

ลูกค้ารายย่อย

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กิจกรรมหลัก



แหล่งที่มาของเงินทุน



การปฏิบัติการ



การตลาดและการขาย



ช่องทางการเข้าถึงนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน



ธุรกรรมทางการเงิน



การบริการหลังการขาย

คำนึงถึงและเชื่อมโยงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและคำนึงถึงมิติ ESG
- การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยคำนึงถึงมิติ ESG
- การทำงานรูปแบบดิจิทัล เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก
- ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ
- การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมแบรนด์และภาพลักษณ์ที่ดี
- การบริการทางการเงินที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย
- ศูนย์/ สำนักงาน/ สาขาธนาคารที่ครอบคลุมและทั่วถึง
- การบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
- ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
- ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรมสนับสนุน



การบริหารความเสี่ยง



การบริหารงานจัดซื้อ



การบริหารทรัพยากรบุคคล



การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล



โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ เช่น ระบบบัญชี-การเงิน การบริหารองค์กร งานด้านกฎหมาย งานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร เป็นต้น

บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

กรุงศรีถือหุ้นในบริษัทย่อยจำนวน 18 บริษัท การร่วมค้าจำนวน 4 บริษัท และบริษัทร่วมจำนวน 1 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน		
1. Hattha Bank Plc.[1/]	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศกัมพูชา	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้อยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป	100.00
3. บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารทั้งหมด	100.00
4. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ	99.99
5. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top up Loans) และสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์	100.00
6. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	100.00
7. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์)	100.00
8. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	100.00
9. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	100.00
10. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.84
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	ธุรกิจจัดการกองทุน	86.86
12. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด[2/]	ลีสซิ่ง/ เช่าซื้อ/ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้าในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	100.00
13. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด [3/]	ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ประเภทสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	99.99

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน		
14. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้านบุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ	100.00
15. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	100.00
16. บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [4/]	นายหน้าประกันชีวิต	100.00
17. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [4/]	นายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
18. Hattha Services Co., Ltd. [5/]	ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่งรวมถึงการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจของ Hattha Bank Plc. และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเท่านั้น	49.00
การร่วมค้า		
19. บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [6/]	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	50.00
20. บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [7/]	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด และลูกค้าของห้างโลตัสส์	50.00
21. บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้าของห้างโลตัสส์	50.00
22. SB Finance, Inc. [9/]	ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในประเทศฟิลิปปินส์	50.00
บริษัทร่วม		
23. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกันในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท รวมทั้งให้บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	30.00

หมายเหตุ:

[1/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 100 เดิมคือ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563

[2/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ร้อยละ 25

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

[5/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49 ผ่าน Hattha Bank Plc.

[6/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 50 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิมคือ บริษัท เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด

[7/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิมคือ บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

[8/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิมคือ บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

[9/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50 ชื่อบริษัทเดิมคือ SB Finance Company, Inc.

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

กรุงศรีได้กำหนดพันธกิจ **“มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า”** ซึ่งสอดรับกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่น “สร้างเส้นทางสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนโดยให้ความสำคัญกับลูกค้า ชุมชน และการเงินที่มีความรับผิดชอบ ตลอดจนช่วยเหลือสังคมผ่านความเป็นผู้นำการดำเนินงานและบริการของ MUFG” เพื่อให้บรรลุพันธกิจข้างต้น กรุงศรีจึงได้จัดทำ **“แผนธุรกิจระยะกลาง (MTBP)”** ซึ่งเป็นการนำพันธกิจไปสู่การดำเนินงานจริง โดยแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายที่ชัดเจนและแผนการดำเนินงานของกรุงศรีในระยะ 3 ปี ผ่านการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

กรุงศรีในฐานะหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) ยังคงยึดมั่นการดำเนินงานตามปณิธาน **“การธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน”** ผ่านการร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับ MUFG ในการบูรณาการงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตลอดจนการขยายเครือข่ายทางธุรกิจร่วมกัน เพื่อช่วยสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายย่อยผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำและสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความพร้อมและความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566)

เป้าหมาย

“มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า
พร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน”

5
กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

1. **การปรับเปลี่ยนธุรกิจลูกค้ารายย่อยให้เป็นหนึ่งเดียว**
   (One Retail Transformation)
2. **การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจด้านลูกค้าธุรกิจ**
   (Commercial Business Enhancement)
3. **การสร้างระบบนิเวศและพันธมิตรทางธุรกิจ**
   (Ecosystem and Partnership)
4. **การขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค**
   (ASEAN Expansion)
5. **การสร้างที่มาของกระแสรายได้ใหม่ๆ**
   (New Revenue Stream)

3
กลยุทธ์ด้านการบริหาร

1. **การเพิ่มผลิตผลและประสิทธิภาพ**
   (Productivity and Efficiency)
2. **การพัฒนาด้านไอที ดิจิทัล และการวิเคราะห์**
   (IT, Digital and Analytics)
3. **การพัฒนาบุคลากรและองค์กร**
   (People and Organization)



ความท้าทายและโอกาส

ปี 2565 ถือเป็นปีที่สองของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน ที่ครอบคลุมระหว่างปี 2564-2566 ซึ่งแผนธุรกิจระยะกลางฉบับนี้ได้พิจารณาจากความสำเร็จและความท้าทายที่สำคัญของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ผ่านมา (ฉบับที่ 1 และ 2) ตลอดจนคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เริ่มคลี่คลายและมีแนวโน้มในทางที่ดีขึ้น อันเห็นได้จากการผ่อนปรนมาตรการและข้อจำกัดต่างๆ ตลอดจนการเปิดประเทศที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและการลงทุน โดยมีแรงขับเคลื่อนหลักมาจากการท่องเที่ยวที่เริ่มฟื้นตัว การลงทุนที่เพิ่มขึ้นทั้งจากการฟื้นตัวของกิจกรรมในประเทศ และการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ และการสนับสนุนของภาครัฐผ่านมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจต่างๆ อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทยยังเผชิญแรงกดดันจากการส่งออกที่เริ่มชะลอตัวลง ท่ามกลางความกังวลต่อภาวะเศรษฐกิจถดถอยในหลายประเทศ รวมทั้งสภาวะทางการเงินที่ตึงตัวจากแนวโน้มดอกเบี้ยที่ปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ากลุ่มที่มีสัดส่วนภาระหนี้ต่อรายรับที่ค่อนข้างสูงได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก กรุงศรีจึงได้ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือลูกค้ากลุ่มดังกล่าวอย่างใกล้ชิดและได้ติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิตและสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้น

ขณะเดียวกันท่ามกลางสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการแข่งขันที่ท้าทาย กรุงศรีได้เล็งเห็นโอกาสในการแสวงหารายได้ใหม่จากการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับกรุงศรีมากยิ่งขึ้น ได้แก่

- การแสวงหาโอกาสและการลงทุนในธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคม อาทิ อุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicles: EV) และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องซึ่งมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น ท่ามกลางการเคลื่อนย้ายเม็ดเงินลงทุนโดยตรงจากผู้เล่นรายใหญ่ในประเทศต่างๆ มายังอุตสาหกรรมนี้ในประเทศไทย ซึ่งการอัดฉีดเงินลงทุนดังกล่าวนอกจากจะเป็นปัจจัยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศ ยังช่วยดึงดูดทรัพยากรการผลิตและเทคโนโลยีต่างๆ การถ่ายทอดความรู้และพัฒนาศักยภาพแรงงานไทยอีกด้วย กรุงศรีในฐานะผู้นำตลาดสินเชื่อยานยนต์ ภายใต้แบรนด์ “กรุงศรี ออโต้” จึงมีเป้าหมายที่จะเติบโตสอดรับกับกระแสยานยนต์ไฟฟ้า ผ่านการส่งมอบบริการทางการเงิน “สินเชื่อยานยนต์ไฟฟ้า” เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้รถสามารถเข้าถึงยานยนต์ไฟฟ้าและช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้งานรถไฟฟ้าในวงกว้าง เป็นการส่งเสริมให้ประเทศสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) ได้อย่างยั่งยืน
- การส่งเสริมด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ผลิตภัณฑ์ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน สินเชื่อสีเขียว เป็นต้น โดยเล็งเห็นศักยภาพการเติบโตอย่างต่อเนื่องและโอกาสทางการตลาดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้กับลูกค้าธุรกิจของกรุงศรี
- การขยายธุรกิจไปต่างประเทศของกรุงศรี รวมถึงการสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าไปต่างประเทศ โดยเฉพาะภูมิภาคอาเซียนที่มีโอกาสฟื้นตัวทางเศรษฐกิจสูงกว่าภูมิภาคอื่น หลังการชะลอตัวอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ด้วยจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) กรุงศรีจึงยึดมั่นการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทาง “**การธนาคารเพื่อความยั่งยืน**” (Sustainable Banking) โดยบูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในกระบวนการทำงานของธนาคาร ควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG อย่างรอบคอบและรัดกุม รวมทั้งแสวงหาโอกาสที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้าน “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” (Responsible Lending) เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนเสริมศักยภาพในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

วิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืน:
“มุ่งสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย”

บูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในกระบวนการทำงาน

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
- นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ด้านสังคม

- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ
- การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

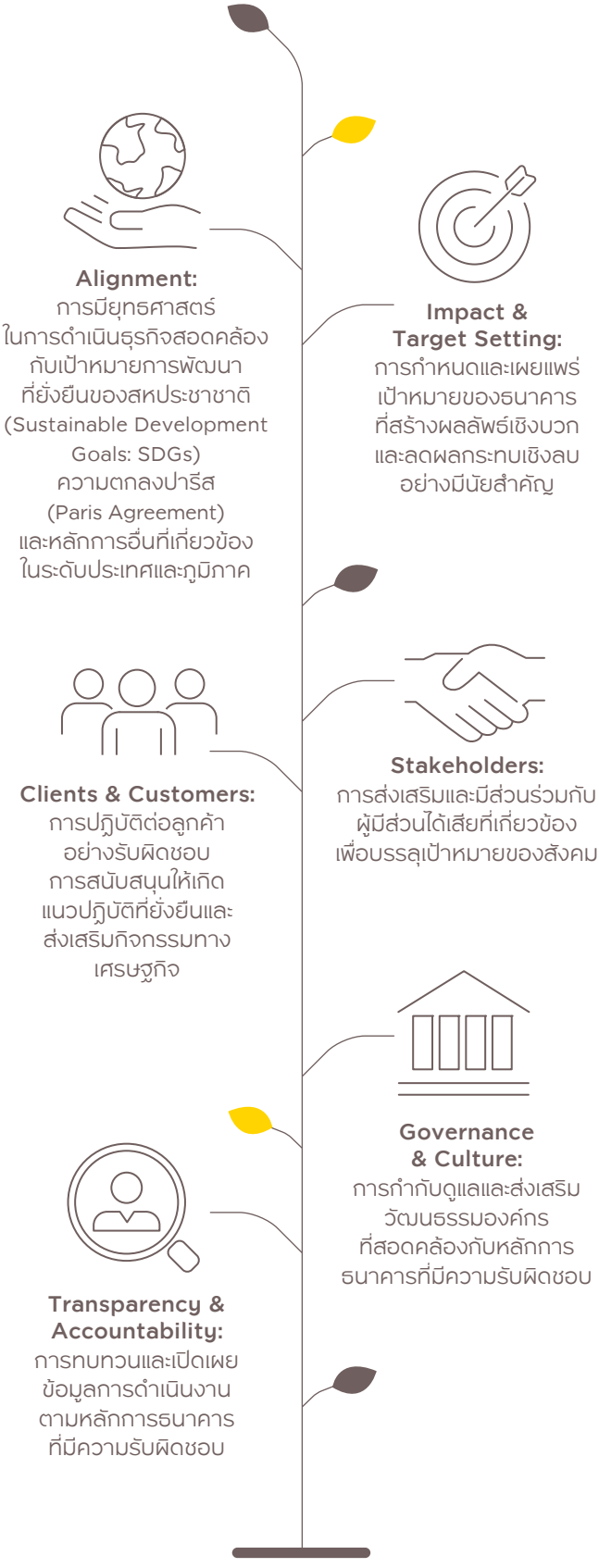
ปี 2565 นับเป็นก้าวย่างที่สำคัญของกรุงศรีในการดำเนินงานตามปณิธานการธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน กรุงศรีได้ยกระดับการดำเนินงานของธนาคารโดยเข้าร่วมเป็น**สมาชิกของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน** (UNEP FI) และ**ได้รับการรับรองเป็นผู้ลงนาม** (Signatory) **รับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ** (UN Principles for Responsible Banking) อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นกรอบการทำงานเพื่อการธนาคารอย่างยั่งยืนที่ได้รับการพัฒนาโดยความร่วมมือระหว่างธนาคารทั่วโลกกับ UNEP FI

การลงนามรับในหลักการดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ในขณะเดียวกันยังส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศให้เทียบเท่าระดับสากลและมีเสถียรภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งยังสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ของสหประชาชาติอีกด้วย

หลักการนี้ถือเป็นกรอบการทำงานระดับโลกที่สำคัญและเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสังคมในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและความตกลงปารีส ทั้งนี้ กรุงศรีลงนามรับหลักการดังกล่าวเช่นเดียวกับธนาคารชั้นนำเกือบ 300 แห่งทั่วโลก โดยมุ่งมั่นวางกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่มีเป้าหมายที่ท้าทาย พร้อมดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ ให้ความสำคัญ ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึกด้านความยั่งยืนให้แก่ภาคธุรกิจ อีกทั้งยกระดับความสามารถในการแข่งขันของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสังคมและความยั่งยืน

ภายใต้หลักการนี้ กรุงศรีในฐานะผู้ลงนามรับในหลักการดังกล่าวจะต้องทำการวัดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของตน พร้อมทั้งกำหนดและมุ่งบรรลุเป้าหมายที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกมากที่สุด รวมถึงรายงานความคืบหน้าต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ หลักการนี้กำหนดกรอบการดำเนินงานสำหรับธนาคารเพื่อให้สามารถทำความเข้าใจความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อของกรุงศรีที่ว่า ธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และมีความรับผิดชอบร่วมกันที่จะช่วยสนับสนุนให้ประเทศสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ และเป้าหมายเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างราบรื่น

หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ
(Principles for Responsible Banking: PRB)
ประกอบด้วย





กรุงศรีภูมิใจเป็นอย่างยิ่งในโอกาสที่ได้รับการรับรอง
เป็นผู้ลงนามรับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ
ของสหประชาชาติอย่างเป็นทางการ
การลงนามครั้งนี้ถือเป็นก้าวย่างที่สำคัญ
บนเส้นทางผู้นำด้านการเงินเพื่อความยั่งยืนของกรุงศรี
อีกทั้งยังตอกย้ำพันธกิจของกรุงศรี
ที่มีต่อหลักการธนาคารพาณิชย์เพื่อความยั่งยืน
รวมถึงจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงิน
ที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB)

เซอิจิโระ อาคิตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

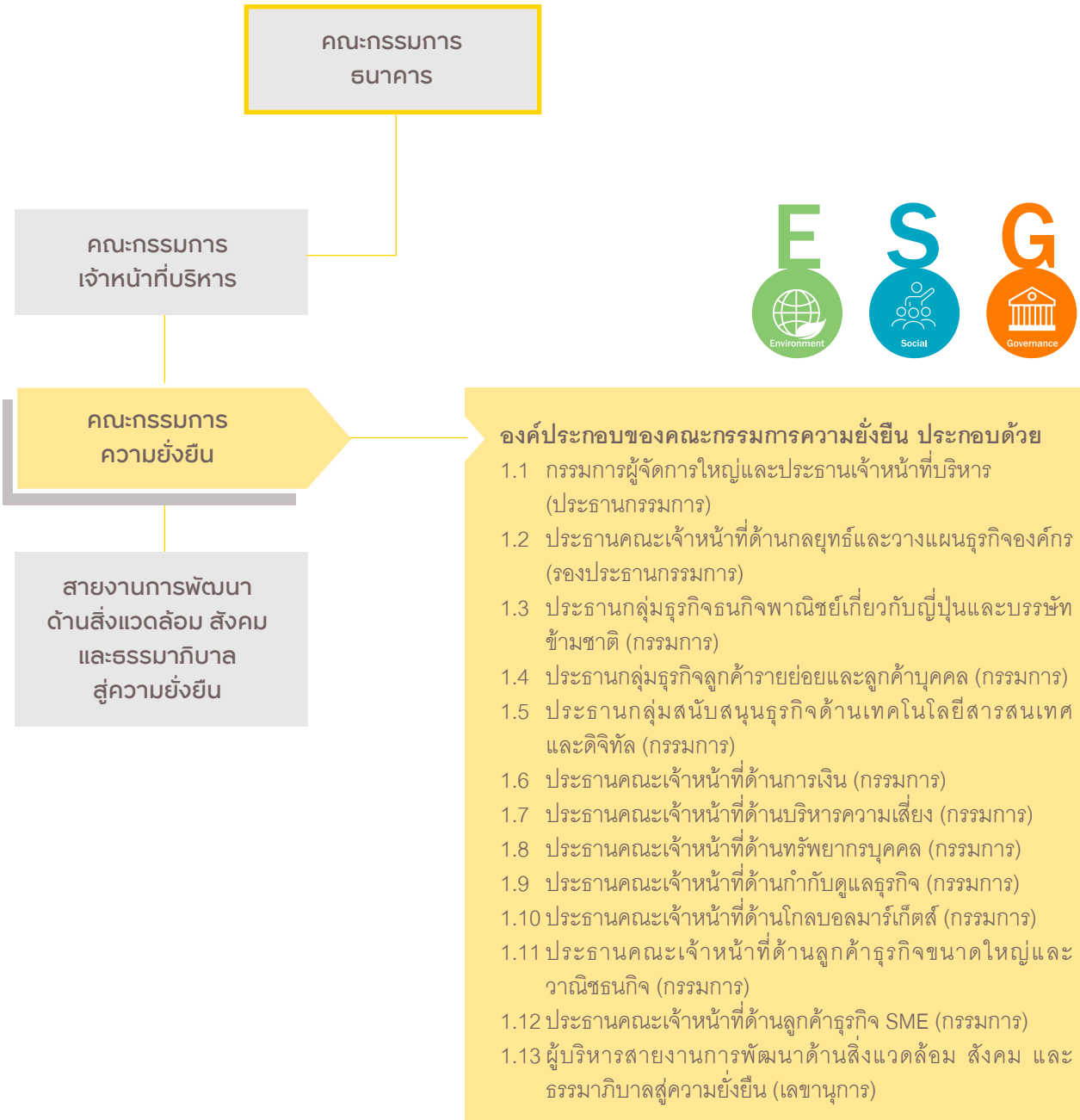


นอกจากนี้ ในปี 2565 กรุงศรียังตอกย้ำความมุ่งมั่นด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้วย**การประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) ร่วมกับธนาคารสมาชิก 14 แห่งภายใต้สมาคมธนาคารไทย เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยความโปร่งใสและยืดหยุ่น และกำหนดทิศทางที่ชัดเจนของอุตสาหกรรมธนาคารบนมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้หลักการ “ปฏิบัติตามให้มากที่สุดหรือชี้แจงเหตุผลในกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้” (Comply or Explain) โดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเชิงรุกด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม และการจัดการปัญหาความไม่เสมอภาค พร้อมทั้งขับเคลื่อนการสร้างความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสนับสนุนประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านอย่างราบรื่นบนเส้นทางสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและพันธกิจของประเทศที่มีต่อความตกลงปารีส เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่กรุงศรีและธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทยได้เห็นชอบร่วมกันประกอบไปด้วยแนวทางการดำเนินงานสำคัญ 6 ประการดังต่อไปนี้

- **ธรรมาภิบาล**: มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินการกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิผลในระดับคณะกรรมการ โดยกำหนดภาระและขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนในระดับการจัดการ
- **ยุทธศาสตร์**: บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ และกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน
- **การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล**: ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง
- **ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน**: ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน
- **การสื่อสาร**: สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- **การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน**: พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศไทยและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล

การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนบรรลุตามปณิธานที่ตั้งไว้ กรุงศรีจึงได้จัดตั้ง **“คณะกรรมการความยั่งยืน”** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป) โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง และขอบเขตการดำเนินงานด้าน ESG และความรับผิดชอบต่อสังคมของกรุงศรี กรุ๊ปให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติ รวมทั้งติดตามและกำกับดูแลประเด็นด้าน ESG ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนกำกับดูแลให้การบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลในด้านประเด็น โอกาส ความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่ดีในระดับชั้นนำ ทั้งนี้ คณะกรรมการจะประชุมร่วมกันอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และรายงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร



แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs 2030)	สหประชาชาติ (The United Nations)	ยึดเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Banking: PRB)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Investment: PRI)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ฉบับที่ 9 (International Financial Reporting Standard 9: IFRS 9)	คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards Board: IASB)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
หลักการของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (The Green Bond Principles: GBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
หลักการของตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (The Sustainability-Linked Bond Principles: SLBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานการรายงานสากล (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative (GRI)	ยึดเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
หลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรี (The Women's Empowerment Principles: WEPs)	องค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างศักยภาพให้กับสตรี

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
หลักการของตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (The Social Bond Principles: SBP) และมาตรฐาน ASEAN Social Bond Standards (ASEAN SBS)	International Capital Market Association (ICMA) และ ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของภาคธุรกิจ	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO/ IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Organization for Standardization (ISO) และ International Electrotechnical Commission	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO 14064-1: 2018 มาตรฐานการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก
การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard: ACGS)	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนของสถาบันการเงินภายใต้หลักการของ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย (BOT Directional Paper on Financial Landscape)	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก

การเป็นสมาชิกหน่วยงานภายนอก

กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกและเสริมสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับสากล ด้วยเล็งเห็นว่าการผสานความร่วมมือระหว่างกันจะเป็นการดึงศักยภาพที่โดดเด่นที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตของผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลในวงกว้างยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ นอกจากนี้ ความร่วมมือกันระหว่างภาคีเครือข่ายยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย

หน่วยงาน	ระดับสถานะความร่วมมือ
สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)	สมาชิก
สมาคมธนาคารนานาชาติ (The Association of International Bank: AIB)	สมาชิก
สมาคมไทย-ญี่ปุ่น (The Thai-Japanese Association: TJA)	สมาชิก
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (The Thai Institute of Directors Association: IOD)	สมาชิก
สมาคมธนาคารไทย (The Thai Bankers' Association: TBA) **และชมรมภายใต้สังกัดสมาคมธนาคารไทย**	ที่ปรึกษา/ สมาชิก/ ประธานชมรม / คณะทำงาน
แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC)	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) (The Joint Standing Committee on Commerce, Industry and Banking: JSCCIB)	ผู้แทนสมาคมธนาคารไทยเข้าร่วมประชุมสภาธุรกิจต่างๆ อาทิ สภาธุรกิจไทย-ออสเตรเลีย/ ไทย-นิวซีแลนด์ เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประจำเดือน
เครือข่าย Carbon Markets Club	สมาชิกผู้ร่วมก่อตั้ง
สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (Thai Renewable Energy Association: RE100)	สมาชิก
เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN)	สมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization) และสมาชิกคณะอนุกรรมการด้าน Climate Finance

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



รางวัล The Asset ESG Corporate Awards 2022 (ปีที่ 3) ประเภท Platinum จาก The Asset

ESG

รางวัล ESG Influencer Award (ปีที่ 3) จาก Corporate Governance Asia

IR

รางวัล Best Investor Relations Company Award (Thailand) (ปีที่ 9)
จาก Corporate Governance Asia

CSR

รางวัล Asia's Best CSR Award (ปีที่ 5) จาก Corporate Governance Asia

BEST BANK AWARDS 2022 ASIAMONEY
BEST BANK FOR CSR THAILAND

รางวัล Best Bank for CSR Award (ปีที่ 3) จาก Asiamoney

THSI THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2022

หุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน (ปีที่ 7)

ESG100 2022 Environmental • Social • Governance

ESG100 จากสถาบันไทยพัฒน์ ได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ ESG100 (ปีที่ 7)



SUSTAINABILITY DISCLOSURE AWARD

รางวัล Sustainability Disclosure Award ประเภทรางวัลเกียรติคุณ จากสถาบันไทยพัฒน์

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย ได้รับการประเมินระดับดีเลิศ

การจัดทำรายงาน

กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ซึ่งรายงานฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 9 แล้ว (รายงานปีล่าสุดที่ผ่านมาได้รับการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรุงศรีเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2565 นอกเหนือจากการเผยแพร่โดยจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม) การจัดทำรายงานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) โดยครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

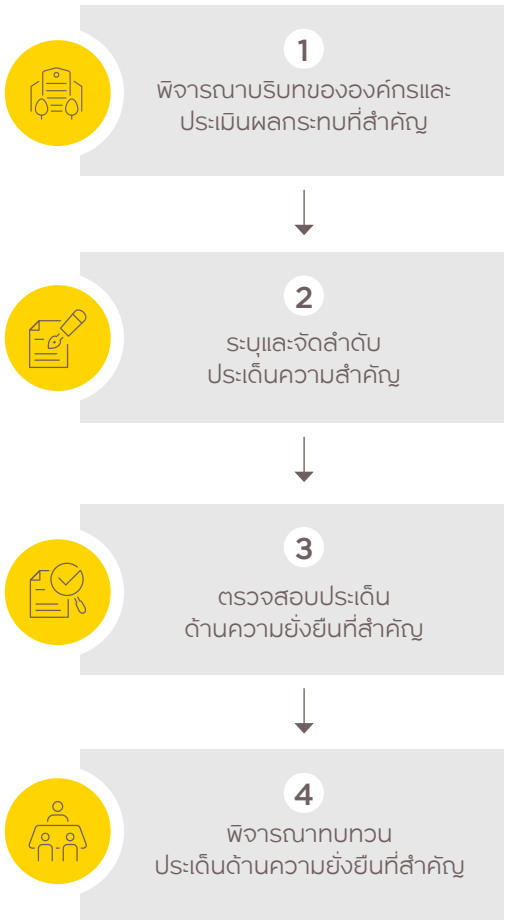
การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2565 ครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2565 โดยมีการรายงานข้อมูลตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards (ในรูปแบบ with reference to the GRI Standards) พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน และสังคม เป็นต้น

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน โดยพิจารณาบริบทขององค์กร ปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งพิจารณาสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลักภายใต้แนวทางจัดทำรายงานความยั่งยืนทั้ง 8 ประการของ GRI Standards ดังนี้

- **ความถูกต้องของข้อมูล** (Accuracy)
- **ความสมบูรณ์ของข้อมูล** (Completeness)
- **ความสมดุลของการรายงานทั้งเชิงบวกและลบ** (Balance)
- **การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน** (Sustainability Context)
- **ความชัดเจนของข้อมูล** (Clarity)
- **การรายงานตามกรอบเวลาที่กำหนด** (Timeliness)
- **การเปรียบเทียบข้อมูล** (Comparability)
- **การตรวจสอบข้อมูล** (Verifiability)

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ



ขั้นที่ 1 การพิจารณาบริบทขององค์กรและประเมินผลกระทบที่สำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) จะดำเนินการพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) ความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับคู่ค้า การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และบริบทด้านความยั่งยืนขององค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ โดยร่วมกับส่วนงานต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

- **นัยสำคัญของผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม** (Significance of Economic, Environmental

and Social Impacts) โดยพิจารณาครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ของประเด็นนั้นๆ ต่อองค์กร อาทิ ประเด็นนั้นมีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร หรือเกี่ยวข้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจ นโยบาย แนวปฏิบัติ หรือก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์กรมากน้อยในระดับใด นอกจากนี้ ยังได้นำลักษณะของผลกระทบที่สำคัญซึ่งมีผลต่อความสามารถในการทำกำไรและเติบโตของธุรกิจมาพิจารณาด้วยเช่นกัน อาทิ ผลกระทบด้านการเงิน ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ผลกระทบด้านกลยุทธ์ ผลกระทบด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร และผลกระทบที่เป็นกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เป็นต้น

- **ประเด็นที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย** (Influence on Stakeholder Assessment and Decisions) กรุงศรีได้พิจารณาประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่สำคัญซึ่งสร้างประโยชน์และอาจมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี อาทิ ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน นักลงทุนและนักวิเคราะห์ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม เป็นต้น ผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุม การพบปะสนทนา การเสวนา การสัมภาษณ์ การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของกรุงศรี โดยมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาร่วมด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุและจัดลำดับประเด็นความสำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ได้พิจารณาประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน รวมทั้งประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียอาจมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควบคู่ไปกับการนำประเด็นความยั่งยืนที่ได้ดำเนินงานและรายงานในปีที่ผ่านมากลับมาพิจารณาอีกครั้ง รวมถึงการนำแนวทางดำเนินงาน ดัชนีและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย อาทิ การประเมินรายชื่อหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: THSI) โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) การติดตามและประเมินธนาคารพาณิชย์ตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืนโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดัชนีความยั่งยืนระดับสากล อาทิ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) การประเมิน Corporate Sustainability Assessment (CSA) ของ S&P Global การประเมินด้านความยั่งยืน (SUSBA Report) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) การประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมทางการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ โดย Fair Finance Thailand เป็นต้น ตลอดจนการนำข้อคิดเห็นและข้อแนะนำจากผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรีอันเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียองค์กร ชุมชนและสังคมโดยรวมมาพิจารณาร่วมด้วย

เมื่อวิเคราะห์และพิจารณาทบทวนประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีแล้ว คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นและจัดทำ Materiality Matrix ต่อไป

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ภายหลังจากการระบุและจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ซึ่งประกอบไปด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคาร ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและอนุมัติประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ อย่างรอบด้าน รวมทั้งได้นำเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาและรับทราบด้วย จากนั้นจะสื่อสารประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนให้ทุกกลุ่มงานของธนาคารรับทราบ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านความยั่งยืนตามความสำคัญและความเร่งด่วน และจัดทำรายงานความยั่งยืนในลำดับต่อไป

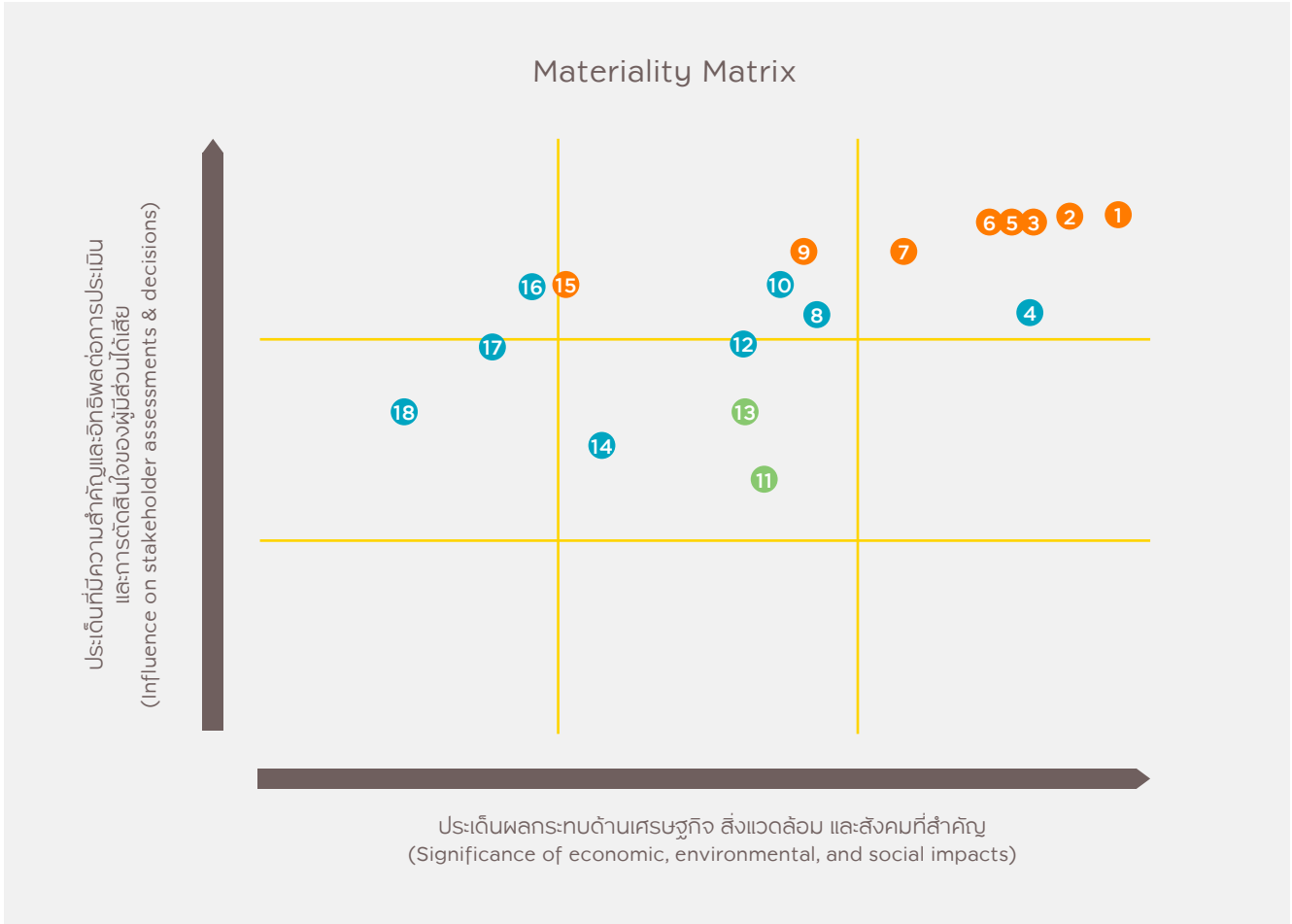
ขั้นที่ 4 การพิจารณาทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืนในแต่ละปี กรุงศรีได้กำหนดกระบวนการทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ โดยจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com แบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มรายงานฉบับนี้ หรือช่องทางการมีส่วนร่วมอื่นๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับต่อไป

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จากการพิจารณา วิเคราะห์ และทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของกรุงศรี คณะทำงานรายงานความยั่งยืนมีความเห็นว่าประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2565 ยังคงสอดคล้องกับปี 2564 ที่ผ่านมาเป็นส่วนใหญ่ ขณะเดียวกันได้เพิ่มประเด็น **การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน**เข้ามาเป็นประเด็นที่สำคัญและเร่งด่วน เนื่องจากปัญหาภัยทางการเงินมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะภายใต้ช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการบูรณาการป้องกันและปราบปรามมิจฉาชีพและอาชญากรรมทางการเงิน นอกจากนี้ ประเด็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและสังคมโดยรวมอีกด้วย

นอกจากนี้ คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้นำความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เสนอให้มีการรายงานประเด็น**ด้านการเข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน** โดยแยกประเด็นกันเพื่อความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงของลำดับประเด็นความสำคัญที่ได้จากการจัดทำ Materiality Matrix ยังสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ ทิศทาง และวาระเร่งด่วนในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีที่เชื่อมโยงและคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนอันครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
2. การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
3. การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
5. การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
6. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
7. การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
9. นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
15. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ด้านสังคม

4. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
8. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
10. การเข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
12. สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
14. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
16. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
17. การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
18. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

11. การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ
13. การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การรับรองรายงาน

กรุงศรีจัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ GRI Standards (ในรูปแบบ with reference to the GRI Standards) โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก หน้า 154-155

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล

- **เว็บไซต์** krungsri.com
  - หัวข้อ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” > หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
  - หัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” > หัวข้อย่อย “รายงานประจำปี” > เลือกแท็บ “รายงานความยั่งยืน”

- **เอกสารเผยแพร่**
  - ฉบับภาษาไทย จำนวน 400 เล่ม
  - ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน 400 เล่ม

- **สแกน QR Code รายงานความยั่งยืนกรุงศรี**

ฉบับภาษาไทย

ฉบับภาษาอังกฤษ

- **ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืน**
  สายงานการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
  ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 17
  เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา
  กรุงเทพมหานคร 10120
  โทรศัพท์: 0-2296-2000 ต่อ 83009, 83778, 84026
  อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ				
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	GRI 2-24 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6 Target: 17.14
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 GRI 3-3 GRI 417-1, 417-2, 417-3 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 8.3 Target: 9.2, 9.3 Target: 10.2, 10.5 Target: 16.6
การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	GRI 2-24, 2-27 GRI 3-3 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้	Target: 16.6, 16.10, 16.a, 16.b
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	GRI 2-12, 2-24, 2-26, 2-27 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน	Target: 16.4, 16.a
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	GRI 2-12, 2-16, 2-24, 2-25 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้	Target: 11.5 Target: 16.7
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	GRI 3-3 GRI 203-1, 203-2	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้	Target: 8.2 Target: 9.2, 9.4

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 2-6, 2-24 GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	ผู้บริหารและพนักงาน	คู่ค้า ลูกค้า	 Target: 8.2  Target: 12.2
ด้านสังคม				
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	GRI 2-6, 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 203-1, 203-2 GRI 417-1	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	 Target: 7.2, 7.a, 7.b  Target: 8.1, 8.2  Target: 9.2, 9.3, 9.4  Target: 10.2, 10.5  Target: 11.1, 11.3  Target: 13.1  Target: 14.6  Target: 16.6, 16.7  Target: 17.1, 17.16, 17.17
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 2-19, 2-20, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-30 GRI 3-3 GRI 401-1, 401-2, 401-3 GRI 405-1 GRI 406-1	ผู้บริหารและพนักงาน ทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	 Target: 3.8  Target: 4.4  Target: 5.1, 5.5  Target: 8.3, 8.5  Target: 10.2  Target: 16.7

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	GRI 2-6, 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 201-1, GRI 203-1, 203-2 GRI 417-1	ผู้บริหารและพนักงาน ทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	 Target: 1.4, 1.5  Target: 5.a  Target: 8.3, 8.10  Target: 9.1, 9.3, 9.a  Target: 10.2  Target: 17.1, 17.3, 17.16, 17.17
สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	GRI 2-8, 2-23, 2-24, 2-26 GRI 3-3 GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10	ผู้บริหารและพนักงาน	คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	 Target: 3.8.1  Target: 6.1, 6.2
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	GRI 2-25, 2-26, 2-29, 2-30 GRI 3-3 GRI 201-1	ผู้บริหารและพนักงาน ทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	 Target: 16.6  Target: 17.7
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	GRI 2-17 GRI 3-3 GRI 404-1, 404-2	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	 Target: 4.3, 4.4, 4.7  Target: 12.8  Target: 13.3
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	GRI 2-6 GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 203-1, 203-2	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	 Target: 4.4, 4.5, 4.7  Target: 9.1  Target: 10.2

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม	 Target: 1.4,1.5  Target: 3.7, 3.8  Target: 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.a, 4.b  Target: 6.1, 6.6  Target: 10.2  Target: 11.4  Target: 12.3, 12.4, 12.5  Target: 13.2, 13.3  Target: 14.2  Target: 15.2, 15.4, 15.a, 15.b  Target: 17.6, 17.17
ด้านสิ่งแวดล้อม				
การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ	GRI 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 203-1 GRI 301-1 GRI 302-1, 302-4 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4	ผู้บริหารและพนักงาน ทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ ชุมชนและสังคม	 Target: 12.2  Target: 13.2, 13.3  Target: 17.16, 17.7
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	GRI 2-24, 2-26 GRI 3-3 GRI 301-1 GRI 302-1, 302-4 GRI 303-2 GRI 306-1, 306-2, 306-3	ผู้บริหารและพนักงาน ทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	 Target: 12.2, 12.3, 12.4, 12.5  Target: 13.2, 13.3  Target: 17.7

ด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ



การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) มุ่งมั่นเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน ทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการแสดงจุดยืนไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน รวมทั้งเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ และมีการเติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

- กำหนดให้มี **“หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี”** (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหาร ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรี กรุ๊ปต่อผู้มีส่วนได้เสีย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของกรุงศรี จริยธรรม จรรยาบรรณพนักงาน โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคารนำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการของตนเองตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท
- กำหนดให้มี**การทบทวนการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ปบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ** เพื่อให้มั่นใจว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี กรุ๊ปมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่อาจเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงเหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี กรุ๊ป อีกทั้งยังเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี กรุ๊ป ตลอดจนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลธนาคารและบริษัทจดทะเบียน อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) รวมทั้งสอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และมาตรฐานสากล อาทิ หลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard)
- จัดทำ **“ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน”** (The Spirit & The Letter **หรือ** S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกรุงศรี กรุ๊ปกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี



ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L)

ส่วนที่ 1 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ส่วนที่ 2 การทำงานกับลูกค้าและผู้จัดหาสินค้า
- การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
- ความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า
- การควบคุมการค้าระหว่างประเทศ
- การป้องกันการฟอกเงิน
- ความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การทำธุรกิจกับรัฐบาล
- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4 การแข่งขันในระดับโลก
- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5 ในชุมชนของธนาคาร
- แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 6 การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร
- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยการบัญชี
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

- ยึดมั่นและปฏิบัติตาม **"จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์"** ที่ธนาคารสมาชิก ภายใต้สมาคมธนาคารไทยได้ร่วมกันจัดทำจรรยาบรรณของธนาคาร เพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจธนาคารให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Accountability to Stakeholders) ซึ่งครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้ 1) จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ 2) บทบาทของกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร 3) มาตรฐานการให้บริการ 4) พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 6) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 7) การจัดการข้อมูล 8) การกำกับดูแลโดยรวม และ 9) การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท
- กำหนดให้มีการแต่งตั้ง 'Compliance Champions' ของแต่ละกลุ่มงานภายใต้ธนาคาร และแต่งตั้ง 'Compliance Representatives' ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ ในการสื่อสาร ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ แนวนโยบาย และระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งข้อกำหนดของธนาคารว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจธนาคารที่พนักงานของกลุ่มงานนั้นๆ พึงทราบและปฏิบัติ
- **สื่อสารและเปิดเผย "หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี" และ "ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน"** ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com และช่องทางอื่นๆ ที่เหมาะสม อาทิ อีเมล อินทราเน็ตของธนาคาร เป็นต้น

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน

- จัดตั้ง **"คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต"** โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนด **"นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มฯ จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทาง

ในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่ในกรณีบริษัทใดในกลุ่มมีนโยบายที่เข้มงวดกว่า ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- กำหนด **"แนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน และเน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลของธนาคาร โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแสดงถึงจุดยืนที่ไม่ยอมผ่อนปรนต่อการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
- กำหนด **"ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง"** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขต หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันอันสืบเนื่องจากการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น ลูกค้า ที่ปรึกษา ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐในต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น ทั้งนี้ นโยบายฯ ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มฯ จะต้องนำระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานอันว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง เว้นแต่ในกรณีที่มีบริษัทใดในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีข้อกำหนดที่เข้มงวดกว่า
- กำหนด **"นโยบายการงดรับของขวัญ"** (No Gift Policy) จากลูกค้าหรือคู่ค้าของธนาคาร โดยจักมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com เฟซบุ๊ก 'Krungsri Simple' หน้าจอ ATM และ Line Official: Krungsri Simple เป็นต้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่จะสนับสนุนให้มีการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้หลักเกณฑ์ของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และหลักธรรมาภิบาล
- กำหนดให้พนักงานทุกระดับต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์) ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) จำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

หลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

(จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยของพนักงาน* **คิดเป็น 9.69 ชั่วโมง**)

- **การกำกับดูแลกิจการที่ดี** (Good Corporate Governance: CG)
- **ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน** (The Spirit & The Letter: S&L)
- **การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย** (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)
- **การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง** (Gift and Entertainment: G&E)
- **กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO** (COSO Internal Control Framework)
- **การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน** (Related Party Transaction: RPT)

หมายเหตุ:
* จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยคำนวณจากผลรวมของจำนวนชั่วโมงอบรมรายหลักสูตรในปี 2565 หารด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมด



- ได้รับการรับรองเป็นสมาชิก “**แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย**” (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ปที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว
- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล อาทิ อีเมล ‘Compliance Message’
- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมให้มีการรายงานการกระทำของพนักงานที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจผ่าน**ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน** (Whistleblowing Channels) โดยพนักงานหรือบุคคลใดๆ สามารถแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไข ป้องกัน และรายงาน รวมทั้งกำหนดกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการรับแจ้งเบาะแส

แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ในกรณีที่ทราบถึงการกระทำที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจผ่านช่องทางหรือหน่วยงานที่กำหนด

↓

ติดตามและสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง

↓

กำหนดแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นถัดไปที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**
2. **กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ**
   (ผู้บริหารฝ่ายกำกับธุรกิจ)
3. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)**
   - โทรศัพท์: สำหรับสำนักงานใหญ่ หมายเลข 85588
     สำหรับสาขา หมายเลข 0-2296-2000 ต่อ 85588
   - ไปรษณีย์: ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
   - ช่องทาง Intranet: Krungsri Portal SharePoint > Compliance > มุมร้องเรียน > ผู้รับเรื่องร้องเรียน
4. **ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา**
   - โทร. 0-2296-2000 ต่อ 83456 กด 1 ตามด้วยกด 2
5. **กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล**
   - HR Hotline โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577
6. **คณะกรรมการตรวจสอบ**
   - ที่อยู่: คณะกรรมการตรวจสอบ
     บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
     เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
     เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
   - อีเมล: audit.committee@krungsri.com
7. **MUFG Channel** (สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น)
   - **Nishimura & Asahi Law Firm**
     ที่อยู่: Otemo Tower, 1-1-2 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8124, Japan
     อีเมล: mufgwhistleblow@nishimura.com
   - **MUFG Audit Committee**
     ที่อยู่: JP-Tower, 2-7-2, Marunouchi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0005, Japan
     อีเมล: mufg-group-helpline_kansaiinkai_PF@mufg.jp

สรุปผลการดำเนินงาน

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยในปี 2565 ที่ผ่านมา คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี และเห็นชอบให้ปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหลักเกณฑ์ภายในของธนาคาร

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย

สถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทยจากเอกสารที่ธนาคารเผยแพร่สู่สาธารณชน ซึ่งในปี 2565 ผลประเมินของธนาคารอยู่ในระดับ “ดีเลิศ”



การจัดประชุม Compliance Champion / Representatives

การจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champions ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representatives ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยในปี 2565 มีการจัดกิจกรรม ดังนี้

- ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 16 มีนาคม 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 200 คน
- ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 23 มิถุนายน 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 189 คน
- ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 20 กันยายน 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 95 คน
- ครั้งที่ 4 จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 15 ธันวาคม 2565 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 100 คน

กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) 2565 ภายใต้แนวคิด “ไม่ทำ ไม่ทน ไม่เฉย รวมไทยต้านโกง”

กิจกรรมที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสและตรวจสอบข้อมูลการทุจริต เพื่อพัฒนาประเทศให้รอดพ้นจากปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 9 ธันวาคม 2565 โดยกรุงศรีได้เชิญชวนพนักงาน รวมทั้ง Compliance Champions ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representatives ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเข้าร่วมรับชมงานดังกล่าวผ่านช่องทางเฟซบุ๊กของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อสนับสนุนและยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันภายใต้พันธสัญญาว่าเราจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้



การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

อาชญากรรมทางการเงินถือเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีทางการเงินที่มีต้นทุนต่ำและติดตามได้ยากเมื่อเกิดเหตุขึ้น กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวจึงบูรณาการความเชี่ยวชาญจากฝ่ายงานภายในที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมธนาคารไทย เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและลดผลกระทบจากอาชญากรรมทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นต่อลูกค้า อาทิ การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อทำธุรกรรมทางออนไลน์ การหลอกลวงลูกค้าให้กู้ยืมเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินกู้ต่างๆ และผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ กลลวงแชร์ลูกโซ่ เป็นต้น รวมทั้งให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางการเงิน ตลอดจนสืบหาข้อเท็จจริงและช่องทางในการติดตามมิจฉาชีพเพื่อป้องกันความสูญเสียและระงับเหตุโดยเร็วที่สุด

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดนโยบาย ระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการของหน่วยงานกำกับดูแล
- กำหนดขั้นตอนการรับลูกค้าโดยต้องมีการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า (KYC/CDD) รวมถึงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อกลั่นกรองบุคคลที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ไม่ว่าจะเปิดบัญชี โอนเงิน ถอนเงิน เป็นต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่กำกับดูแล
- ตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยโดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจจับความเคลื่อนไหวของบัญชีในเรื่องจำนวนครั้งที่ทำธุรกรรม และ/หรือมูลค่าที่ผิดปกติเมื่อเทียบกับรายได้ เป็นต้น ภายหลังระบบตรวจจับได้เจ้าหน้าที่จะมีการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อพิจารณาอนุมัติและรายงานเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ต่อไป
- พัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์จะต้องมีขั้นตอนการทำ KYC/CDD ที่ครบถ้วนและถูกต้อง มีการตรวจสอบบุคคลที่เปิดบัญชีว่าเป็นบุคคลคนเดียวกันไม่ได้สวมรอย เป็นต้น
- กำหนดให้มีระบบและการบริหารจัดการรายชื่อลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวังการห้ามทำธุรกรรมและลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มความเสี่ยงสูง โดยมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
- ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทย ในการกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติร่วมกันให้มีความรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อลดทอนความกังวลใจของลูกค้าเมื่อเกิดเหตุทางอาชญากรรมทางการเงินกับบัญชีลูกค้า เช่น ร่วมกันหาแนวทางกำหนดวิธีการในการระงับบัญชีไว้ชั่วคราวเมื่อเกิดเหตุก่อนลูกค้าผู้เสียหายจะไปดำเนินการแจ้งความ ซึ่งจะช่วยให้สามารถอายัดบัญชีได้ทันท่วงทีและลดความสูญเสียทางทรัพย์สินได้มากขึ้น
- จัดอบรมและสื่อสารให้กับผู้บริหารและพนักงานให้เข้าใจถึงภัยจากอาชญากรรมทางการเงิน รวมถึงกลลวงของมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประชุม สัมมนา การอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ การสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานสาขาทุกสาขาทั่วประเทศ และ Compliance Champions ของทุกสายงานผ่านระบบออนไลน์ MS Teams
- สื่อสารและเตือนภัยลูกค้าอย่างต่อเนื่องให้ระมัดระวังภัยทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ พนักงานสาขา พนักงาน Krungsri Call Center 1572 ป้ายประกาศที่สาขาธนาคาร ข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) หน้าจอเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เว็บไซต์ krungsri.com เฟซบุ๊กและไลน์ ‘Krungsri Simple’ เป็นต้น





การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป) ยึดมั่นในค่านิยมองค์กร **"ลูกค้าคือคนสำคัญ"** (Customer Centricity) ด้วยตระหนักดีว่า "ลูกค้า" เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของกรุงศรี กรุ๊ป

การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติไม่เพียงแต่จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจ และผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้กรุงศรี กรุ๊ป สามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว อีกทั้งยังลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอีกด้วย

นอกจากนี้ กรุงศรี กรุ๊ปยังดำเนินการศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของลูกค้าควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อยกระดับการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า (Customer Experience) ตลอดจนนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และลูกค้ารายย่อย รวมทั้งเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ

แนวทางการบริหารจัดการ

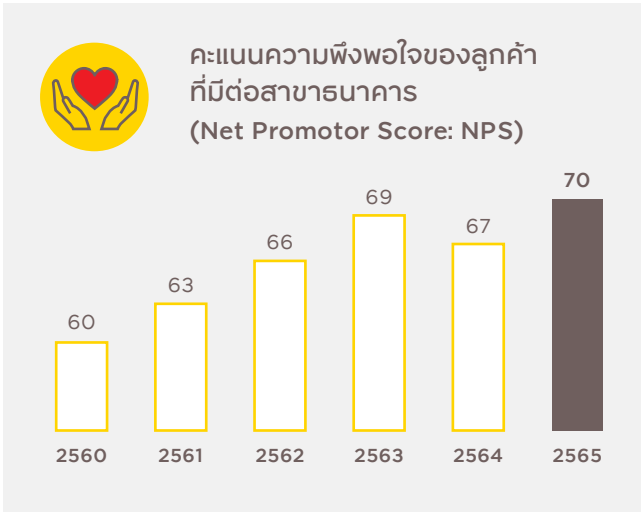
- กำหนด**ค่านิยมองค์กร "ลูกค้าคือคนสำคัญ"** เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า
- **ปฏิบัติตามการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** (Market Conduct) **ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างเคร่งครัด** เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของ ธปท. ความเสี่ยงจากการถูกระงับให้บริการ ถูกปรับ หรือถูกกล่าวโทษ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม"** (Policy for Market Conduct) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่จะมีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครบถ้วนกว่า โดยนโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนทุกปีหรือมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยมีกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นต่ำที่หน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธปท. กำหนด ดังนี้
  - กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลักดันและกำกับดูแลให้มีการบริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิผล และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
  - การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารจะต้องมีความเหมาะสมสำหรับลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย ความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และมาตรการในการควบคุม
  - กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะต้องมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัดและเหมาะสมต่อพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยรวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม
  - กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายอย่างเหมาะสม และไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยคำนึงถึงความครบถ้วนของข้อมูล ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ และ/หรือใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการให้ข้อมูลและกระบวนการหลังการขายอย่างครบถ้วนเหมาะสมด้วย
  - จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม
  - การดูแลข้อมูลของลูกค้าต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
  - การแก้ไขปัญหาจัดการเรื่องร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาแก่ลูกค้าจะต้องชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม พร้อมทั้งดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ โดยจะต้องมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

รวมถึงการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญและภาพรวมเรื่องร้องเรียน และความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการธนาคารทราบ เพื่อใช้ทบทวนนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง และรายงานตามรูปแบบและแนวทางที่ ธปท. กำหนด

- ควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม พร้อมทั้งจัดการตรวจจับความเสี่ยง ความผิดปกติ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- บริหารจัดการโดยมีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งในกรณีปกติ และกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การให้บริการลูกค้ามีความต่อเนื่องและเป็นธรรม

- กำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมคุณภาพการบริการ** (Procedure for Service Quality Assurance) เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาและควบคุมคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ในการวัดคุณภาพพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือกรณีไปพบลูกค้าภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานบนมาตรฐานเดียวกันและไม่ละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการจากเทปบันทึกบทสนทนา หรือการโทรสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้า จากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล วางแผนกลยุทธ์ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงใช้ประเมินศักยภาพการทำงานของพนักงานหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายของพนักงาน โดยกำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการขาย** (Call Back) เพื่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานขายให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยการสุ่มโทรศัพท์ไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และนำผลการสุ่มสอบถามลูกค้ามาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- ผลักดัน สื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตระหนักและเข้าใจใน “**กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน**” (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com อีเมล จดหมาย เป็นต้น นอกเหนือจากช่องทางการติดต่อสื่อสารหลัก ‘Krungsri Call Center 1572’ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง
- บริหารจัดการและขยายงานบริการลูกค้าผ่านช่องทาง Live Chat โดยจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า ‘**Digi-Care Contact Center**’ นอกเหนือจากการบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรับรองลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ‘Krungsri Simple’ เว็บไซต์ krungsri.com และอีเมล หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป (pantip.com) เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับการบริการและความช่วยเหลือภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว
- เปิดเผยรายงานคุณภาพการให้บริการ และรายงานสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ อาทิ กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA), Internet Banking, Automated Teller Machine (ATM)/ Cash Deposit Machine (CDM) และสาขาธนาคาร โดยรายงานเป็นประจำทุกไตรมาสบนเว็บไซต์ krungsri.com
- จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยใช้เครื่องมือ “**คะแนนวัดความพึงพอใจของลูกค้า**” **หรือ** Net Promoter Score (NPS) เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด
- จัดตั้ง “**สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า**” (Customer Experience Management Division) ทำหน้าที่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อแนะนำของลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง อาทิ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ คำแนะนำของลูกค้าที่ได้รับจากพนักงานที่ดูแลลูกค้าโดยตรง รวมถึงความคิดเห็นของลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานโดยตรง ด้วยเล็งเห็นว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและพนักงานเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์เชิงลึกและวางแผนพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และวางแผนดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อ “**คณะกรรมการบริหารประสบการณ์ลูกค้า**” (Customer Experience Council: CXC) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาทางเลือกในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่เหมาะสมและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

สรุปผลการดำเนินงาน

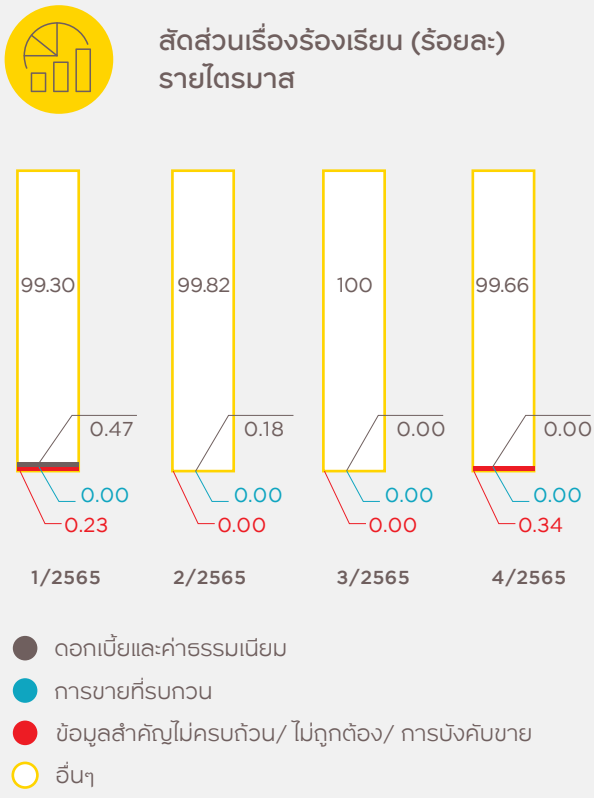


กรุงศรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ การให้บริการและมารยาทของพนักงานสาขา การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของพนักงานด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น โดยธนาคารได้จัดตั้ง **"กลุ่มพัฒนาคุณภาพบริการสาขา"** ภายใต้ความดูแลของฝ่ายสื่อสารและพัฒนาคุณภาพบริการสาขา ทำหน้าที่ควบคุม กำกับดูแล และพัฒนาคุณภาพของสาขาธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของแต่ละสาขาตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร มีความผูกพันกับแบรนด์กรุงศรี ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของธนาคารในระยะยาว สำหรับปี 2565 กรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคาร (Net Promotor Score: NPS) อยู่ที่ร้อยละ 64 โดยคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจที่ได้ในปีนี้สูงถึงร้อยละ 70

ตัวอย่างการนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ

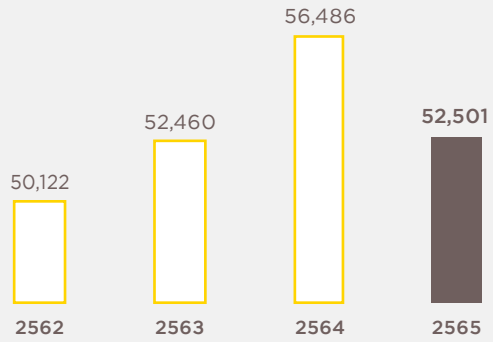
- กิจกรรม Digital Banking Champion: จัดอบรมให้ความรู้ด้านดิจิทัลแบงก์กิ้งแก่ตัวแทนพนักงานสาขา เพื่อนำข้อมูลไปสื่อสารต่อภายในสาขาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าด้านการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งได้อย่างถูกต้อง และลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว
- กิจกรรม Coaching Call: การสื่อสารให้สาขาที่ได้รับร้องเรียนรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น มารยาทการให้บริการ การแนะนำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เพื่อแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องที่ถูกร้องเรียน
- การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องดิจิทัลแบงก์กิ้งในรูปแบบที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย เช่น VDO Clip หรือ Infographic เป็นต้น ผ่านสื่อภายในองค์กร 'Digital Banking the Series' และ 'Did You Know? The Series' โดยนำเสนอเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ลูกค้าพบ และเรื่องราวเกี่ยวกับดิจิทัลแบงก์กิ้งที่พนักงานควรรู้ เพื่อให้สามารถแนะนำและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้
- การจัดอบรมรูปแบบ e-Learning ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ในหลักสูตร 'Digital Banking for Branch' และหลักสูตร 'Branch Service Excellence' เพื่อให้ความรู้พนักงานสาขาเกี่ยวกับเทรนด์ของดิจิทัลแบงก์กิ้ง และผลิตภัณฑ์ดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ธนาคารให้บริการอยู่ และการให้บริการที่เป็นเลิศของสาขาธนาคาร

ข้อมูลการร้องเรียนแยกตามประเภทการร้องเรียน



ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

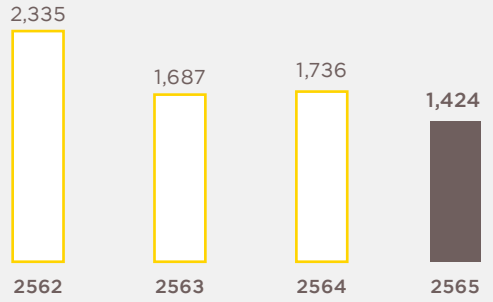
จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ CCRP (รายการต่อปี)



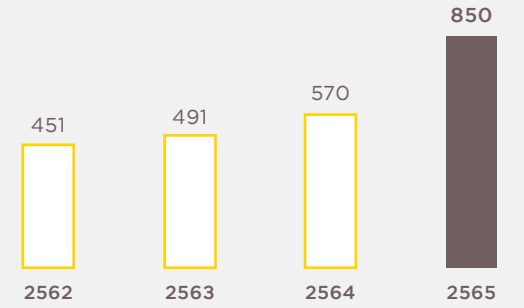
เรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CCRP ที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ)



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ทีมงานบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจะมีการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อเสนอแนะลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการต่างๆ ควบคู่ไปกับการป้องกันดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด

การเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

กรุงศรีได้ยึดมั่นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อสอดรับกับปณิธาน “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า พร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน” กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience: CX) ด้วยตระหนักดีว่าสิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและส่งเสริมให้กรุงศรีประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ได้

ในปี 2565 **สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า** (Customer Experience Management Division) จึงได้กำหนดกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรี ภายใต้คอนเซ็ปต์ E^3 ประกอบด้วย ‘Exploit’ ‘Explore’ และ ‘Enhance’ ดังนี้

- **การเสริมหรือต่อยอดธุรกิจ** (Exploit): สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้าได้ร่วมมือกับฝ่ายงานต่างๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการของ Design Thinking และ Product Design

ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เริ่มตั้งแต่กระบวนการค้นหาคุณค่า (Value Proposition) ที่ผลิตภัณฑ์และบริการของเราจะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า หรือช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า รวมถึงการออกแบบ Customer Journey, User Experience และ User Interface เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางดิจิทัลที่ถือว่าเป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมเลือกใช้ในยุคปัจจุบัน

- **การสร้างโอกาสในธุรกิจใหม่ๆ (Explore)**: กรุงศรีได้มีการจัดตั้ง 'Krungsri Innovation Center' เพื่อเป็นเวทีให้ 'พนักงานได้นำเสนอไอเดียทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่การบริการทางการเงิน ซึ่ง Human Centric Design เป็นหนึ่ง Building Block ที่สำคัญของการขับเคลื่อน Krungsri Innovation Center ซึ่งจะเป็นการค้นหาคุณค่าใหม่ๆ ที่จะส่งมอบให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Customer Value Proposition) โดยในปี 2565 ได้มีการคัดเลือกหลายไอเดียเพื่อเข้าร่วมโครงการและจะได้ดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องตลอดแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร เพื่อจะหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับธนาคาร รวมไปถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรอีกด้วย
- **การสนับสนุน (Enhance)**: โครงการบริหารการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าเป็นอีกหนึ่งโครงการที่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิมของธนาคาร และสนับสนุนให้แนะนำลูกค้าอื่นๆ มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าในทุกมิติ เช่น ผลิตภัณฑ์ การบริการผ่านช่องทางต่างๆ และการเข้าถึงบริการของธนาคาร ซึ่งจะมีการบริหารจัดการโครงการแยกไปตามความแตกต่างและความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเริ่มจากการศึกษากลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่อนข้างมากอันเนื่องมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลและผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ส่วนกลุ่มลูกค้าธุรกิจอยู่ในระหว่างการดำเนินการศึกษาและพัฒนาประสบการณ์ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป



มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19

กรุงศรีให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างต่อเนื่องในรูปแบบการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบระยะยาว โครงการพักทรัพย์ พักหนี้ การรวมหนี้ และการสนับสนุนสภาพคล่อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 เงินให้สินเชื่อคงเหลือภายใต้มาตรการช่วยเหลือลูกค้าของกรุงศรีคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 8 ของเงินให้สินเชื่อรวม หรือจำนวน 150,965 ล้านบาท โดยเป็นลูกค้ารายย่อย 133,554 บัญชี และลูกค้าธุรกิจ 4,980 ราย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับการสนับสนุนวงเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นอยู่ที่จำนวน 16,405 ล้านบาท คิดเป็นลูกค้าจำนวน 4,565 ราย เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องภายใต้โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและสินเชื่อเพื่อการฟื้นฟูธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย และโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารออมสิน



สินเชื่อเพื่อการปรับตัว (Transformation Loan)

การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน หากเกิดการรั่วไหล หรือมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล จะก่อให้เกิดความเสียหายและผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียอย่างยิ่ง อาทิ ลูกค้าจะสูญเสียความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ องค์กรอาจได้รับผลกระทบทางการเงินจากการถูกปรับและถูกลงโทษจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสูญเสียภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการปกป้องดูแล และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในระดับสูงสุด และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลใช้บังคับอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย. 2565 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของธนาคารแล้ว ยังส่งเสริมให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความได้เปรียบทางการแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการข้อมูล** (Data Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 คน
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล** (Data Governance Department)” ทำหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบตลอดจนควบคุมและดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเคร่งครัด
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูล**” เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลที่สำคัญ (รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล) โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดการข้อมูล การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และการออกรายงานให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน รวมไปถึงการรายงานข้อมูลตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร เช่น การใช้บริการจากภายนอก (Outsource) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- **กำหนดประเภทของข้อมูลอย่างชัดเจน** เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะ “**ข้อมูลหลักของธนาคาร**” (Key Data Elements: KDEs) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการของข้อมูลคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ความเที่ยงตรง และความไม่ซ้ำซ้อน
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีชีวมิติ**” เพื่อควบคุมและรายงานการใช้งานข้อมูลชีวมิติ (Biometric Data) ให้กับหน่วยงานกำกับกับดูแลต่างๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)



แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง คือ หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน



แนวป้องกันชั้นที่สอง คือ คณะกรรมการข้อมูลและหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมาย กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ



แนวป้องกันชั้นที่สาม คือ กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” และ “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล**” ของธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
  - เพื่อกำหนดกรอบแนวทางและ/หรือแนวปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร และจัดให้มีมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครอง “ข้อมูลส่วนบุคคล” ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลูกค้ารายย่อย คู่ค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา บุคลากรของลูกค้าและคู่ค้าที่เป็นนิติบุคคลของธนาคาร พนักงาน ลูกจ้างและกรรมการธนาคารตามที่กฎหมายกำหนด
  - เพื่อประโยชน์ในการศึกษา อ้างอิง และใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร อันเกี่ยวเนื่องกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อหมดความจำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด
- จัดทำ “**ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Privacy Notice) เพื่ออธิบายรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รวมถึงผู้บริหารและพนักงานว่าธนาคารมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยเนื้อหาในประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกทบทวนปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการดำเนินธุรกิจ เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งมีการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบสมัครผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ใบแจ้งยอดบัญชี สาขาธนาคาร เว็บไซต์ธนาคาร krungsri.com สื่อโซเชียลมีเดียของธนาคาร และ กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) เป็นต้น

ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดทำนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูล

กรุงศรีได้ริเริ่มจัดทำนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานภายในองค์กรตั้งแต่ปี 2564 ก่อนที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จะมีผลบังคับใช้อย่างเป็นทางการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด โดยในปี 2565 ได้มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานภายในของธนาคารให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น อาทิ การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing: ROP) การปรับปรุงหลักเกณฑ์การขอ/ เพิกถอนความยินยอมสำหรับผู้เยาว์ การแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และเพิ่มช่องทางการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล ‘Compliance Message’

กรุงศรีได้ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ผ่านช่องทางอีเมล ‘Compliance Message’ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยในปี 2565 ได้ดำเนินการสื่อสารทั้งหมด 7 หัวข้อ อาทิ การประเมินการใช้ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย การรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง การประเมินบุคคลภายนอกผู้ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแทนผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจำแนกชั้นข้อมูล และแนวทางการจัดการข้อมูลอ่อนไหวบนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

การจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (หลักสูตรภาคบังคับ)

ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรอบรมเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562) เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ และบรรจุหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเข้ารับการอบรม โดยในปี 2565 มีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว ร้อยละ 100 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข*)

หมายเหตุ:
* พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานป่วยหนัก เป็นต้น

การจัดทำบันทึกการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing)

ดำเนินการจัดทำบันทึกการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้หน่วยธุรกิจต่างๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการประเมิน Data Flow (ตั้งแต่ขั้นตอนเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย รวมถึงการทำลาย) ของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถกำหนดกลไกการควบคุมของแต่ละหน่วยธุรกิจและสามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะต้องมีการปรับปรุงหรือทบทวนบันทึกดังกล่าวทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

การบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ธนาคารกำหนดให้มีกลไกการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและช่องทางการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำหนดให้มีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนในกรณีที่เกิดเหตุ ตลอดจนหาแนวทางกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรอบคอบและรัดกุมเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ

ในปี 2565 ธนาคารได้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันสำหรับรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารสามารถรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างทันท่วงที และได้ดำเนินการฝึกอบรมภายในให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งสื่อสารวิธีการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องผ่านช่องทางอีเมล ‘Compliance Message’ ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาธนาคารไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ



ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ในขณะเดียวกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ก็พัฒนารูปแบบการโจมตีระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ไปพร้อมๆ กัน ไม่ว่าจะเป็นการขโมย ทำลาย บิดเบือนข้อมูล หรือหลอกลวง ซึ่งส่งผลกระทบและสร้างความเสียหายทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศเป็นวงกว้าง

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบจึงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล รวมทั้งความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีการบริหารความเสี่ยงด้านการโจมตีทางไซเบอร์อย่างรัดกุม รวมทั้งมีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน การรั่วไหลของข้อมูล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล รวมทั้งการบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการรักษาสมดุลในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงระบบอย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงระบบจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ของพนักงาน

การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลจะเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการทางการเงินของธนาคาร สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านการละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ อีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (IT Security Division) โดยมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าระดับของการควบคุมเป็นไปตามนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีฝ่ายงานย่อยเกี่ยวข้อง ดังนี้
  - **ฝ่ายควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Access Control Management Department) กำกับดูแลกระบวนการบริหารบัญชีผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานภายนอก

- **ฝ่ายควบคุมด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Controllership Department) บริหารจัดการนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศและกำกับดูแลภายในธนาคาร เป็นผู้ประสานงาน (Information Security Management System Coordinator) และเป็นนายทะเบียนเอกสาร (Document Control) บริหารจัดการเอกสารภายในขอบเขตบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) ดูแล ออกแบบ และทดสอบความปลอดภัยตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการป้องกัน ตรวจจับและเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น

- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและปกป้องทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร และสื่อสารให้พนักงานของธนาคารและผู้ที่ไม่ใช่พนักงานธนาคารแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น คู่สัญญา ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้บริการ บุคคลภายนอกอื่นๆ ที่ใช้ข้อมูลของธนาคารได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าว และต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) **การรักษาความลับของระบบและข้อมูล** (Confidentiality) (2) **ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล** (Integrity) และ (3) **ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ** (Availability) รวมถึงการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
- **ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร** ตั้งแต่การว่าจ้าง การโอนย้าย หรือลาออก รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานหรือทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ดูแลระบบความปลอดภัยสารสนเทศ
- **จัดชั้นความลับของข้อมูล** (Information Classification) มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล
- **กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง** เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต
- จัดให้มี**การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ** เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ
- กำหนด **"มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ"** เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
- กำหนด **"แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์"** เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความรู้ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับกระบวนการตอบสนองให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **นำมาตรฐานอุตสาหกรรม** (Industry Standard) **และแนวปฏิบัติที่ดี** (Best Practice) **ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานในองค์กร** อาทิ การใช้เครื่องมือตรวจจับมัลแวร์ระดับสูง (Advanced Persistent Threat) การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) จากแหล่งที่น่าเชื่อถือมาช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Security Operations Center: SOC) การดำเนินงานตามกรอบการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสำหรับลูกค้าระบบ SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications: SWIFT) การดำเนินงานตามกระบวนการที่ผ่านการตรวจรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 (ISO 27001 Certification) สำหรับระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

(Information Security Management System: ISMS) ใน 2 ระบบ คือ ระบบบาทเนต (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ที่ใช้สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing System: ICS) ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

- **กำหนดระเบียบปฏิบัติการด้านการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** (e-mail) **และการเข้าใช้เว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต การจัดการและการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การใช้บริการงานต่างๆ บนอุปกรณ์เคลื่อนที่** (Mobile Device) **การเข้าถึงข้อมูลจากภายนอก** (Remote Access) **รวมทั้งการใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์** (Social Network) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการใช้บริการต่างๆ ในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศและนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร
- **จัดให้มีช่องทางแจ้งข้อมูลหากพบปัญหาต่างๆ** เช่น การได้รับฟิชชิงอีเมล อีเมลที่มีมัลแวร์หรือไวรัส รวมไปถึงความผิดปกติอื่นๆ ที่อาจเป็นผลจากการโจมตีทางไซเบอร์ ได้ที่ **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) อีเมล: CSIRT@krungsri.com

สรุปผลการดำเนินงาน

การรายงานเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ในปี 2565 ธนาคารไม่พบเหตุการณ์ผิดปกติเกี่ยวกับการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าอันเนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

ดำเนินการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน อาทิ แนวปฏิบัติในการเข้าถึงข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้อินเทอร์เน็ต การตั้งและใช้รหัสผ่าน รวมถึงวิธีการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมล เป็นต้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานและเข้าถึง โดยในปี 2565 ได้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานและการสื่อสารเรื่องฟิชชิงอีเมล (Phishing e-mail) ผ่านช่องทางอีเมล 'IT Update' อย่างต่อเนื่องเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยได้มีการสื่อสารออกไปทั้งสิ้น 17 เรื่อง



แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี 2565

ดำเนินการจัดทำแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้าและคู่สัญญาของธนาคาร ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร และเพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของธุรกิจ และทำให้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุดเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดผลกระทบในเชิงลบต่อธนาคาร ทั้งนี้ กรุงศรีได้ดำเนินการสื่อสารเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดก่อนทำการทดสอบ และได้ดำเนินการทดสอบแล้วเสร็จในเดือนตุลาคม 2565 ซึ่งได้มีการทดสอบตามแผนทั้งสิ้นจำนวน 12 ครั้ง

การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) ประจำปี 2565

ดำเนินการบริหารจัดการช่องโหว่ โดยมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์ โดยในปี 2565 ได้ดำเนินการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบตามแผนที่กำหนดไว้ คือ ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม – มิถุนายน 2565 และครั้งที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม – พฤศจิกายน 2565

การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ประจำปี 2565

ดำเนินการทดสอบเจาะระบบ โดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญภายในหรือภายนอกที่มีความเป็นอิสระทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบ โดยเฉพาะระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารสาธารณะ (Internet Facing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการทดสอบเจาะระบบโดยดำเนินการตามแนวปฏิบัติการทดสอบเจาะระบบแบบ Intelligence-led (iPentest) ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยในปี 2565 ได้ดำเนินการทดสอบเจาะระบบจำนวน 1 ครั้ง ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2565

การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี โดยร่วมกับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

ในปี 2565 กรุงศรีได้จัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร โดยมีการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 5 หลักสูตร ดังนี้

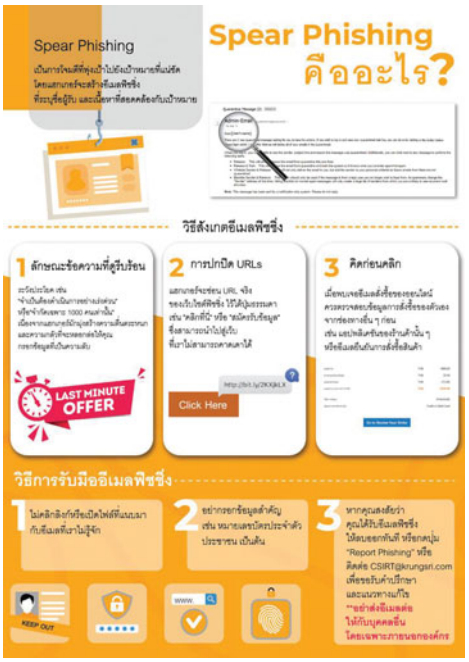
1. Regulatory Technology
2. Information Security Awareness
3. รู้เท่าทันภัยไซเบอร์ (Explore the World of Cybersecurity)
4. Cybersecurity Considerations for the Board
5. Secure Coding for IT Developers

การเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล (Phishing e-mail) เชิงรุก

ดำเนินการเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจและเพิ่มระดับความสามารถในการรับมือภัยไซเบอร์ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรายงานเหตุการณ์ที่สงสัยว่าจะเป็น Phishing โดยกดปุ่ม Report Phishing บนระบบ Outlook เพื่อให้ทีม Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) ดำเนินการป้องกันเชิงรุกได้อย่างทันท่วงที โดยในปี 2565 มีการรายงานเหตุฟิชชิงอีเมลบนระบบ Outlook จำนวน 2,670 รายการ ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากเฉลี่ยเดือนละ 135 รายการ ในช่วงครึ่งปีแรก เป็นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยเดือนละ 310 รายการ ในช่วงครึ่งปีหลัง ส่งผลให้ทีม CSIRT สามารถป้องกันผลกระทบจากการโจมตีทางช่องทางอีเมลได้อย่างทันท่วงที

การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

ดำเนินการฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing e-mail) ให้พนักงาน เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมลมากน้อยเพียงใด อาทิ พนักงานมีการคลิกเปิดลิงก์ในฟิชชิงอีเมล และ/หรือกรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่ ซึ่งในปีที่ผ่านมาได้มีการฝึกซ้อมดังกล่าวจำนวน 4 ครั้ง



การฝึกซ้อมการรับมือภัยคุกคามภัยทางไซเบอร์ ประจำปี 2565

กำหนดให้มีการฝึกซ้อมการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ภายในประจำปี เพื่อทดสอบและเตรียมความพร้อมในการรับมือในกรณีที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์โดยใช้สถานการณ์จำลอง (Scenario) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และกระบวนการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Threat) เพื่อนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานจริงได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในปี 2565 ได้ดำเนินการฝึกซ้อมประจำปี โดยจำลองเหตุการณ์ Ransomware Attack บนระบบกรุงศรี โมบายแอปพลิเคชัน (KMA) และแอปพลิเคชัน UCHOOSE เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565 ตามแผนกำหนด

การบริหารความเสี่ยง และการจัดการภาวะวิกฤต

กรุงศรีตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีความผันผวนและไม่แน่นอน อันเนื่องมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภาวะเศรษฐกิจในประเทศและทั่วโลก ความผันผวนของสภาพอากาศ การเปลี่ยนแปลงกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ การเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี

กรุงศรีจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤตอย่างรอบคอบและรัดกุม ด้วยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG จะช่วยเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งสามารถบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBF) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น ในขณะเดียวกันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงโอกาสทางธุรกิจอันจะนำไปสู่การสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว

การบริหารความเสี่ยง

แนวทางการบริหารจัดการ

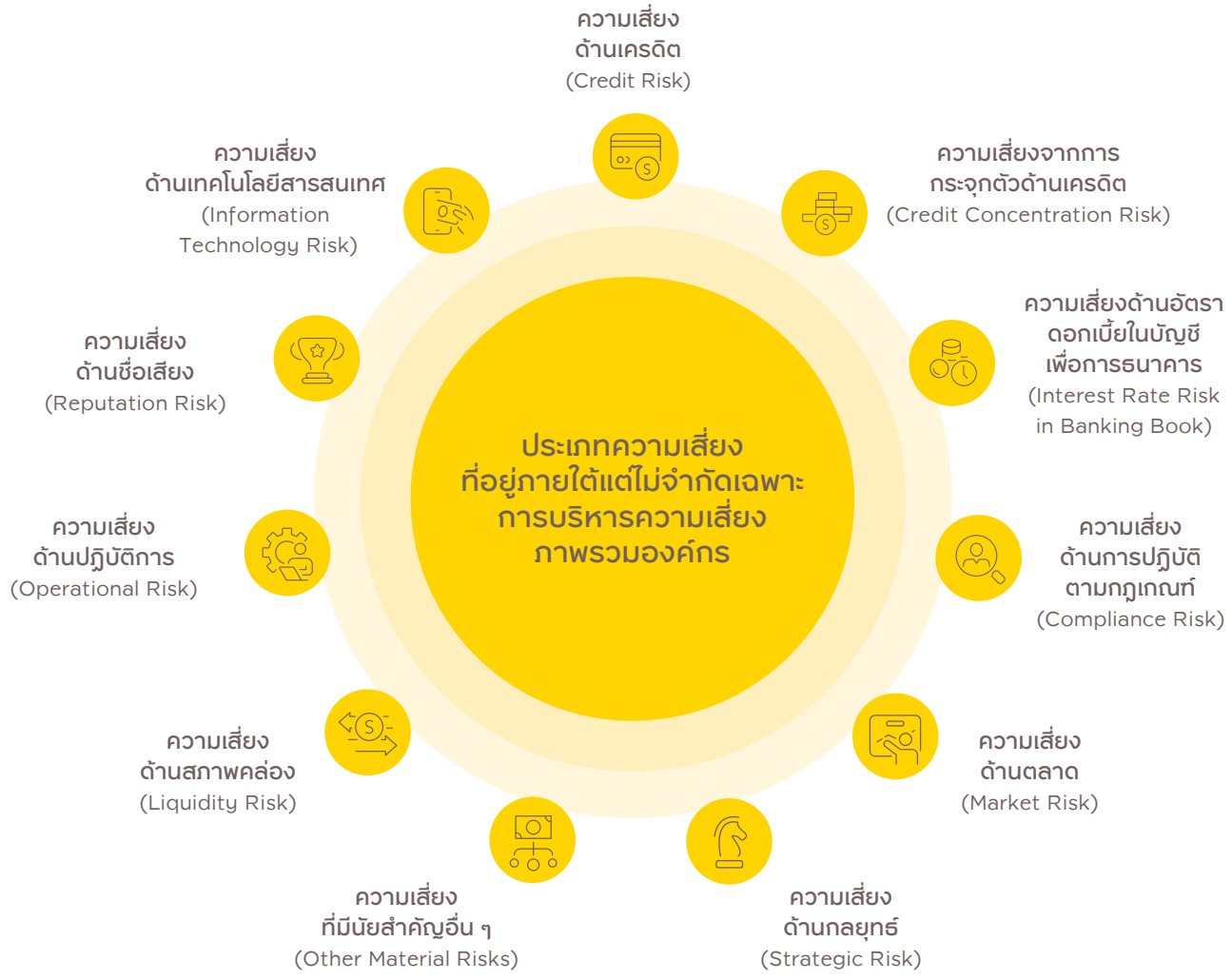
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล**” เพื่อทำหน้าที่กำหนดและให้คำแนะนำคณะกรรมการเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยง และการกำกับดูแลธุรกิจโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตการทำงานของกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคาร และกฎบัตรที่กำหนดไว้พร้อมทั้งดูแล ติดตาม เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติตามนโยบาย กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังมีหน้าที่ดูแลและติดตามผลการใช้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุน (Capital) สภาพคล่อง (Liquidity) และนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลธุรกิจ ตลอดจนทบทวน/สอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบาย กลยุทธ์และระบบการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งรวมถึงแผนตามรายงานประจำปีด้านการกำกับดูแลธุรกิจ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาอย่างสม่ำเสมอถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญและสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 56-1 One Report)

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**” เพื่อทำหน้าที่ทบทวนและประเมินนโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงโดยรวม (Integrated Risk Management) และเสนอแนะต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารในเวลาที่เหมาะสม โดยข้อเสนอแนะควรสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบประเมินผลความเสี่ยงธนาคารพาณิชย์ (Risk - Based Approach) ของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงจากภาวะตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ตลอดจนความเสี่ยงอื่นที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารและบริษัทกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) เป็นต้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังทำหน้าที่ดูแลการดำเนินการในเรื่องการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการทำธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ปเป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ตลอดจนกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยให้สามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 56-1 One Report)

- จัดตั้ง “**กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง**” ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**” (Policy for Enterprise-wide Risk Management) เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ให้มีการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องกัน รวมทั้งเป็นไปตามเอกสาร Enterprise-wide Risk Appetite Statement (RAS) ที่ใช้ประกอบกับนโยบายฉบับนี้ ซึ่งมีการระบุกลยุทธ์และระดับประเภทความเสี่ยงที่ยอมรับได้จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน



(หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดแนวทางและการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 56-1 One Report)

- กำหนด “**เครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**” ที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ระบุ วัดระดับ และจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้ โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรจะดำเนินการด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้
คือกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วย นโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบ เพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของธนาคารและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)
ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

ระดับความเสี่ยง (Heat Map)
ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

ความเสี่ยงหลัก (Top Risk)
คือความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และระดับความเสี่ยง (Heat Map) รวมถึงความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลัก โดยต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงนั้นๆ ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและปรับลดความเสี่ยงดังกล่าว

- กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้ “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) ในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)



แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง:
หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวป้องกันชั้นที่สอง:
กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

แนวป้องกันชั้นที่สาม:
หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

- **บูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน** อันได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยง 4 ด้านหลัก

1 ความเสี่ยงด้านเครดิต

- กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ติดตามดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย
- กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

2 ความเสี่ยงด้านตลาด

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง
- ติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันท่วงที เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Backtesting) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำ Flash Report ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบผลที่อาจเกิดขึ้น กรณีที่มีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง
- จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

- ระบุ **"เหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงใหม่"** (Emerging Risk) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต กรุงศรีมีกระบวนการดำเนินงานภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ดังนี้
  - หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง กำหนด Risk Map หรือแผนที่ความเสี่ยง เพื่อกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและลักษณะความเสี่ยงในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ด้าน Operating Platform และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ ธนาคารมีการติดตามความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพภูมิอากาศผ่านกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยในปี 2565 ได้ประเมินและติดตาม **"ความเสี่ยงด้านอุทกภัย"** ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงหลักของธนาคารผ่านกรอบการประเมินโดยเทียบเคียงกับเหตุการณ์ในอดีต โดยความเสี่ยงจากอุทกภัยนั้นนอกจากจะมีผลโดยตรงต่อรายได้ของเกษตรกรและอุตสาหกรรมภาคเกษตรแล้ว ยังส่งกระทบทางอ้อมต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคเกษตรกรรม เช่น เคมีภัณฑ์เกี่ยวกับภาคการเกษตร และธุรกิจที่พึ่งพากำลังซื้อจากภาคชนบทอีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะวางกรอบแนวทิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านสินเชื่อ รวมถึงกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ด้วย
  - หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อหรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูง ปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็นความเสี่ยงหลัก (Top Risk) โดยมีการเสนอแผนดำเนินการให้ทราบ

- ระบุ “**ความเสี่ยงที่สำคัญ**” ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก ธนาคารได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2565 ได้แก่

ประเภทความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่สำคัญ
ความเสี่ยงตามหลักการข้อที่ 1	• ความเสี่ยงด้านเครดิต • ความเสี่ยงด้านตลาด • ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
ความเสี่ยงตามหลักการข้อที่ 2	• ความเสี่ยงจากการกระจุกตัวด้านเครดิต • ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร • ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง • ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง • ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ • ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ • ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ	• ความเสี่ยงจากการทุจริต • ความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน • ความเสี่ยงจากแบบจำลอง

- จัดทำ “**แผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา**” (Recovery Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดย Recovery Trigger และ Restoration Trigger มีความเชื่อมโยงกับกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในด้านระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารรับได้ ทั้งนี้ แผน Recovery Plan จะถูกเริ่มใช้งานตามที่ระบุไว้ในเอกสารแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan Document) ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) และแผนการสื่อสาร (Communication Plan) สำหรับ 1) แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสภาพคล่อง (Executing Liquidity Recovery Option) แผนฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan: LCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่องสำหรับการกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และ 2) แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านฐานะทางการเงิน (Executing Capital Recovery Option) แผนฉุกเฉินเงินกองทุน (Capital Contingency Plan: CCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุน
- ส่งเสริมและปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรคำนึงถึงความเสี่ยง ผ่านการเรียนรู้และอบรมเรื่อง “**กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ** COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)” ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) และการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring) โดยหลักสูตร COSO ถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory Program) ของธนาคาร ที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเรียนรู้และสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด
- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) และ**กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มี**ผู้แทนของฝ่ายงานเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง** (Risk Liaison Officer: RLO) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปปฏิบัติในฝ่ายงาน รวมถึงทำหน้าที่ในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ดำเนินการทบทวนเครื่องมือ RCSA ทุกปี และรายงานดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นประจำทุกเดือน โดยจัดทำผ่าน

ระบบงานของธนาคาร คือ Operational Risk Management System (ORMS) เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ทั้งนี้ การจัดทำรายงานความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มี**การทดสอบการควบคุมหลักที่สำคัญ** (Control Testing) สำหรับความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ในรายงานการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมหลักที่สำคัญได้รับการออกแบบและมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สะท้อนกับภาพสถานะความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง (Risk Liaison Officer: RLO)

1. **RCSA & Control Testing**
ทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) ประจำปี พร้อมทั้งทดสอบการควบคุมที่สำคัญ

2. **Incident Report**
รายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเมื่อพบเหตุการณ์

3. **BCP & Call Tree**
จัดทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และดำเนินการติดตามให้พนักงานปรับปรุงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งติดตั้งแอปพลิเคชัน KarE สำหรับการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree) พร้อมร่วมทดสอบประจำปี

4. **Business Partner Activity**
รายงานกิจกรรมพันธมิตรทางธุรกิจที่เกิดใหม่และตามรอบที่กำหนด

5. **Key Risk Indicator (KRI) Report**
รายงานตัวชี้วัดความเสี่ยงประจำเดือน

- สื่อสารสาระน่ารู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรรับทราบ ผ่านช่องทางอีเมล อาทิ การบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก กระบวนการทบทวนการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น

การจัดการภาวะวิกฤต

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ**” เพื่อใช้เป็นแนวทางการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ โดยเฉพาะในกรณีการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งสื่อสารต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องโครงสร้าง บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ กรอบการทำงานและกระบวนการทำงานในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของกรุงศรี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนดไว้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงกับธนาคาร
- จัดทำ “**แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร**” (Bank-wide Business Continuity Plan: BBCP) เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่ากรณีเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก การปฏิบัติงานของธุรกรรมงานที่สำคัญที่ระบุไว้จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการ การเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ เช่น ภัยพิบัติ โดยมีเสาหลักสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้



- จัดทำ“**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องหรือเรียกคืนการดำเนินงานขององค์กรเมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน โดยฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญจะต้องจัดทำและดูแลรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง ส่วนฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่ไม่มีธุรกรรมงานที่สำคัญให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติเรื่องแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร
- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อเตรียมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารหยุดชะงักและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการเผชิญเหตุการณ์ 2) การประกาศแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การดำเนินการกู้คืนระบบ และ 4) การกลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉิน โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำโดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กำหนด “**กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Framework) และจัดทำ “**แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Plan: CMP) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารเหตุการณ์วิกฤตสำหรับพนักงาน ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สามารถดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตและมีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติ

กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Framework)

การจัดเตรียมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

- แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Plan)
- แผนการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Communication Plan)
- แผนการจัดการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Premises Plan)

การเตรียมความพร้อมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

- มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

- สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

- จัดให้มี “**ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง** (Alternate Sites)” ซึ่งหมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่จำเป็นต้องมีการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน
- จัดให้มี “**การปฏิบัติงานที่บ้าน**” (Work from Home: WFH) ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานภายในที่พักอาศัยของพนักงานเมื่อเกิดเหตการณ์วิกฤตด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

ทุกฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) มีการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี และมีการรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามแนวโน้มความเสี่ยงที่สำคัญ

การทดสอบการแจ้งเตือน (Call Tree Testing)

ปี 2565 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทดสอบการแจ้งเตือนผ่านระบบแอปพลิเคชัน KarE เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ Hybrid Work ของผู้บริหารและพนักงาน และช่วยให้การแจ้งเตือนมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีการสื่อสารให้พนักงานทุกหน่วยงานรับทราบ และดำเนินการปรับปรุงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งติดตั้งแอปพลิเคชัน KarE ทั้งนี้ ได้ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือนผ่านระบบแอปพลิเคชัน KarE จำนวน 1 ครั้ง

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

ปี 2565 ได้ดำเนินการทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญ และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมงานที่สำคัญสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

กรุงศรีตระหนักดีว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมไปถึงยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงไลฟ์สไตล์และพฤติกรรมของลูกค้า อีกทั้งยังช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

กรุงศรีจึงมุ่งพัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเต็มตัว โดยสนับสนุนการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองและลดต้นทุนการดำเนินงานอีกด้วย ขณะเดียวกันยังมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าไปพร้อมกัน

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการ ดังนี้

- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม “**เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์**” (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน
- จัดตั้ง “**กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล**” ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล การพัฒนาดิจิทัลโซลูชัน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งแสวงหาการลงทุนในธุรกิจสตาร์ตอัป (Startup) ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (Krungsri Finnovate)
- มุ่งเน้น**การส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานในองค์กร** ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อรองรับการแข่งขันและการทำงานรูปแบบใหม่ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ที่ทันสมัย อาทิ การเข้าใจและใช้งานเทคโนโลยี Big Data และ Data Analytics แนวคิด Agile Management และ Scrum เพื่อการบริหารงานแบบคล่องตัว แนวคิด Design Thinking เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน เป็นต้น
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ**” (Project Management Committee: PMC) ทำหน้าที่พิจารณาและบริหารจัดการการลงทุนในโครงการที่สำคัญที่ถูกริเริ่มขึ้นจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและแผนกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมโครงการ IT และ Non-IT หรือโครงการเพื่อการทดลองแนวคิดนวัตกรรมทางธุรกิจหรือทดสอบการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าหรือในกระบวนการทำงาน โดยคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

นอกจากนี้ ยังได้แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัล**” (Digital Innovation Subcommittee) ทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลความคืบหน้าของโครงการที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งทบทวนผลการทดสอบทางธุรกิจต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการต่อหรือหยุดการดำเนินโครงการนั้นๆ ตามความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์ โดยคณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัลจะต้องรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญเป็นประจำทุกเดือน

- **ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ โครงการ** ‘Simple to Work’ ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอแนวคิด วิธีการทำงาน และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน ลูกค้า และองค์กรในภาพรวม **กิจกรรม** ‘My Paperless Idea Contest’ ซึ่งเป็นกิจกรรมย่อยภายใต้โครงการหลัก Simple to Work ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานควบคู่ไปกับการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ **โครงการ** ‘Krungsri Idea Lab’ ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอนวัตกรรมและไอเดียทางธุรกิจ เป็นต้น
- **สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง** อาทิ ตัวอย่างการทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตัวอย่างความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร เป็นต้น ผ่านช่องทางอีเมล ‘Around Krungsri CX’

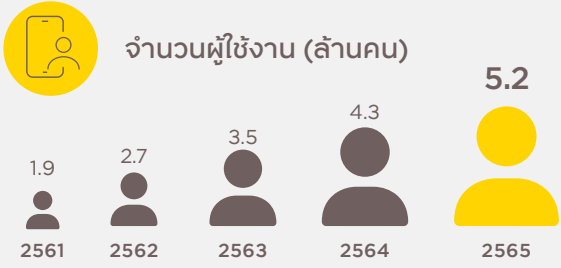
- **ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง** อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) – “AI น้องมะนาว” เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Robo Advisory) – “แชทบอทเบลล่า” (Bella Chatbot) ในรูปแบบของ Banking Virtual Agent เพื่อช่วยในการตอบคำถามและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์ และระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น

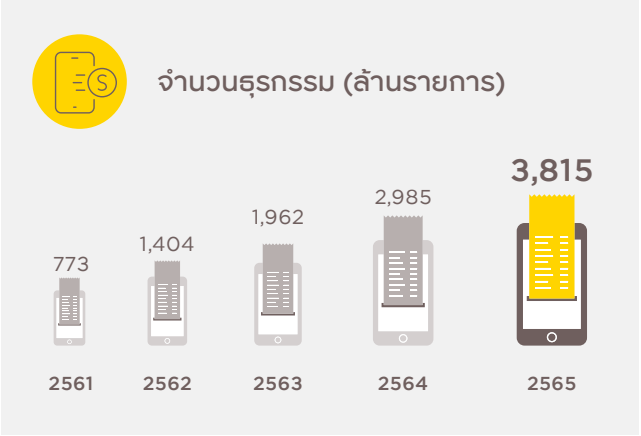
สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2565 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน พร้อมต่อยอดนวัตกรรมเดิมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลในองค์กรเพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมี **ตัวอย่างนวัตกรรมและโครงการดำเนินงานที่โดดเด่น** ดังนี้

กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (Krungsri Mobile App: KMA)

กรุงศรีโมบาย แอปพลิเคชันมาตรฐานใหม่ของดิจิทัลแบงก์กิ้งไทย ที่สะท้อนความเข้าใจและความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด ภายใต้คอนเซ็ปต์ ‘Experience First’ โดยสนับสนุนให้ลูกค้าทุกกลุ่มทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าขั้นสูงสุดตามมาตรฐานสากลและกฎหมายกำหนด ตลอดจนสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าผ่านฟีเจอร์และแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อาทิ บริการโอนเงิน บริการชำระค่าบริการสาธารณูปโภค บริการกดเงินไม่ใช้บัตร บริการซื้อ-ขายตราสารหนี้/ ตราสารทุนต่างๆ บริการจองซื้อหุ้นกู้ บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ เป็นต้น





กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ยังสามารถตอบสนองความต้องการเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าในแต่ละช่วงวัย โดยเริ่มขยายการให้บริการสำหรับลูกค้าตั้งแต่อายุ 12 ปี เพื่อให้สามารถเปิดบัญชีเงินฝากผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ได้ตั้งแต่ปลายปี 2565 ที่ผ่านมา และช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ รวมทั้งยังสอดรับกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่ปัจจุบันนิยมทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนกันมากขึ้น ขณะเดียวกันยังเป็นการส่งเสริมสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ซึ่งลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น สลิปกระดาษ เป็นต้น ลดการเดินทางไปยังสาขาธนาคาร ลดความเสี่ยงจากการสัมผัสเงินในยุคที่ยังมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมด้วยตนเองได้อย่างง่ายดายอีกด้วย

ความสำเร็จของกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ตอกย้ำด้วยรางวัลคุณภาพจากองค์กรชั้นนำระดับโลก ประกอบด้วย **รางวัล** ‘Best Digital Wealth Platform’ ในงาน Global Retail Banking Innovation Awards 2022 จาก Private Banker International และ **รางวัล** ‘Best Next-Generation Offering’ ในงาน Private Banker International Global Wealth Awards 2022 จาก Retail Banker International ด้วยการให้บริการจองซื้อหุ้นกู้บนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ทำให้ลูกค้ารายย่อยสามารถลงทุนในบริษัทที่มีชื่อเสียงได้อย่างง่ายดาย รวดเร็ว และปลอดภัย โดยสามารถตอบโจทย์ประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าผ่านระบบดิจิทัลได้ครบถ้วนภายในแอปพลิเคชันเดียว

อีกหนึ่งนวัตกรรมที่โดดเด่นซึ่งกรุงศรีได้พัฒนาเป็นหนึ่งในฟีเจอร์บนกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ**นวัตกรรมสินเชื่อดิจิทัล** (Digital Lending) ‘Krungsri iFIN’ โดยมีการนำแพลตฟอร์มการตรวจสอบตัวตนในรูปแบบดิจิทัลที่หลากหลายมาบริการลูกค้า ได้แก่ ยืนยันตัวตนข้ามธนาคาร ผ่าน National Digital ID platform (NDID) หรือจุดบริการ i-Confirm ในสาขาของกลุ่มบริษัทในเครือ และเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven

รวมกว่า 14,000 แห่งทั่วประเทศ ทำให้สามารถตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าที่ต้องการสมัครขอสินเชื่อไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้ากรุงศรีมาก่อน เพียงดาวน์โหลดกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน และสมัครสินเชื่อผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ลูกค้าจะสามารถทราบผลอนุมัติได้ภายใน 1 วัน นับจากวันที่ธนาคารได้รับใบสมัครและเอกสารประกอบการสมัครครบถ้วนสมบูรณ์ผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ซึ่งในปีที่ผ่านมานวัตกรรม 'Krungsri iFIN' ยังประสบความสำเร็จในเวทีระดับภูมิภาคโดยได้รับรางวัลจากหลากหลายสถาบัน โดยล่าสุดได้รับรางวัล 'The Best Digital Banking Service in Thailand' จาก The Asian Banker อีกด้วย สำหรับในปี 2565 มีผู้สมัครบริการสินเชื่อดิจิทัล 'Krungsri iFIN' ผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน มากกว่าสองแสนราย ช่วยสนับสนุนสภาพคล่องแก่ลูกค้ามากกว่า 500 ล้านบาท





นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กรุงศรี กรุ๊ปตระหนักดีว่า การพัฒนานวัตกรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจึงจะได้ผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นวงกว้าง ด้วยเหตุนี้ **"กรุงศรี นิมเบิล"** (Krungsri Nimble) ซึ่งเปรียบเสมือนฮับสำคัญในการสร้างสรรค์และพัฒนาโซลูชันด้านไอทีในเครือของกรุงศรี จึงได้ร่วมมือกับ **สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.)** นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจกรรมหลักขององค์กร โดยมีการคิดค้นและพัฒนา**แอปพลิเคชัน** EMS (Emergency Medical System) Profile **สำหรับผู้ปฏิบัติการการแพทย์** เพื่อใช้ในการเสริมศักยภาพการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินผ่านเครือข่ายผู้ปฏิบัติการการแพทย์ของ สพฉ. ที่มีอยู่กว่า 80,000 คนทั่วประเทศ ทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ทั่วถึงและเท่าเทียม

แอปพลิเคชัน EMS Profile ถูกพัฒนาขึ้นตามกลยุทธ์แผนงาน Digital Transformation ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับปณิธานของกรุงศรี นิมเบิล ที่มุ่งเน้นส่งเสริมนวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในสังคมไปด้วยกัน



นอกจากนี้ ในปี 2565 ที่ผ่านมา กรุงศรี นิมเบิลยังได้ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการพัฒนาและส่งมอบ**แอปพลิเคชัน** "SATI" **บนแพลตฟอร์ม** Line **ให้แก่มูลนิธิสติ** โดยแอปพลิเคชันดังกล่าวจะเป็นเสมือนพี่เลี้ยงออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง ที่คอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษาด้านการศึกษาและการดูแลสุขภาพแก่เด็กและเยาวชนที่ขาดโอกาสและเยาวชนกลุ่มเสี่ยงภายใต้การดูแลของมูลนิธิสติ ซึ่งช่วยลดปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและคุณภาพชีวิต รวมทั้งยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากลอีกด้วย



เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นในการพัฒนานวัตกรรมธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กรุงศรียังได้ร่วมมือกับบริษัท โตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด สนับสนุน**การพัฒนาแพลตฟอร์มการค้าดิจิทัลระหว่างประเทศ** (National Digital Trade Platform: NDTP) โดยมีการเชื่อมต่อแพลตฟอร์มการค้าดิจิทัลของไทยเข้ากับ TradeWaltz แพลตฟอร์มการค้าดิจิทัลของญี่ปุ่น และทดสอบกระบวนการติดต่อและส่งมอบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างคู่ค้าของทั้งสองประเทศในช่วงปลายเดือนกันยายน 2565 ที่ผ่านมา ซึ่งการพัฒนาแพลตฟอร์มดังกล่าวช่วยลดทั้งระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสารและลดปริมาณเอกสารที่ใช้ ส่งผลให้การทำธุรกิจนำเข้าและส่งออกของไทยสะดวกง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยยกระดับศักยภาพการแข่งขันให้กับธุรกิจนำเข้าและส่งออกประเทศไทย และเป็นผลดีต่อผู้ประกอบการและเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศในระยะยาว รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจไทยอีกด้วย

ทั้งนี้ แพลตฟอร์มการค้าดิจิทัลระหว่างประเทศ (NDTP) เกิดขึ้นภายใต้ความร่วมมือของคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ได้แก่ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแพลตฟอร์มในการติดต่อประสานงานส่งและรับเอกสารการค้า โดยในเฟสแรกเป็นการทดสอบการใช้แพลตฟอร์มการค้าระหว่างคู่ค้าในประเทศไทยและญี่ปุ่น และประเทศไทยและสิงคโปร์



โครงการ Krungsri Idea Lab

กรุงศรีได้เปิดตัว ‘Krungsri Idea Lab’ ในปี 2563 ภายใต้สโลแกน “ก้าวแรกของการเปลี่ยนความคิดดีๆ ให้เป็นโอกาส” ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในกรุงศรี ประกอบด้วย ฝ่ายกลยุทธ์ข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูล (Data Strategy and Data Service Management Department) และสายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management Division) ร่วมกับหน่วยงานภายนอกคือ บริษัท ไฟร์ วัน วัน จำกัด (FireOneOne) ในฐานะที่ปรึกษาและโค้ชของโครงการนี้

โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการผ่านการนำเสนอไอเดียทางธุรกิจ ซึ่งพนักงานที่เข้าร่วมโครงการจะต้องเข้าร่วมกระบวนการต่างๆ ในโปรแกรมเป็นระยะเวลา 5 เดือน โดยไอเดียทางธุรกิจที่พนักงานคิดค้นขึ้นมาจะผ่านการพิจารณาและกลั่นกรองจากคณะทำงานของ Krungsri Idea Lab เพื่อนำไปทดสอบความเป็นไปได้เชิงธุรกิจใน Krungsri Innovation Center หรือนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำหรับปี 2565 นับเป็นปีที่ 3 ของโครงการ Krungsri Idea Lab ซึ่งได้รับการตอบรับจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยมีไอเดียของพนักงานที่ผ่านการพิจารณารอบสุดท้าย จำนวน 3 ทีม ประกอบด้วย ทีม U Save ทีม Yellow Spot และทีม MADEEKUB ซึ่งจะได้เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาต่อยอดไอเดียต่อไป



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) กับผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “คู่ค้า” ตลอดห่วงโซ่อุปทานถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจและมีส่วนขับเคลื่อนความต่อเนื่องในการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ปให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กรุงศรี กรุ๊ปจึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลาง และตัวแทนบนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนมีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตนอย่างเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงความยั่งยืนไม่เพียงแต่จะช่วยลดความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังส่งเสริมให้การบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ความร่วมมือกันระหว่างกรุงศรี กรุ๊ปและคู่ค้าในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินยังช่วยส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินในประเทศมีความคล่องตัว ทั่วถึงและเสมอภาค รวมทั้งตรวจสอบได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**จรรยาบรรณคู่ค้า**” (Supplier Code of Conduct) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ปและคู่ค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน โดยจรรยาบรรณคู่ค้ามีหลักการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ จริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อม

  ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารให้คู่ค้ารับทราบเรื่อง “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com รวมทั้งสื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบผ่านช่องทางอีเมล
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคู่ค้า**” เพื่อเป็นแนวทางการกำกับดูแลการบริหารจัดการและปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือหลักการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ป อีกทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ปมีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานว่าด้วยการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคู่ค้า**” (Know Your Customer and Customer Due Diligence of the Third Party) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา เช่น การใช้บริการจากคู่ค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Party Transaction: RPT) การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) หรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsources) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) มาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Procedure for Anti-Bribery and Corruption Program) ของธนาคาร
- กำหนด**กระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม และให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจกับกรุงศรี กรุ๊ป** ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจที่เป็นของผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ เป็นต้น ในการเข้าแข่งขันเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อของธนาคาร รวมทั้ง**คำนึงถึงการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม** เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างและลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า



ขั้นที่ 1	ขั้นที่ 2	ขั้นที่ 3	ขั้นที่ 4	ขั้นที่ 5
พิจารณาวิธีการประกวดราคา เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา เช่น การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)	กำหนดคณะบุคคลที่เป็นตัวแทนจากฝ่ายงาน ผู้ชำนาญการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อคัดเลือกผู้ให้บริการ	พิจารณาผลการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าก่อนการทำธุรกรรม เช่น การรู้จักตัวตน (KYC) รวมถึงการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์และปัจจัยด้านอื่นๆ ของคู่ค้าทุกราย	ประเมินคู่ค้าโดยฝ่ายงานผู้ใช้บริการภายหลังการส่งมอบงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด (Supplier Performance Evaluation Form)	จัดให้มีช่องทางให้คู่ค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร (Whistleblowing Channel)

- จัดทำ**ข้อตกลงในการรักษาความลับและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ**และเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร รวมทั้งธนาคารต้องมีการปกป้องข้อมูลของคู่ค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบทางอีเมลรวมถึงเว็บไซต์ krungsri.com เพื่อให้คู่ค้ารับทราบ และปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
- **ดำเนินการจัดกลุ่มคู่ค้าสำคัญของธนาคาร** (Supplier Classification) เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ปสามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกลุ่มคู่ค้า ดังนี้
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยตรง** (Critical Vendors) หมายถึง คู่ค้าที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นคู่ค้าที่มีรายเดียวหรือน้อยราย ซึ่งหากขาดคู่ค้ารายนี้ไปอาจส่งผลกระทบทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายได้
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยอ้อม** (Significant Vendors) หมายถึง คู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป แต่ยังสามารถดำเนินธุรกิจได้อยู่ และสามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ไม่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจ** (General Vendors) หมายถึง คู่ค้าทั่วไป ซึ่งหากขาดคู่ค้ารายนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป
- ดำเนินการสื่อสารให้คู่ค้าทราบถึง**มาตรการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และการเข้าเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย** (CAC Recertification) ตลอดจนเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันดังกล่าว รวมถึงกำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง** (Procedure for Gift and Entertainment) และสื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบันรับทราบ
- กำหนด**ระยะเวลาที่จะชำระเงินให้แก่คู่ค้า** (Credit Term) โดยเฉลี่ยประมาณ 45 วัน ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขข้อตกลงระหว่างธนาคารและคู่ค้า และระยะเวลาเฉลี่ยในการชำระเงินจริงให้แก่คู่ค้าและผู้ให้บริการอื่น ๆ (Third Party) เฉลี่ยประมาณ 20 วัน นับจากวันที่คู่ค้าดำเนินการส่งเอกสารวางบิลถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ตามเงื่อนไขและเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ทุกรายของธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction)

ปี 2565 ได้ดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 59 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 74 เมื่อเทียบกับปี 2562 ซึ่งอยู่ในภาวะปกติก่อนมีสถานการณ์โควิด-19 ที่มีจำนวน 34 รายการ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้คู่ค้าประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเท่าเทียมและโปร่งใสในการนำเสนองานของคู่ค้าให้กับกรุงศรี กรุ๊ปต่อไป

การประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

ดำเนินการประเมินคู่ค้าด้าน ESG ทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน จำนวน 570 ราย โดยแบ่งเป็นคู่ค้ารายใหม่ 39 ราย และรายปัจจุบัน 531 ราย ซึ่งการประเมินคู่ค้าข้างต้นร้อยละ 100 ไม่พบประเด็นด้าน ESG

การร้องเรียนเรื่องทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชน

ไม่พบประเด็นร้องเรียนเรื่องการให้หรือรับของขวัญในช่วงเทศกาลต่างๆ หรือการเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า รวมทั้งการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การสื่อสารให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

ดำเนินการสื่อสารไปยังคู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) ซึ่งรวมถึงคู่ค้ารายใหม่ เพื่อเชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกผ่านช่องทางอีเมล คิดเป็นร้อยละ 100

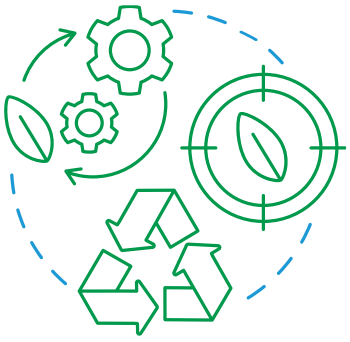
การจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร (Supplier Classification)

ปี 2565 ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ปโดยพิจารณาจากปริมาณคู่ค้าในตลาดและผลกระทบด้านความเสี่ยงที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงักและสร้างความเสียหายต่อองค์กร ซึ่งได้มีการจัดกลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendors)
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยอ้อม (Significant Vendors)
- กลุ่มคู่ค้าที่ไม่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจ (General Vendors)

การจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ปี 2565 กรุงศรีได้ดำเนินการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐาน Energy Star ทั้งหมด (ร้อยละ 100) รวมถึงการดำเนินการจัดซื้อกระดาษชำระที่เป็นประเภทเยื่อเวียนทำใหม่ทั้งหมด (ร้อยละ 100) เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งจัดการสื่อสารและอบรมคู่ค้าให้มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการประเมินการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งปี 2565 มีผลการประเมินเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ 100)



ด้านสังคม



การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และพิจารณามิติด้าน ESG

ด้วยจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) กรุงศรีตระหนักดีว่าธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนตัวกลางทางการเงินในการระดมทุนและจัดสรรทรัพยากรทางการเงินเพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ ลูกค้ารายย่อย รวมถึงภาคสังคมและระบบเศรษฐกิจในประเทศ ซึ่งการสนับสนุนสินเชื่อของธนาคารอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวก หรือผลกระทบเชิงลบโดยทางตรงหรือทางอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยคำนึงถึงและเชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ ตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” (Responsible Lending) โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนธุรกิจหรือธุรกรรมที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวก สร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว อาทิ การลงทุนเพื่อส่งเสริมการจ้างงาน การสร้างรายได้ และพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมไปถึงการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่สังคมและเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

นอกจากนี้ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG ยังช่วยป้องกันความเสี่ยงของธนาคารทั้งในด้านการเงิน การปฏิบัติงาน ชื่อเสียง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคธุรกิจและสังคมพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- ลงนามรับใน**หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ** (Principles for Responsible Banking: PRB) ที่ริเริ่มโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- ดำเนินงานตามหลักการ “**การธนาคารอย่างยั่งยืน**” (Sustainable Banking) โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” (Responsible Lending) ซึ่งการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



การไม่เลือกปฏิบัติ

ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชาติกำเนิด และภาวะทุพพลภาพ



การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า

ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อตามขั้นตอนของธนาคาร เพื่อรู้จักตัวตนและทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าธนาคาร



การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อ หรือเงื่อนไขสินเชื่อ ต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้สินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข



การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม

ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของทางธนาคารอย่างไม่เหมาะสม



ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้

พนักงานธนาคารควรมีความเชื่อโดยสุจริตใจในตัวลูกหนี้ และธนาคารในฐานะเจ้าหนี้ไม่ควรตั้งคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของลูกหนี้



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของทางธนาคาร

- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ"** เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยมีการสื่อสารหรือเผยแพร่นโยบายดังกล่าวแก่พนักงานธนาคารที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตระหนักถึงความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารทุกสาขา สำนักงานของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการของธนาคารด้านการพิจารณาสินเชื่อให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ
- กำหนด **"แนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน" โดยคำนึงถึงมิติ** ESG ตามขอบเขตดังนี้
  - **มิติด้านสิ่งแวดล้อม**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การตัดไม้ทำลายป่า และการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน การปนเปื้อนและมลพิษบนดินและอากาศ การป้องกันและลดมลพิษทางทะเล วัตถุอันตรายและการจัดการของเสีย
  - **มิติด้านสังคม**: ด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ชุมชนสัมพันธ์และสิทธิของชุมชน ปัญหาหนี้สินครัวเรือนที่สูงเกินไป การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
  - **มิติด้านบรรษัทภิบาล**: ด้านจริยธรรมและความซื่อสัตย์ขององค์กร จรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การบริหารจัดการความเสี่ยง การตรวจสอบ การรายงานและความโปร่งใส
- **กำหนดลักษณะและประเภทของธุรกรรมในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อ โดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงด้าน** ESG ซึ่งลักษณะและประเภทของธุรกรรมที่กำหนดนั้นได้ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) นอกจากนี้ ยังกำหนดให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายยึดถือปฏิบัติและพิจารณาความเสี่ยงด้าน ESG ประกอบการพิจารณาสินเชื่อด้วยความระมัดระวัง โดยลักษณะและประเภทของธุรกรรมมีดังนี้

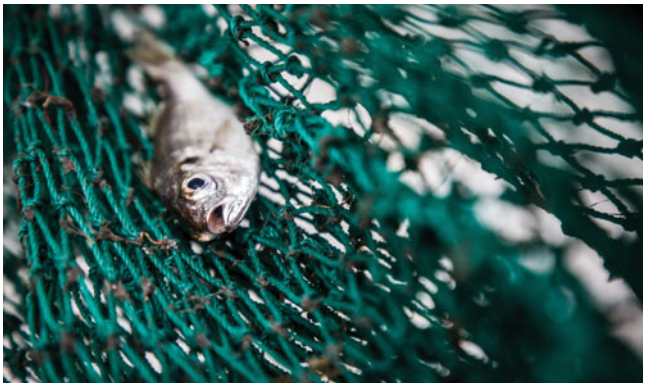
  1) **ธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา** (Prohibited Transactions) กรุงศรีไม่มีนโยบายสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

- ธุรกรรมที่ผิดกฎหมายหรือมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการที่ผิดกฎหมาย
- ธุรกรรมที่ขัดต่อวัฒนธรรมหรือศีลธรรมอันดีของสังคม
- ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์ (Ramsar Convention) หรืออนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ
- ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ซึ่ง UNESCO ได้กำหนดให้เป็นมรดกโลก (UNESCO World Heritage Sites)
- ธุรกรรมที่ละเมิดอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES)
- ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานผิดกฎหมาย

ประเภทของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

- ผลิตหรือจำหน่ายสารกัมมันตรังสี อาวุธหรือยุทโธปกรณ์ อาทิ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใดซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืชจำนวนมาก หรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรงทำนองเดียวกับอาวุธดังกล่าว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งอาวุธ ส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย รวมถึงธุรกิจที่ผลิตระเบิดดาวกระจายที่เป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (Finished Products) ซึ่งเป็นธุรกิจผลิตระเบิดดาวกระจายด้วยตัวเอง ธุรกิจในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการผลิตระเบิดดาวกระจาย หรือระเบิดประเภทอื่นๆ เป็นต้น
- การทำประมงที่ไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ ธุรกิจการจับปลาด้วยวิธีที่ไม่ยั่งยืน (Unsustainable Fishing Methods)
- การนำเข้าหรือส่งออกของเสีย (Cross-Border Trade in Waste and Waste Products)
- โรงไฟฟ้าถ่านหิน (Coal Fired Power Plant)



2) **ธุรกรรมที่พึงระมัดระวัง** (Restricted Transactions) กรุงศรีจะไม่สนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกรรมที่มีแนวโน้มจะมีความเสี่ยงด้าน ESG เว้นแต่จะมีการพิจารณาธุรกรรมด้วยความระมัดระวัง ควบคู่ไปกับการตรวจสอบในเชิงลึก (Due Diligence) หรือจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการตรวจสอบเชิงลึก หากพบว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ของลูกค้ายังไม่เพียงพอในการลดทอนความเสี่ยง ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาหลีกเลี่ยงการสนับสนุนสินเชื่อ

ลักษณะของธุรกรรมที่พึงระมัดระวัง

- ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ หรือการดำเนินชีวิตภายในชุมชน หรือสังคมที่มีอยู่ดั้งเดิม เช่น การสร้างเขื่อน
- การสำรวจหรือปรับพื้นดินอันเป็นเหตุให้เกิดมลพิษ หรือเป็นเหตุให้ชุมชนต้องย้ายถิ่นฐานอย่างไม่เต็มใจ
- ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (High Conservation Values)

ประเภทของธุรกรรมที่พึงระมัดระวัง

- การก่อสร้างเขื่อนหรือสถานที่กักเก็บน้ำ
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี วัตถุอันตราย
- อุตสาหกรรมเหมืองแร่
- อุตสาหกรรมด้านการป่าไม้ รวมถึงอุตสาหกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินการด้านป่าไม้
- อุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม
- อุตสาหกรรมพลังงานด้านแก๊สและน้ำมัน

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนสินเชื่อแก่ **กิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และส่งเสริมธรรมาภิบาลอันดี** เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ การยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมโดยรวม และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs)

ธุรกรรมที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Positive List)

- ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) พลังงานลม พลังงานน้ำ เป็นต้น
- ธุรกิจที่เกี่ยวกับยานยนต์ไฟฟ้า
- ธุรกิจที่ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- โครงการประหยัดพลังงาน

- ดำเนินตามหลักการ “**การรู้จักตัวตนของลูกค้า**” (Know Your Customer: KYC) และ “**การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า**” (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุน ส่งเสริม หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- กำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ** ซึ่งพนักงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับจะต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ พนักงานที่เกี่ยวข้องยังต้องมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานการพิจารณาและบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วย
- จัดตั้ง “**สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อ**” เพื่อรับผิดชอบการตรวจสอบกระบวนการสินเชื่อของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในการบริหารความเสี่ยง และกระบวนการกำกับดูแลที่เพียงพอและมีประสิทธิผล และเป็นไปตามนโยบาย กฎเกณฑ์ทางการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อจะแยกออกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าธุรกิจและกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจทานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจทานสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

สรุปผลการดำเนินงาน

การสนับสนุนตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bonds) และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bonds) สู่ตลาดทุนไทยถือเป็นการส่งเสริมและพัฒนาตราสารหนี้ให้เป็นสินทรัพย์ชั้นนำในประเทศไทย ขณะเดียวกันการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) และสินเชื่อสีเขียว ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจด้าน ESG ในการสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ประกอบด้วย เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation, and Infrastructure) เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals)

การเปิดเผยข้อมูลการเงินในโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนของกรุงศรี

กรุงศรีประกาศวิสัยทัศน์ความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยตั้งเป้าลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารภายในปี 2573 และลดการปล่อยคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางความเป็นกลางทางคาร์บอน COP26 ของประเทศไทยภายในปี 2593

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าเพิ่มการสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน
จำนวน 50,000 - 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573

เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน เพิ่มขึ้นจากปี 2564
จำนวน 44,204 ล้านบาท

	ประเภท [1/]	(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565) มูลค่าเงินลงทุน [2/] (หน่วย: ล้านบาท)	
		31 ธ.ค. 64	31 ธ.ค. 65
สิ่งแวดล้อม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม [3/]	7,450	14,044
	สินเชื่อสีเขียว	1,000	3,000
	สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	9,210	9,150
	สินเชื่ออื่นๆ	-	39
สังคม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม [3/]	7,040	7,040
	สินเชื่อจากพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี	21,033	19,866
	สินเชื่อเพื่อสังคม	20,246	23,763
	สินเชื่อเพื่อการพัฒนาภูมิภาค	5,061	9,023

ประเภท [1/]		(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565) มูลค่าเงินลงทุน [2/] (หน่วย: ล้านบาท)	
		31 ธ.ค. 64	31 ธ.ค. 65
ความยั่งยืน	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน [3/]	20,567	44,427
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน [3/]	11,000	11,000
	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน	-	3,151
	สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	6,953	6,946
	การลงทุน	830	3,145
	รวม	110,390	154,594

หมายเหตุ:

[1/] การสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน หมายถึง การจัดหาเงินทุนสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ประกอบด้วย การกู้ยืม การจัดจำหน่ายพันธบัตร การลงทุน โดยอ้างอิงตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องได้แก่ หลักการการปล่อยสินเชื่อสีเขียว หลักการพันธบัตรสีเขียวและพันธบัตรเพื่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการประกาศความเป็นกลางทางคาร์บอนของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) โดยมีการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- ด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการสนับสนุนด้านพลังงานหมุนเวียน การปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน และการพัฒนาอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (เช่น การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงการพลังงานหมุนเวียนและสินเชื่ออื่นๆ (สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์) การจัดจำหน่ายตราสารหนี้สีเขียว)
- ด้านสังคม ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โรงพยาบาล การประปา และโรงเรียน (เช่น การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงสร้างพื้นฐาน การจัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่อสังคม) 2) ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาของธุรกิจสตาร์ตอัป การสร้างงาน และการบรรเทาความยากจน (เช่น พันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี) และ 3) ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการส่งเสริมชุมชนและการฟื้นฟูระดับภูมิภาค (เช่น การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (the Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งครอบคลุม 3 จังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา)
- ด้านความยั่งยืน ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโครงการเพื่อสังคมตามวัตถุประสงค์และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของลูกค้า (เช่น สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน การจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนและตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน) และ 2) การลงทุนในพันธบัตร ESG

[2/] ข้อมูลเฉพาะธนาคารเท่านั้น (พอร์ตสินเชื่อธุรกิจ)

[3/] จำนวนเงินสะสมตั้งแต่ปี 2562

การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทางเลือก

ณ สิ้นปี 2565 กรุงศรีได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือก อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นวงเงินจำนวน 9,150 ล้านบาท ทั้งนี้ การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือกสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่สภาพแวดล้อม 1,253,887.42 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (เมื่อคำนวณเทียบกับการใช้พลังงานไฟฟ้าทั่วไป)

ประเภทของพลังงานทางเลือก	ข้อมูล ณ สิ้นปี 2565		
	ร้อยละของสินเชื่อพลังงานทางเลือกทั้งหมด	อัตรากำลังผลิตสูงสุด (เมกะวัตต์)[1/]	เทียบเท่ากับลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ($kgCO_2e$)[2/]
พลังงานน้ำ	57.59	1,219.00	729,693.40
พลังงานก๊าซชีวภาพ	2.21	8.10	4,848.66
พลังงานลม	13.21	97.50	58,363.50
พลังงานขยะ	3.53	9.90	5,926.14
พลังงานชีวมวล	12.03	46.20	27,655.32
พลังงานแสงอาทิตย์	11.22	714.00	427,400.40
รวม	100.00	2,094.70	1,253,887.42

หมายเหตุ:

[1/] 1 เมกะวัตต์ (MW) เท่ากับ 1,000 กิโลวัตต์ (kW)

[2/] คำนวณการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ตามประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (Update: กรกฎาคม 2565) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) จำนวน 1 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kwh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.5986 $kgCO_2e$

พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน

- **"พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน"** (Sustainability Bond) **ของกระทรวงการคลัง โดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.)** มูลค่า 35,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมทุนสำหรับปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้ที่กู้มาใช้สำหรับโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19โดยโครงการดังกล่าวเป็นไปเพื่อการช่วยเหลือสังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม
- **"พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน"** (Sustainability Bond) **ของกระทรวงการคลัง โดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.)** มูลค่า 30,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมทุนและลงทุนในโครงการเพื่อสังคม (Eligible Social Projects) ปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้ที่กู้มาใช้สำหรับโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 โดยโครงการดังกล่าวเป็นไปเพื่อการช่วยเหลือสังคม ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

- **“พันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** (Green Bond) **ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย** มูลค่า 5,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565 ซึ่งหนึ่งในรุ่นของพันธบัตรดังกล่าวยังเป็นการออกพันธบัตรเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมครั้งแรกที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR (Thai Overnight Repurchase) และออกโดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ โดยเงินที่ได้รับจากการระดมทุนนำไปสนับสนุนสินเชื่อให้แก่โครงการพลังงานสะอาด

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน

- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** (Green Bond) **ของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด** มูลค่า 3,800 ล้านบาท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565 ซึ่งหนึ่งในรุ่นของหุ้นกู้บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมูลค่า 2,000 ล้านบาท โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้จะนำไปใช้ชำระคืนหนี้ (Refinance) ที่เกี่ยวข้องกับ และ/หรือเป็นเงินทุน (Finance) สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่งแก่รถยนต์ที่เข้าเกณฑ์คุณสมบัติเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Eligibility Criteria) ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่งใหม่และ/หรือสินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่งคงค้างที่เกิดขึ้นไม่เกิน 2 ปี ก่อนวันออกหุ้นกู้
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** (Green Bond) **ของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 750 ล้านบาท เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2565 โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้นำไปใช้เพื่อชำระคืนเงินลงทุน (Refinance) ในโครงการทุ่นโซลาร์ลอยน้ำ (Floating Solar) รวมถึงการขยายการลงทุนในโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** (Green Bond) **ของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 12,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2565 โดยเงินที่ได้จากการออกหุ้นกู้จะนำไปใช้เพื่อการลงทุน และ/หรือชำระคืนหนี้เดิม (Refinance) ในบางส่วนหรือทั้งหมด เพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียน (พลังงานแสงอาทิตย์และลม) ในประเทศอินเดียและสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน)
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** (Green Bond) **ของบริษัท ศรีตรังโกลฟส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 1,500 ล้านบาท เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2565 โดยจะนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหุ้นกู้ไปใช้เพื่อลงทุน และ/หรือชำระคืนหนี้เดิม (Refinance) ในบางส่วนหรือทั้งหมด ในโครงการด้านพลังงานหมุนเวียน โครงการด้านการป้องกันและจัดการมลพิษ โครงการด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โครงการด้านการบริหารจัดการน้ำและน้ำเสียอย่างยั่งยืน และโครงการด้านการขนส่งที่สะอาด



- **“หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน”** (Sustainability Bond) **ของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 4,500 ล้านบาท เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2565 การออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนในครั้งนี้นับเป็นครั้งที่สองของบริษัทฯ หลังจากที่บริษัทฯ ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนครั้งแรกในเดือนเมษายน 2564 โดยจะนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหุ้นกู้ไปใช้เพื่อชำระคืนหนี้เดิม และ/หรือเงินลงทุน (Refinance) ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ซึ่งถือว่าเป็นโครงการการขนส่งที่ใช้พลังงานสะอาดและเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนและสินเชื่อสีเขียว

- **สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน** (Sustainability Loan) **แก่บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 3,000 ล้านบาท โดยใช้อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง THOR ซึ่งกรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียว (Sole Lender) ของสินเชื่อในครั้งนี้ และยังได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ประสานงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Coordinator) ของสินเชื่ออีกด้วย
- **สินเชื่อสีเขียว** (Green Loan) **แก่บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 1,000 ล้านบาท โดยกรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียวของสินเชื่อในครั้งนี้
- **สินเชื่อสีเขียว** (Green Loan) **แก่บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด** มูลค่า 2,000 ล้านบาท โดยกรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียวของสินเชื่อในครั้งนี้

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) ตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมถือเป็นบทบาทที่สำคัญของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น ซึ่งหากมีการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวอย่างไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ปทั้งในด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ตลอดจนการขัดต่อกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้

กรุงศรี กรุ๊ปจึงยึดมั่นและให้ความสำคัญต่อประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม คำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมของบุคคล การไม่เลือกปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักการสากลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและสิทธิมนุษยชน ทั้งด้านการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม การเคารพความหลากหลายทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความพิการ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ตลอดจนการกำหนดมาตรการเยียวยา การหาแนวทางป้องกันและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ขณะเดียวกันยังส่งเสริมและคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ คู่ค้าและลูกค้า หลีกเลี่ยงการกระทำที่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานเฉกเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนนอกจากจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ยังส่งเสริมให้กรุงศรี กรุ๊ปและผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่ธุรกิจขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

การเคารพสิทธิมนุษยชน การจ้างงาน และความหลากหลายของพนักงาน

- ประกาศ “**ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน**” ความว่า *“กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร”* ถ้อยแถลงนี้สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการเคารพสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของกรุงศรี กรุ๊ป โดยมีแนวปฏิบัติหลักดังนี้
  - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ตามหลักสิทธิมนุษยชนในระดับประเทศและสากลอย่างเสมอภาคและปราศจากการเลือกปฏิบัติ
  - หลีกเลี่ยงการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) อย่างรอบด้าน รวมถึงกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
  - สนับสนุนและส่งเสริมการคุ้มครองและเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการสื่อสารและเผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจ รวมถึงการกำหนดแนวทางการติดตามตรวจสอบและให้การสนับสนุนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ
- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” (HR Committee) เพื่อให้คำชี้แนะด้านนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ นโยบาย โครงการ แผนงาน แผนผลประโยชน์พนักงาน เป็นต้น และติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานและใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ดังนี้

1) **ด้านการสรรหาว่าจ้าง** ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการพิจารณาสรรหาว่าจ้าง การคัดเลือกบุคคลภายนอก การโอนย้ายภายใน โดยตั้งอยู่บนแนวทางพื้นฐานหลักคือ การว่าจ้างอย่างเป็นธรรม การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเคารพต่อความแตกต่างและความหลากหลาย และการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
2) **ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน** ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนความหลากหลายในสถานที่ทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน ปราศจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน ปราศจากการเลือกปฏิบัติและการแบ่งแยก ปราศจากความขัดแย้งในผลประโยชน์ ปราศจากการล่วงละเมิดใดๆ อันจะเป็นการไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
3) **ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน** โดยมุ่งเน้นความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปราศจากความขัดแย้งในผลประโยชน์ มีการกำหนดแนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างมีความชัดเจน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
4) **ด้านการพัฒนาพนักงานและการบริหารสายอาชีพ** ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นเลิศของพนักงาน ยกระดับผลการดำเนินงานของพนักงานและธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

- กำหนด **"ระเบียบปฏิบัติงานการสรรหาและการจ้างงาน"** เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสรรหาและการจ้างงานของธนาคารให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงเรื่องการสรรหาและการจ้างงานบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ (Permanent Employee) พนักงานสัญญาจ้าง (Short-Term Employee) ที่ปรึกษา (Advisor) พนักงานจ้างเหมาแรงงาน (Outsourced Staff) และนักศึกษาฝึกงาน (Interns) โดยคำนึงถึงการสรรหาและจ้างงานที่เป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่างและความหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ เพศ อายุ ความเชื่อทางศาสนาหรือลัทธิความเชื่อ นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร
- **มุ่งเน้นการปฏิบัติต่อแรงงานตามกฎหมายและแนวคิดสากลของประเทศที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจ** อาทิ สปป.ลาว ประเทศกัมพูชา ประเทศฟิลิปปินส์ เป็นต้น
- กำหนด **"แนวปฏิบัติเรื่องการเลิกจ้าง"** ที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ในกรณีที่เป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ "ให้ออก" กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่ถูกเลิกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจ้างงานของธนาคาร

การจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม

- แต่งตั้ง **"คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน"** โดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วย กรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคาร และ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม คณะกรรมการสรรหาฯ มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร
- แต่งตั้ง **"คณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ"** โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล เพื่อทบทวน กำกับ และอนุมัติหลักการ แนวทาง แผนงาน และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งเป็นไปตามกฎระเบียบทางการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง
- ดำเนินการ**สำรวจและทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์/โครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน และเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้

ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างและความหลากหลายของพนักงาน อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

- จัดให้มี "**คณะกรรมการสวัสดิการ**" ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1 คณะ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตจำนวน 1 คณะ โดยมีการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) เป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษาหารือและเสนอความเห็นในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- จัดให้มี**สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม** เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวลของพนักงานอันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่พนักงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้

1) **สวัสดิการการดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับพนักงาน** ประกอบด้วย
   - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ
   - การทำประกันสุขภาพคุ้มครองอาการแพ้หรือผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ประจำปี 2565 แก่พนักงาน
   - การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เช่น พนักงานสังกัดฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน และฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศ
   - การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน
   - การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาล ประจำสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพ การรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้พนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
   - การจัดตั้งศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) ที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคอยให้คำแนะนำเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ พนักงานสามารถใช้บริการของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจได้ 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Hotline และการให้คำปรึกษาแบบ Face-to-Face โดยทำการนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือผ่านช่องทาง Line โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 10.00 - 17.00 น.
   - การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 (วัคซีนเข็มกระตุ้น) ให้แก่พนักงาน โดยธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
   - การประสานงานโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อจัดหาสถานพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะกิจ (Hospitel) รองรับในกรณีที่พนักงานเจ็บป่วยจากโควิด-19 และมีความจำเป็นต้องแยกพักรักษาตัวจากครอบครัว

2) **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** เช่น เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับสาขาธนาคารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง เงินช่วยเหลือพนักงานสำหรับสาขาธนาคารที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วัน เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร สวัสดิการเงินขวัญถุง เงินช่วยเหลือการโอนย้ายพื้นที่การปฏิบัติงาน เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีคู่สมรส บิดา-มารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

3) **สวัสดิการเงินกู้** ได้แก่ เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เงินกู้เพื่อช่วยเหลือพนักงานประสบภัยธรรมชาติหรืออุบัติภัย

4) **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและเป็นหลักประกันเมื่อยามเกษียณหรือออกจากงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาวให้พนักงานสามารถมีชีวิตหลังเกษียณอายุอย่างมีความสุข

5) **สวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคม** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ทั้งในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการดูแลรักษาพยาบาล และมีการทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมจากสวัสดิการการดูแลสุขภาพที่ธนาคารจัดให้

6) **สวัสดิการด้านกองทุนเงินทดแทน** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงานในกรณีพนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงานให้กับธนาคาร ซึ่งเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมจากสวัสดิการการดูแลสุขภาพที่ธนาคารจัดให้

7) **สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)** จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก โดยสมาชิกในที่นี้ครอบคลุมถึงสมาชิกที่เคยเป็นพนักงานกรุงศรีด้วย

- ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิ์ของตนเอง ผ่านคู่มือพนักงาน และช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล 'Around HR' อินทราเน็ต 'Krungsri Portal SharePoint ' แอปพลิเคชัน 'KarE'
- จัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) รายบุคคล โดยเป็นการตกลงปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ลักษณะความจำเป็นแห่งงานที่ต้องปฏิบัติ ความจำเป็นของพนักงาน และไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้าหรือระบบการทำงานของธนาคาร โดยมีช่วงเวลาทำงาน (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง) ให้พนักงานที่มีความจำเป็นเลือกดังนี้ เวลา 7.30 - 16.30 น. / เวลา 8.00 - 17.00 น. / เวลา 9.00 - 18.00 น. / เวลา 9.30 - 18.30 น.
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดียิ่งขึ้น ได้แก่
  - สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา เช่น ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด
  - สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย เช่น
    - ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) บริเวณชั้น 8 และชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ และชั้น 12 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
    - ศูนย์ออกกำลังกายกรุงศรี (Krungsri Fitness Center) บริเวณชั้น 10 อาคารสำนักงานใหญ่ พร้อมด้วยบริการเทรนเนอร์เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัยและดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 6.30 - 20.00 น.
    - มุมพักผ่อน (Oasis) บริเวณชั้น 8 อาคารสำนักงานใหญ่
    - พื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน (Krungsri D-Space) บริเวณชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่
    - ห้องปั๊มนมบุตร เพื่อให้พนักงานหลังคลอดบุตรมีพื้นที่ส่วนตัวในการปั๊มน้ำนมสำหรับบุตร
    - สวนหย่อม และทางเดิน/ ลู่วิ่งรอบอาคารริมน้ำ สำนักงานใหญ่ เป็นต้น





- กำหนด**ระบบบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี** รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
  - ผลงานตามเป้าหมายการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดทั้งในมิติด้านการเงิน และมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน โดยมีการผนวกการดำเนินงานด้าน ESG
  - พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness)
  - การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)
  - การประเมินด้านพฤติกรรมพนักงานอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ (Audit, Compliance and Disciplinary Issues)

จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือ High Performance Organization และรักษาไว้ซึ่งผู้มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	นิยามของตัวชี้วัด
เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติด้านการเงิน (Financial KPI)	
ด้านการเงิน (Financial KPI)	มุมมองด้านการเงิน ประกอบด้วย ผลจากการบริหารงานภายในหน่วยงาน หรือตามบทบาทหน้าที่/ ตำแหน่งงาน โดยสะท้อนในเรื่องงบกำไรขาดทุน (Profit and Loss) งบดุล (Balance Sheet) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) เป็นต้น
เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-Financial KPI)	
ด้านการให้บริการลูกค้าและการตอบแทนสังคม (Customer & Society KPI)	มุมมองด้านการให้บริการลูกค้าที่มุ่งเน้นทั้งลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร เช่น กระบวนการทางการตลาดและการขยายฐานลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และพิจารณามิติด้าน ESG การมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาและทำประโยชน์ตอบแทนให้กับสังคมโดยรวม (กิจกรรม CSR) เป็นต้น
ด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process KPI)	มุมมองด้านกระบวนการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างกลยุทธ์และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน และผนวกมิติด้าน ESG ในกระบวนการทำงาน เช่น ความคิดริเริ่มใหม่ๆ กลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน นวัตกรรมในกระบวนการทางธุรกิจ เป็นต้น
ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Human Capital KPI)	มุมมองด้านทรัพยากรบุคคลที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการบริหาร พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลขององค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากร (เช่น การพัฒนาความรู้พนักงาน แผนพัฒนารายบุคคล เป็นต้น) การดูแลรักษาบุคลากร ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นต้น

คะแนน 100%

การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร

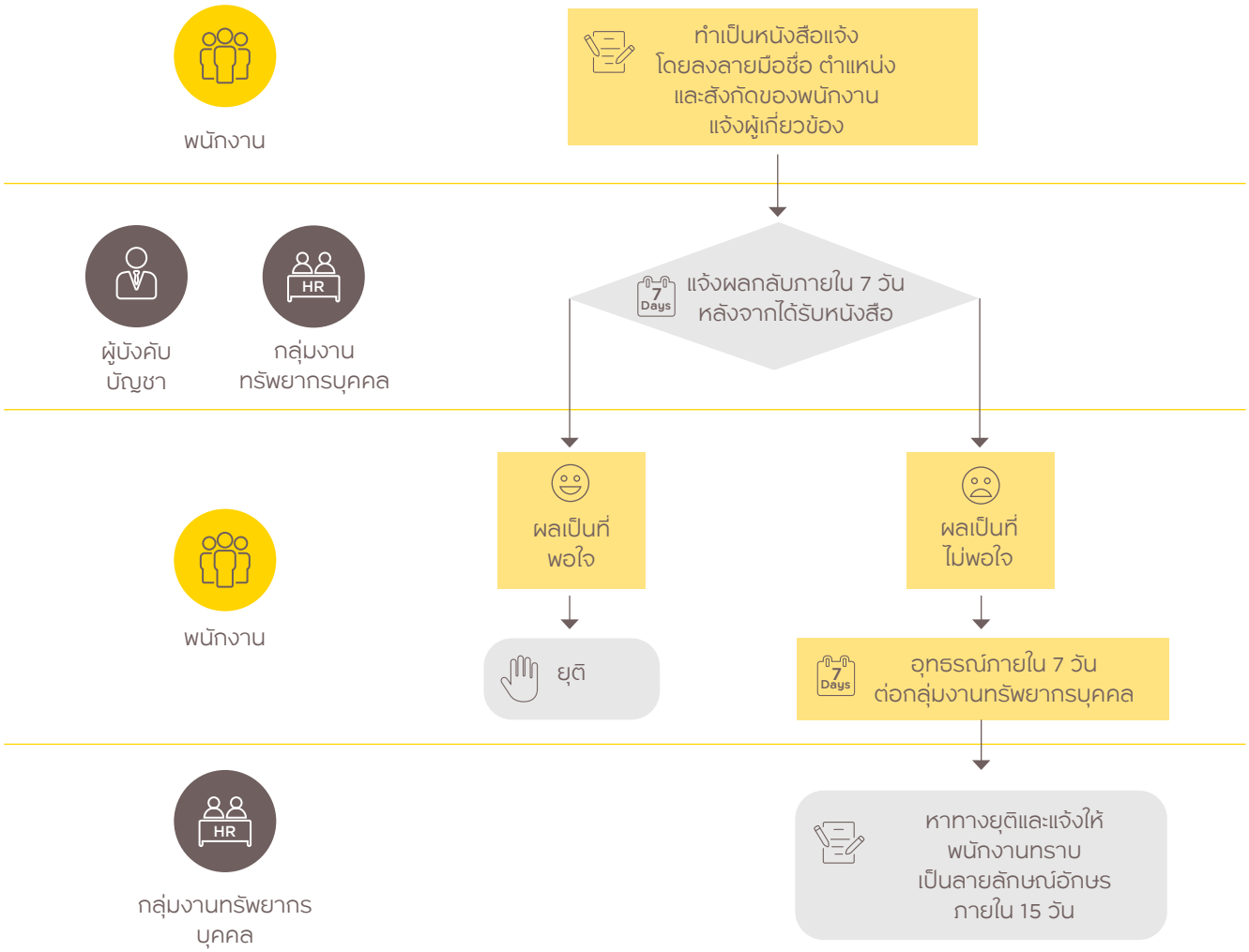
- กำหนดให้มี**การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร** (Voice of Krungsri) โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นโดยความถี่ในการดำเนินการสำรวจขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและการพิจารณาของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มี**กิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน** อาทิ งานประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุ กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร และกิจกรรมอื่นๆ เช่น Employee Purchase Program โดยร่วมมือกับคู่ค้าของธนาคารในการสั่งซื้อสินค้าในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน กิจกรรม 'Pay Day, Play Day' เพื่อส่งเสริมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารและกิจกรรมของกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และกิจกรรมคู่กัน 'One Krungsri' เพื่อส่งเสริมเกี่ยวกับค่านิยมกรุงศรี เป็นต้น
- จัดตั้ง**สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา** (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน/สายงานให้ได้ทำความรู้จักกัน ทำกิจกรรม และ/หรืองานอดิเรกที่สนใจร่วมกันก่อให้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมต่างๆ ให้พนักงานได้เลือกสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมถ่ายภาพ ชมรมอาสาด้วยสองมือ เป็นต้น

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

- กรุงศรีจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน กรณีที่พนักงานมีปัญหาคับข้องใจในเรื่องต่างๆ โดยสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

ประเด็น	ช่องทาง
ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การละเมิดสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ พฤติกรรมพนักงานด้านจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์สุจริต	**ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และสื่อสารทรัพยากรบุคคล** ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85712
ศูนย์ให้บริการและคำปรึกษาด้านบุคลากร สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน	HR Service ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน



สรุปผลการดำเนินงาน

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี

พนักงานประจำของกรุงศรี

13,760 คน

จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ

	<30 ปี	30-50 ปี	>50 ปี	รวม
	288 คน	1,868 คน	688 คน	2,844 คน
	757 คน	5,703 คน	1,072 คน	7,532 คน

จำนวนพนักงานระดับบริหาร

	<30 ปี	30-50 ปี	>50 ปี	รวม
	1 คน	541 คน	428 คน	970 คน
	0 คน	824 คน	607 คน	1,431 คน

จำนวนผู้บริหารระดับสูง

	<30 ปี	30-50 ปี	>50 ปี	รวม
	0 คน	215 คน	257 คน	472 คน
	0 คน	263 คน	248 คน	511 คน

สัญชาติ

ไทย
ร้อยละ
99.40

อื่นๆ
ร้อยละ
0.60

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

กรุงศรีมีเป้าหมายในการดำเนินการประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2565 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการประชุมทั้งสิ้น 16 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

ในปี 2565 ดำเนินการประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น 22 ครั้ง ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่จะต้องดำเนินการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

กำหนดเป้าหมายจัดการประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2565 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการประชุมทั้งสิ้น 7 ครั้ง

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพในการสมาคมและเจรจาของพนักงาน โดยส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มหรือเจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน ด้วยการให้สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ซึ่งช่วยทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้แทนของธนาคาร และเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและหารือเกี่ยวกับปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคาร ทั้งนี้ ในปี 2565 ดำเนินการประชุมสหภาพแรงงานจำนวน 1 ครั้ง และมีจำนวนสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาคิดเป็นร้อยละ 16 ของพนักงานทั้งหมด*

หมายเหตุ:
* เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารเท่านั้น

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ดำเนินการสื่อสารเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้สมาชิกรับทราบอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางอีเมล ‘Around HR’ อาทิ การแจ้งเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Provident Fund การเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนฯ ฝ่ายลูกจ้าง สรุปภาวะตลาดและมุมมองการลงทุนประจำเดือน เป็นต้น รวมทั้งดำเนินการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนฯ ประจำปีให้สมาชิกรับทราบ ทั้งนี้ ในปี 2565 มีจำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 93 ของพนักงานทั้งหมด

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

กำหนดเป้าหมายการดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ ร้อยละ 100 ทั้งนี้ ในปี 2565 ธนาคารจัดให้มี “โครงการแผนประกันสุขภาพกลุ่มแบบยืดหยุ่น” สำหรับพนักงาน ประกอบด้วย แผนประกัน 1 (สำหรับพนักงานระดับ 1 - ระดับ 6) จำนวน 7 แผน และแผนประกัน 2 (สำหรับ

พนักงานระดับ 7 - ระดับ 8) จำนวน 7 แผน เพื่อให้พนักงานได้เลือกแผนประกันที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด และได้ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ครบถ้วนบรรลุตามเป้าหมายร้อยละ 100

การบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

ปี 2565 ดำเนินการสำรวจความต้องการของพนักงานโดยครอบคลุมพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ และอาคารเอสเอสพี ทาวเวอร์ และพนักงานสาขาธนาคาร เพื่อจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงานและ/หรือครอบครัวพนักงานที่แจ้งความประสงค์ โดยได้จัดหาวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ (Southern Hemisphere) 4 สายพันธุ์ ประกอบด้วย ไวรัสชนิด A สายพันธุ์ Victoria (H1N1) ไวรัสชนิด A สายพันธุ์ Darwin (H3N2) ไวรัสชนิด B สายพันธุ์ Austria และไวรัสชนิด B สายพันธุ์ Phuket ตามประกาศของ WHO และดำเนินการบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงานและครอบครัว ในช่วงระหว่างวันที่ 6 กันยายน - 31 ตุลาคม 2565

การตรวจสุขภาพประจำปี

ในปี 2565 กรุงศรีมีการสื่อสารแผนการตรวจสุขภาพประจำปีผ่านช่องทางอีเมล ‘Around HR’ และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน รวมทั้งมีการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง และตั้งเป้าหมายว่าพนักงานกลุ่มเสี่ยง ร้อยละ 100 ไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด ทั้งนี้ ได้มีการจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่เหมาะสมตามเกณฑ์อายุของพนักงาน โดยพนักงานสามารถตรวจสุขภาพประจำปี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม 2565 ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ซึ่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงบรรลุตามเป้าหมาย คือ ผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 100 โดยไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

การทำประกันสุขภาพคุ้มครองอาการแพ้หรือผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19

ในปี 2565 ได้ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองอาการแพ้หรือผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ให้กับพนักงานครบถ้วน ร้อยละ 100 ตามเป้าหมาย โดยมีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2565 ถึง 19 มีนาคม 2566

การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19

ในปี 2565 ธนาคารได้สนับสนุนการจัดฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา และส่งเสริมให้พนักงานได้รับวัคซีนกระตุ้นเข็มที่ 3 ขึ้นไป เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดโรค และ/หรือลดความรุนแรงหากมีการติดโรคดังกล่าว

ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center)

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ดีขึ้นตามลำดับ ธนาคารจึงได้เปิดบริการศูนย์ออกกำลังกายอีกครั้งในวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยเปิดให้บริการเวลา 6.30 - 20.00 น. จึงทำให้มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการในปี 2565 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา แต่ยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ โดยในปี 2565 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 991 คน มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 5,141 ครั้ง ซึ่งบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 5,000 ครั้งต่อปี

สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)

เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน กรุงศรีมีการจัดตั้งสโมสรธนาคาร โดยมีชมรมต่างๆ รวม 11 ชมรม ได้แก่ ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมบาสเกตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมปิงปอง และชมรมคนชอบแชร์ โดยในปี 2565 มีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ รวมทั้งสิ้น 904 คน

โครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (The Voice of Krungsri: VOK)

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญยิ่งต่อความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในทุกระดับ จึงดำเนินโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อนำความคิดเห็นด้านต่างๆ ที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีบรรลุสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ได้กำหนดแผนการสำรวจความผูกพันของพนักงานกรุงศรีต่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมุมมองที่มีต่อวิถีการทำงานแบบใหม่ (Hybrid Work) โดยมีแผนดำเนินการในช่วงไตรมาสแรกของปี 2566

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

กรุงศรีได้กำหนดเป้าหมายการรับฟังเสียงจากพนักงาน คือ ไม่พบการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ สำหรับปี 2565 ที่ผ่านมา พบข้อร้องเรียนจากพนักงานจำนวน 3 รายการ เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้างานอาทิ การใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสมของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยได้มีการตรวจสอบและกำชับหัวหน้างานให้เพิ่มความระมัดระวังในการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนซึ่งพนักงานสามารถร้องเรียนได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาหากไม่ได้รับความเป็นธรรม อาทิ HR Service โทร 0-2296-2000 ต่อ 85577 หรือผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งทางธนาคารได้ประกาศให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้า SME และลูกค้ารายย่อย รวมทั้งกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางที่มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินได้น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

กรุงศรีในฐานะสถาบันทางการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: DSIB) จึงนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าและประชาชนแต่ละกลุ่มอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อให้ทุกกลุ่มได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนเงินทุนของธนาคารสำหรับการประกอบกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี การส่งเสริมการจ้างงาน รวมทั้งผลต่อเนื่องด้านอื่นๆ จากการลงทุนของกิจการอีกด้วย

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินยังช่วยลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบอันเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาหนี้ครัวเรือนและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารควบคู่ไปกับการส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียนให้เติบโตอย่างยั่งยืน อันสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 1: การขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยยึดมั่นค่านิยมกรุงศรี “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” เป็นแนวปฏิบัติ
- บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างรอบคอบและสมดุล โดยยึดหลักการ “**การธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**”
- ผสานความร่วมมือกับ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายระดับโลก เพื่อตอบสนองการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและทรัพยากรทางเศรษฐกิจของธุรกิจทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป. ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น พร้อมทั้งเสริมศักยภาพธุรกิจของกรุงศรีและลูกค้าให้ก้าวสู่ระดับโลก
- พัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึง และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงการบริการทางการเงินในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ

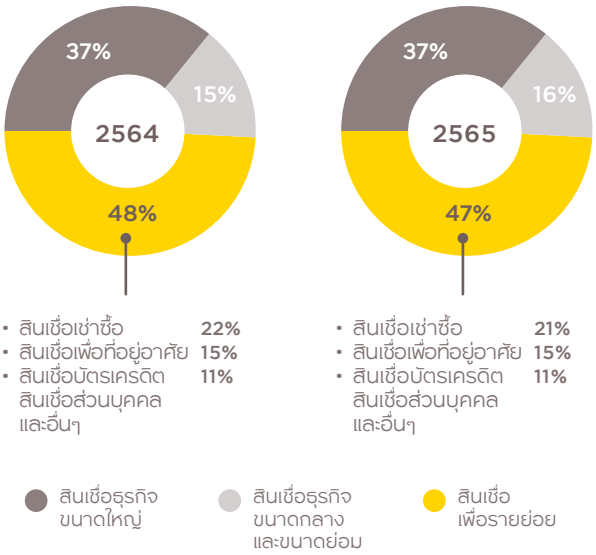
สรุปผลการดำเนินงาน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

กรุงศรีมีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุลโดยมุ่งเน้นการกระจายเงินทุนสนับสนุนไปยังลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อเพื่อรายย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 **เงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่** 1,949,409 **ล้านบาท** เพิ่มขึ้นจำนวน 59,033 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.1 เมื่อเทียบกับสิ้นเดือนธันวาคม 2564 สอดคล้องกับการฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจและอุปสงค์ภายในประเทศ สำหรับรายละเอียดสินเชื่อ มีดังนี้

- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน** 720,724 **ล้านบาท (ร้อยละ** 37) แบ่งเป็น สินเชื่อที่ให้บรรษัทไทย จำนวน 451,252 ล้านบาท และสินเชื่อที่ให้บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ (JPC/MNC) จำนวน 269,472 ล้านบาท
- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน** 304,936 **ล้านบาท (ร้อยละ** 16)
- **สินเชื่อเพื่อรายย่อย มูลค่า** 923,749 **ล้านบาท (ร้อยละ** 47) ในจำนวนนี้แบ่งเป็น สินเชื่อเช่าซื้อ จำนวน 414,856 ล้านบาท สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 292,507 ล้านบาท และสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ 216,386 ล้านบาท

โครงสร้างพอร์ตเงินให้สินเชื่อ



ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

กรุงศรีส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยทั่วไปอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป หรือกลุ่มผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เปิดบัญชีเงินฝากขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้รับเงินสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน อาทิ 1) ฟรีค่าแรกเข้าและค่ารายปีบัตรเดบิต 2) ฟรีค่ารักษาบัญชี และ 3) ไม่กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี เป็นต้น โดยปัจจุบันมีการเปิดบัญชีทั้งหมดจำนวน 784 บัญชี ประกอบด้วย บัญชีผู้มีรายได้น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 507 บัญชี และบัญชีผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไปจำนวน 277 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565)

บัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

ธนาคารสนับสนุนการให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ ประกอบด้วย 1) ผู้พิการทางสายตา หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องทางสายตาและการมองเห็น 2) ผู้ที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ/ ร่างกาย หมายถึง บุคคลที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ สตรีมีครรภ์ ที่มีข้อจำกัดไม่สามารถเข้าไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของสาขาธนาคารได้



บริการบัญชีเงินฝาก 'Kept by krungsri'

บริการบัญชีเงินฝากผ่านระบบแอปพลิเคชัน Kept by krungsri สำหรับลูกค้าที่มีสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 70 ปี และไม่เป็นบุคคลต้องห้าม โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับ-โอน-ชำระเงินออนไลน์ การชำระเงินผ่าน QR Code การแจ้งเตือน และสรุปรายการเคลื่อนไหว เป็นต้น ทั้งนี้ บริการบัญชีเงินฝาก Kept by krungsri ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม หรือค่ารักษาบัญชีสำหรับบัญชีไม่มีรายการเคลื่อนไหว ปัจจุบันมีจำนวนการเปิดบัญชีทั้งหมด 365,000 บัญชี

สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์

สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รวมทั้งรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด และ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระเงิน ด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุนที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ

บมจ. เงินติดล้อ

- จำนวนลูกค้า **1,128,404** ราย
- ยอดสินเชื่อรวม **81,265** ล้านบาท
- จำนวนสาขา **1,628** สาขา

Hattha Bank Plc.

- บัญชีลูกค้าสินเชื่อ **217,595** บัญชี
- ยอดสินเชื่อรวม **1,936** ล้านดอลลาร์สหรัฐ
- จำนวนสาขา **177** สาขา

สินเชื่อเพื่อการปรับตัว (Transformation Loan)

เป็นสินเชื่อตามโครงการความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้ พ.ร.ก.สินเชื่อฟื้นฟู (Soft Loan) เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบธุรกิจที่ได้ประคับประคองกิจการผ่านช่วงที่รุนแรงของสถานการณ์โควิด-19 มาแล้ว ให้สามารถปรับตัวและแข่งขันได้ในระยะต่อไป โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันที่สอดรับกับ New Normal ใน 3 รูปแบบ คือ 1) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจ โดยลงทุนในระบบการทำงานอัตโนมัติ หรือนำหุ่นยนต์มาใช้ในกระบวนการผลิตและการบริการ 2) การสร้างนวัตกรรมแห่งโลกอนาคต โดยลงทุนในเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เสริมความสามารถทางการแข่งขันและความมั่นคงทางธุรกิจ หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตสมัยใหม่ รวมถึงลงทุนในอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยและปลอดภัยเพื่อปรับรูปแบบธุรกิจสู่ High-value Service และ 3) การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วยการลงทุนในระบบประหยัดพลังงาน หรือปรับใช้พลังงานทดแทนหรือพลังงาน

หมุนเวียน การลงทุนออกแบบสินค้าและบริการ ตลอดจนระบบการผลิตและการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือการลงทุนในเครื่องจักรเพื่อรองรับการขยายตัวของยานยนต์ไฟฟ้าหรือพลังงานสะอาด โดยสินเชื่อดังกล่าวมีระยะเวลาสูงสุด 7 ปี วงเงินสูงสุด 150 ล้านบาท ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 2 ต่อปี ใน 2 ปีแรก สูงสุดไม่เกินร้อยละ 7 ต่อปี และยกเว้นดอกเบี้ยในช่วง 6 เดือนแรก พร้อมฟรีค่าธรรมเนียมทุกประเภท

จุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents)

กรุงศรีได้ขยายช่องทางการให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและครอบคลุมในทุกพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากสาขาของธนาคาร โดยมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร อาทิ ไปรษณีย์ไทย ตู้บุญเติม เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น ร้านแมกซ์มาร์ท ในสถานีบริการน้ำมันพีที ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ตู้เติมสบายพลัส เป็นต้น ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2565 กรุงศรีมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 173,554 แห่ง

ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ และครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และพื้นที่ต่างจังหวัด รวมทั้งสำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ กรุงศรีจึงได้ปรับกระบวนทัศน์การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่าน **“ช่องทางการให้บริการทางการเงิน”** ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ตอกย้ำแนวคิด “ชีวิตง่าย ได้ทุกวัน” (Make Life Simple) ของกรุงศรี เพื่อรองรับความต้องการและสอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการพึ่งพาและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ขณะเดียวกันกรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับ **“ช่องทางสาขาธนาคาร”** โดยมีการขยาย และ/หรือปรับรูปแบบสาขาธนาคารให้มีความทันสมัยและสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานสาขาในบทบาทการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรอีกด้วย

(หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน หน้า 153)

รูปแบบสาขาของธนาคาร

1. **Smart Branch**
   สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นความสำคัญของ Space, Staff และ Speed และมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง อาทิ '3-in-1 Machines' เครื่องฝาก ถอน โอน จ่าย อัปเดตสมุดบัญชี เครื่องเดียวครบทุกธุรกรรม เครื่องอัตโนมัติสำหรับการชำระบิลด้วยเงินสด (Cash Bill Payment Machine) และเครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ (Smart Teller Machine) เป็นต้น โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร

2. **Smart Kiosk**
   สาขารูปแบบใหม่สำหรับให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ลูกค้ามีความสนใจใช้บริการ

3. **Partnership Branch**
   สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น

4. **Typical Branch**
   สาขารูปแบบปกติ



สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร กรุงศรี กรุ๊ปมีความมุ่งมั่นที่จะลดการเกิดอุบัติเหตุและอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยการบริหารจัดการและปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม พร้อมทั้งประเมินและทบทวนความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยในการดำเนินงานรอบด้านอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมทั้งมองหาโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาระบบและมาตรการด้านความปลอดภัยขององค์กร โดยครอบคลุมการดูแลความปลอดภัยของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน เช่น คู่ค้า ผู้รับเหมาภายนอก ผู้จัดหาสินค้าและบริการ เป็นต้น ที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคาร

การบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและความเสียหายต่อทรัพย์สินแล้ว ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันอาจจะนำมาซึ่งการถูกปรับหรือถูกลงโทษ หรือส่งผลให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักลง รวมทั้งลดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ นอกจากนี้ การดำเนินงานด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน**” ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง รวม 11 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณานโยบาย แผนงาน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร อาชีวอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การจัดโครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project) การแจ้งเตือนให้พนักงานปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและถอดปลั๊กทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการใช้งานและในช่วงวันหยุดยาวผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น
- กำหนดเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีการประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการ และ/หรือหาแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ รวมทั้งมีการควบคุมและประเมินความเสี่ยงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ และ/หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- ประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงอย่างสม่ำเสมอ อาทิ พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร เป็นต้น เพื่อหาแนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงต่อสุขภาพของพนักงาน
- เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านสุขภาพและการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและสิทธิมนุษยชน
- จัดให้มีห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลสุขภาพและรักษาเบื้องต้น
- จัดให้มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปี โดยให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

- จัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ
- ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่ดำเนินกิจการ รวมทั้งประเมินแนวโน้มคุณภาพอากาศในอนาคต โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ อาทิ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฝุ่น PM2.5 หรือการพ่นยากำจัดแมลงในอาคารสำนักงาน เป็นต้น
- ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงานและมีแนวทางจัดการเสียงดังที่เกิดจากการก่อสร้าง หรือการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคาร อาทิ การสื่อสารหรือติดป้ายแจ้งเตือน การจัดหาพื้นที่ทำงานชั่วคราวให้กับพนักงาน
- ดำเนินการสื่อสารให้ความรู้หรือแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและระวังการได้รับอันตราย
- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงานอย่างเหมาะสม อาทิ การจัดสวนหย่อมหรือการปลูกไม้ยืนต้นที่สามารถดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ รวมทั้งสามารถใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของธนาคาร เช่น Krungsri Call Center 1572 เว็บไซต์ krungsri.com หรือสามารถแจ้งเรื่องโดยตรงได้ที่คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีเมล: Committee.Safety@krungsri.com หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ‘Security Center BAY’
- กำหนดแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาวะ อนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติได้พิจารณาให้โควิด-19 จากเดิมเป็นโรคติดต่ออันตราย ลดระดับเหลือเพียงเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 เป็นต้นไป ทั้งนี้ กรุงศรี กรุ๊ปยังกำหนดให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานหรือสาขาธนาคาร และกรณีที่พนักงานพบว่าตนเองติดโควิด-19 ขอให้รายงานให้หัวหน้างานทราบโดยทันที นอกจากนี้ ยังมีการทำประกันสุขภาพคุ้มครองอาการแพ้หรือผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ประจำปี 2565 แก่พนักงานอีกด้วย

สรุปผลการดำเนินงาน

กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงานด้วยการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานและผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลให้อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บและการเกิดอุบัติเหตุลดลงอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย *	2562	2563	2564	2565
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) [1/]	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) [2/]	0.02	0.01	0.01	0.02
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR) [3/]	0.44	0.43	0.15	0.08

หมายเหตุ:
* ข้อมูลข้างต้นเฉพาะพนักงานประจำเท่านั้น ไม่รวมข้อมูลพนักงานสัญญาจ้าง ผู้รับเหมาภายนอก เนื่องจากอยู่ระหว่างการกำหนดมาตรฐานการรายงานข้อมูล
[1/] อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) = จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
[2/] อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) = จำนวนคนที่ได้รับบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
[3/] อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR) = จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด

ข้อมูลด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานในปี 2565
การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นศูนย์	ไม่พบการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีว-อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ดำเนินการจัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุในคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีว-อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ดำเนินการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ของอาคารสำนักงานใหญ่ พระราม 3 จำนวน 12 ครั้ง และ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 12 ครั้ง
การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง	จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยง ปีละ 1 ครั้ง	พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเรียกเก็บเช็ค ภายในประเทศและฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน จัดเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน อันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา จากการตรวจสุขภาพประจำปี 2565 ของพนักงานจำนวนทั้งหมด 9 คน พบว่าผลสุขภาพอยู่ในระดับปกติทุกคน
การทำประกันสุขภาพคุ้มครองอาการแพ้หรือผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19	ส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ผู้บริหารและพนักงาน	จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองอาการแพ้หรือผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ประจำปี 2565 แก่ผู้บริหารและพนักงาน
คุณภาพอากาศ	ค่าคาร์บอนไดออกไซด์ ในชั้นบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM* (หมายเหตุ: *PPM (Part Per Million) หมายถึง ส่วนของปริมาณก๊าซพิษในปริมาณของอากาศล้านส่วน)	ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานแบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ด้วยอุปกรณ์ตรวจวัดคุณภาพอากาศตามชั้นต่างๆ โดยผ่านระบบควบคุมอัตโนมัติ (Building Automation System: BAS) ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตพบว่าคุณภาพอากาศในอาคารมีค่าคาร์บอนไดออกไซด์ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM*

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานในปี 2565
คุณภาพเสียง	ระดับเสียงอยู่ในเกณฑ์ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการและการดำเนินการในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559	สุ่มตรวจวัดระดับเสียงรบกวนในอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยพบว่าระดับเสียงในทุกอาคารสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ไม่เกิน 85 เดซิเบล
ความเข้มของแสงสว่าง	ระดับความเข้มของแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่องมาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2561	สุ่มตรวจวัดความเข้มแสงสว่างในพื้นที่ทำงานอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยพบว่าความเข้มของแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
คุณภาพน้ำดื่ม	คุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมอนามัย เรื่องเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ. 2563	คุณภาพน้ำดื่มทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด คิดเป็นร้อยละ 100 จากการสุ่มตรวจวัดทุก 3 เดือน โดยทำการสุ่มตรวจวัดคุณภาพน้ำจากตู้กดน้ำดื่มที่อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
การอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอก* (Outsources)	จัดอบรมให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่เริ่มงานใหม่ทุกคน ร้อยละ 100	ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่เริ่มงานใหม่ และมีการแจ้งให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในธนาคารรับทราบเกี่ยวกับระเบียบการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานอย่างครบถ้วน ร้อยละ 100
การซ้อมยิงปืน	ฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	ดำเนินการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (บริษัทรักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด) ซึ่งปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคาร จำนวน 10 ครั้ง ครอบคลุมสาขาทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 234 สาขา

หมายเหตุ:
* ในปี 2565 ธนาคารและบริษัทในเครือ มีการว่าจ้างผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอก ที่ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดสถานที่ทำงาน การบริหารจัดการงานอาคาร งานบริการด้าน IT จำนวน 1,895 คน

หัวข้อ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานในปี 2565
การซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคาร	ซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการจัดซักซ้อมเวียนไปในแต่ละสาขาของธนาคาร	ดำเนินการซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับพนักงานประจำสาขาของธนาคาร จำนวน 2 สาขา คือ สาขาวงเวียนสระแก้ว จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2565 และสาขาเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2565
การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555	ดำเนินการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟตามแผนการที่กำหนด ดังนี้ • อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565 • อาคารต้นสนทาวเวอร์ วันที่ 24 พฤศจิกายน 2565 • อาคารบางนาทาวเวอร์ วันที่ 2 ธันวาคม 2565 • อาคารสำนักงานใหญ่ วันที่ 6 ธันวาคม 2565 • อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต วันที่ 7 ธันวาคม 2565 ซึ่งมีพนักงานและผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่และวันดังกล่าวเข้าร่วมกิจกรรมครบถ้วน





การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยกำหนดให้มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม ด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความคาดหวังและมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล รวมถึงประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียนอกจากจะสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างครอบคลุมทุกมิติแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอันจะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดให้มีขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ บริบทของความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารภายใต้มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ภาวะการพึ่งพากัน จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น โดยกรุงศรีได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้ **ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม**

Stakeholder Mapping



- กำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคารมีหน้าที่วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม รวมทั้งตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้บริหารและพนักงาน



ความสนใจและความคาดหวัง

- ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัด ภายใต้มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล
- จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งงาน
- การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- การส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดปฐมนิเทศแบบออนไลน์ (e-Orientation) สำหรับพนักงานใหม่
- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกัน และต่างสายงานอย่างสม่ำเสมอ
- สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต ‘Krungsri Portal Sharepoint’, e-Magazine: ‘Krungsri Life’, e-News-letter: ‘Around Krungsri’, อีเมล ‘ESG Simple to Share’ หรือ ‘ESG Flash’ และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรม และ/หรือช่องทางสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ อีเมล ‘HR Inspires’, ‘Around HR’ แอปพลิเคชันไลน์ ‘Humans of Krungsri’ แอปพลิเคชัน ‘KarE’ เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร รวมถึงกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุ งาน กิจกรรม Team Building กิจกรรม Engagement เป็นต้น
- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาอย่างสม่ำเสมอ
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการประเมินผลการดำเนินงาน
- การจัดฝึกอบรมพนักงานผ่านหลักสูตรประจำปี และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
- การดูแลด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ผู้บริหารและพนักงาน (Engagement Activity)
- การจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- การรับฟังเสียงจากพนักงานผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร อาทิ HR Service หรือ Whistleblowing Channel เป็นต้น

ลูกค้า
(ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)



ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคม
- การให้บริการอย่างมืออาชีพและรวดเร็ว
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การให้คำแนะนำและส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปีละ 1 ครั้ง

- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ‘Krungsri Simple’ แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี เช่น งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม Business Matching เป็นต้น
- กิจกรรมเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น รวมทั้งกิจกรรมสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้าน ESG เช่น กิจกรรมแบ่งปันความรู้ด้าน ESG ให้กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ เป็นต้น
- Krungsri Call Center โทร. 1572
- การสื่อสารเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ผ่านช่องทางสาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com และสื่อโซเชียลมีเดีย

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด
- การปกป้องดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น บริการ “กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน” (Krungsri Mobile Application: KMA) แอปพลิเคชัน ‘Kept by krungsri’ บริการ ‘Krungsri Online’ และ ‘Krungsri Biz Online’ บริการ “กรุงศรีมั่งมี QR” เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น
- การออกมาตรการแก้หนี้อย่างยั่งยืน สำหรับลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ
- การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent)
- การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ‘Krungsri The COACH’ โค้ชเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และกระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP)

ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหารและสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การได้รับผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่รายงานประจำปี (56-1 One Report) และรายงานความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ krungsri.com
- การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นอย่างสูงสุด
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างทันกาล ครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ผ่านช่องทางต่างๆ
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

คู่ค้า

ความสนใจและความคาดหวัง
- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม
- การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม
- การรักษาความลับของคู่ค้า
- การให้โอกาสดำเนินงานร่วมกับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในอนาคตอย่างเท่าเทียม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การแจ้งข่าวสารที่สำคัญผ่านช่องทางอีเมลเป็นประจำ เช่น หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรี ผ่านเว็บไซต์ krungsri.com
- การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยผ่านช่องทางอีเมล
- การแจ้งนโยบายการงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านช่องทางอีเมลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้าอย่างสูงสุด
- การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า
- การกำหนดหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) และสนับสนุนคู่ค้าที่มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนให้ใช้ e-Auction เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา
- การให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- การปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ค้าอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผยต่อคู่ค้ารายอื่น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

เจ้าหนี้

ความสนใจและความคาดหวัง
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- การบริหารจัดการสภาพคล่องและการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit)
- การจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ความสนใจและความคาดหวัง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจ และการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การกำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงมิติ ESG
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม และดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

นักลงทุน/ นักวิเคราะห์

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหารและสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน
- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป
- การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจ และพัฒนาการที่สำคัญ
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาส ผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์ krungsri.com
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางอีเมลตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- จัดตั้งส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูลและติดต่อประสานงานกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลของกรุงศรีทั้งด้านการเงินและข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่ำเสมอ และทันกาลผ่านช่องทางและสื่อต่างๆ
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงิน

ความสนใจและความคาดหวัง

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือและการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย อย่างสม่ำเสมอ และไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งการประชุมร่วมกับสำนักงานระบบการชำระเงิน (Payment System Office: PSO) ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) และ Thai Banking Academy (TBAC) ของสมาคมธนาคารไทย
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกภายใต้คณะทำงาน และ/หรือชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทย
- การสื่อสารระหว่างธนาคารสมาชิกในชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทยตลอดทั้งปี
- การประชุมและสื่อสารร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารนานาชาติ (Association of International Banks: AIB) อย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์
- การแข่งขันอย่างเป็นธรรม ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดไว้
- การให้ข้อมูลการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง
- การให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารโดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
- การร่วมมือและประสานงานร่วมกันกับธนาคารสมาชิกในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ อาทิ การช่วยเหลือในภาวะภัยพิบัติ การสนับสนุนการจัดกิจกรรมของภาครัฐ การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ เป็นต้น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ชุมชนและสังคม

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย สนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีพนักงานฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น
- การนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสังคมผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้มแข็ง อาทิ การร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand Association: SE Thailand)
- การประชุมและร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- การจัดตั้ง “คณะกรรมการความยั่งยืน[1/]” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยมีการประชุมของคณะกรรมการความยั่งยืน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การจัดตั้งฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้ความดูแลของสายงานการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน[2/] (สายงาน ESG) โดยทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ภายใต้กรอบ “Krungsri’s 4 CSR Pillars” ได้แก่ 1) การสร้างคุณค่าความยั่งยืน 2) การตอบแทนคืนสู่สังคม 3) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และรับฟังความคิดเห็นของภาคชุมชนและสังคม
- การเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านสังคม ผ่านช่องทางของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com รายงานประจำปี (56-1 One Report) รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

หมายเหตุ:

1/ ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการความยั่งยืนได้ในหัวข้อการกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน หน้า 31 หรือที่เว็บไซต์กรุงศรี (https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/committee)

2/ ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสายงาน ESG ได้ที่เว็บไซต์กรุงศรี (https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/esg-division)

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กรุงศรี กรุ๊ปตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากร (People Excellence) อย่างต่อเนื่อง ด้วยเล็งเห็นว่า "พนักงาน" เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและเป็นกำลังสำคัญในการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในด้านต่างๆ รวมทั้งมีส่วนช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งมั่นเตรียมความพร้อมให้บุคลากรในทุกระดับสามารถปรับตัวรองรับกับการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงิน และเสริมสร้างผลิตภาพ (Productivity Improvement) ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร

การส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพตนเองและเรียนรู้ผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียม นอกจากจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะการทำงานสูงขึ้นและมีความเป็นมืออาชีพในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยรักษาและสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงถือเป็นความท้าทายขององค์กรและเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางและความสำเร็จขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด "**ค่านิยมกรุงศรี**" (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness) เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพและเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยพนักงานจะต้องยึดมั่นและแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมที่กำหนด
- แต่งตั้ง "**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**" เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบายและโครงการ/ แผนสำคัญต่างๆ ด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ นโยบาย และโครงการ/ แผนต่างๆ สามารถแข่งขันและเปรียบเทียบได้กับอุตสาหกรรม และได้รับการออกแบบเพื่อดึงดูด จูงใจ และรักษาพนักงาน รวมถึงให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของทางการที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดและทบทวน "**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**" เพื่อเป็นกรอบการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนด "**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาบุคลากร**" เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงนโยบายเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนา "**4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร**" (People Excellence) และ "**6 กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ**" เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร

- ยึดมั่นและแสดงออกถึงค่านิยมกรุงศรี
- พัฒนาความเป็นเลิศด้านการเป็นผู้นำในทุกระดับ
- สร้างความเป็นมืออาชีพ
- การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

6 กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ

- การยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากร
- การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการสร้างผู้นำอย่างต่อเนื่อง
- การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง
- การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- การสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใต้กลุ่ม MUFG และภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป

- จัดให้มี “**ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี**” (Krungsri Learning Center) ที่ได้มาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ และบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านระบบ ‘Krungsri Learning Companion’ (KLC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร
- ออกแบบและพัฒนา “**โปรแกรมการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**” (Learner-Centric) โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้
  1) **ออกแบบการเรียนรู้** Upskill/Reskill โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อช่วยตอบโจทย์ปัญหาหรือพิชิตความท้าทายในการทำงาน การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของพนักงานและองค์กร ทั้งการพัฒนาความรู้ในปัจจุบันและการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต ประกอบด้วย 6 โปรแกรมหลัก ดังนี้
     - โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน
     - โปรแกรม Striving Beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า
     - โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต
     - โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ
     - โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
     - โปรแกรม Leading to the NEXT level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป



2) **สนับสนุนให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย** เพื่อให้สอดคล้องกับความสนใจของแต่ละบุคคล อาทิ การเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ
3) **เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจ ผ่านแนวคิด** “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้สูงสุด ประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (External Learning) ร้อยละ 70 การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education) ร้อยละ 20 และการเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with others) ร้อยละ 10
4) **นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด** สำหรับการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ให้กับผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคน อนึ่ง นอกเหนือจากการวางแผนพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะแล้ว (Competency Based Management) กรุงศรียังจัดให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย

- **ทบทวนและปรับปรุงโปรแกรมหลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร**ให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของธนาคาร โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 3 หมวดความรู้ซึ่งพนักงานทุกระดับจะต้องเข้ารับการอบรมและสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร

โปรแกรมหลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร

1 **ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และบุคลากร** ประกอบด้วย
- หลักสูตร Krungsri Orientation
- หลักสูตรค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)

2 **การกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม** ประกอบด้วย
- ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L)
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)
- การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift and Entertainment: G&E)
- PDPA การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562)
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)
- กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)
- การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)
- นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)
- ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)

3 **การพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร** ประกอบด้วย
- การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
- การบริหารนวัตกรรมและดิจิทัล (Digital & Innovation Management)
- Growth Mindset กรอบความคิดแบบเปิดกว้าง และเลือกเรียนเพิ่มเติมจำนวน 2 หลักสูตรตามตำแหน่งงาน สำหรับพนักงานสาขาธนาคาร

- **พัฒนาและดำเนินโครงการพิเศษ/ โปรแกรมการเรียนรู้เพื่อ Upskill/ Reskill ให้กับพนักงาน** เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้านบุคลากร เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจในยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ รวมทั้งสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน จำนวน 5 โครงการ ประกอบด้วย

1) **โปรแกรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นไปถึงระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง**ได้แก่**โครงการ** TRANSCEND และ**โครงการ** TRANSITION ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ Harvard Business Publishing และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย **การวางแผนพัฒนารายบุคคล** (Individual Development Plan: IDP) **โปรแกรม** Executive Coaching **โปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้นโดยกลุ่ม** MUFG เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ได้พัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูงโดยสอดคล้องกับค่านิยม “ก้าวสู่เวทีระดับโลก” และเตรียมความพร้อมสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ได้แก่ หลักสูตร Global Leaders Forum (GLF) หลักสูตร MUFG New Executive Officers (EO) รวมถึงการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและบรรยาย ซึ่งมีหลักสูตรที่กรรมการธนาคารสนใจเข้าร่วม ได้แก่ หลักสูตร 5 Key Technology Trends 2022 in Financial & Banking Services หลักสูตร Re-generating New Business Model หลักสูตร Leading High Performance Team (Silicon Valley Style) เป็นต้น

2) **โครงการ** Krungsri School of Data โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำออกแบบการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจและเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ และยกระดับพนักงานให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้วยการต่อยอดทักษะเดิม (Upskill) และเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) โดยมุ่งเน้นทักษะด้านดิจิทัลและการจัดการข้อมูล (Digital Capability) เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ Data Analytic Bootcamp 2022 และ Personalized Data Development

3) **โครงการ** Krungsri School of Digital & Tech โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านหลักสูตรออนไลน์จากองค์กรและมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก เพื่อสร้างความโดดเด่นทางด้านทักษะและเตรียมพร้อมพนักงานสำหรับการเติบโตในโลกอนาคต

4) **โครงการ** Productivity Improvement Series เพื่อเสริมสร้าง Productivity ทั้งในระดับบุคลากร ทีมงาน และองค์กร ผ่านการสร้างทัศนคติ (Mindset) การพัฒนาทักษะ (Skillset) และการให้เครื่องมือที่จำเป็น (Toolset) เช่น Design Thinking, Agile Mindset รวมทั้งการขับเคลื่อนความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการด้วยแนวคิดแบบ LEAN เป็นต้น
5) **โครงการเพื่อ** Upskill/ Reskill ให้กับพนักงานทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความจำเป็นทางธุรกิจ และยกระดับความสามารถในการทำงานและการแข่งขันภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงินไทย เช่น
   - โปรแกรมการเรียนรู้ภายใต้โครงการ Krungsri Upskill/ Reskill สำหรับพนักงานสาขา เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาทักษะสำคัญสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ
   - โปรแกรมการเรียนรู้ที่พัฒนาเฉพาะในการพัฒนาผู้นำเฉพาะกลุ่มงาน เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ Global Markets Group (GMG) โปรแกรมการเรียนรู้ Operations Leadership Pathway โปรแกรมการเรียนรู้ Performance Group Coaching into Action สำหรับ Corporate and Investment Banking Group (CIB) และ SME Banking Group โปรแกรมการเรียนรู้ Information & Digital เป็นต้น
   - โปรแกรมการเรียนรู้ที่สนับสนุนต่อเป้าหมายธุรกิจในการเติบโตผ่าน Regional Expansion สู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ได้แก่ โครงการฝึกอบรมระยะสั้นในประเทศญี่ปุ่น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีศักยภาพสูงได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานและความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เมืองโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากประเทศต่างๆ การริเริ่มและออกแบบโครงการ ASEAN Economic Community (AEC) Development Program เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีศักยภาพสูงได้เรียนรู้และมีประสบการณ์การทำงานที่ประเทศต่างๆ ได้แก่ สปป.ลาว เวียดนาม กัมพูชา ฟิลิปปินส์ เป็นต้น
6) **โครงการ** Krungsri Tech Internship Academy เป็นโครงการฝึกงานระยะเวลา 4 เดือน สำหรับนักศึกษาปีที่ 4 จากสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการเรียนรู้จากการทำงานกับพี่เลี้ยงมืออาชีพ เพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานในสายงานต่างๆ และเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก้าวสู่โลกแห่งการทำงานในอนาคต

- **พัฒนาและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความท้าทายในธุรกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การสร้างทักษะการเรียนรู้อย่างรอบด้าน (Learning Agility) โดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่ทันสมัยและมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย สอดรับกับสไตล์การเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน และโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ (Digital Learning Solutions) เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้แบบไร้ขีดจำกัด ทุกที่ ทุกเวลา ประกอบด้วย
  1) **การอบรมรูปแบบ Webinar และ Virtual Training** ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายแพลตฟอร์ม อาทิ Microsoft Teams, WebEx เป็นต้น โดยมีวิทยากรจากสถาบันจัดอบรมชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเป็นผู้บรรยาย
  2) **การอบรมรูปแบบผสมผสานการเรียนรู้ (Blended Learning)** ประกอบด้วยการเรียนรู้หลายรูปแบบ เช่น หลักสูตรออนไลน์ การอบรมแบบ Webinar การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือโครงการพิเศษ เป็นต้น
  3) **การพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ (Krungsri Digital Learning)** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกรุงศรีได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และตอบโจทย์การพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างรอบด้าน (Learning Agility) และสร้างการมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่ให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา โดยโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ของกรุงศรี แบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง คือ
     - ระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) คือ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ภายในของกรุงศรี กรุ๊ปเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนหลักสูตร e-learning ที่สายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้พัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ ผ่านระบบ KLC ได้ทุกที่ ทุกเวลา
     - แพลตฟอร์มการเรียนรู้ของสถาบันภายนอก (External Learning Platform) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่
       - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับพนักงานกรุงศรี คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่ธนาคารได้ดำเนินการร่วมกับสถาบันภายนอก เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มที่พัฒนาโดยสถาบันภายนอกได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น Superskills KS x Brighter Bee, Growing Expertise by TBAC-KS, Growing Expertise by MUFG Global e-Learning x Intuition เป็นต้น

- แพลตฟอร์มภายนอกแบบเปิดสำหรับบุคคลทั่วไป (Public Learning Platform) คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่สถาบันการศึกษา องค์กร หรือสถาบันภายนอกเปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป โดยพนักงานสามารถเรียนคอร์สออนไลน์ฟรี ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันนั้นๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น SET e-Learning, DBD e-Learning เป็นต้น

- **พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** (Market Conduct) รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสาขามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ Market Conduct รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล
- **พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน และการธนาคารเพื่อความยั่งยืน** ผ่านการอบรมและการบรรยายพิเศษ มีการออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้ที่สนับสนุนให้พนักงานเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม มีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักสูตร Environmental, Social and Governance (ESG) เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน หลักสูตร ESG: อนาคตอันใกล้ที่ยิ่งใหญ่ของการธนาคาร หลักสูตรอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม หลักสูตรวิถีธุรกิจรักษ์โลกเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน หลักสูตร บทบาท Green Finance กับการขับเคลื่อนโลกธุรกิจ หลักสูตร Green Bonds - An Introduction เป็นต้น
- **ส่งเสริมความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับ** Wholeness of Being (Health & Fitness, Mental & Emotional, Wealthy, Work Environment, Purpose & Spiritual) **ที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะ** เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีสุขภาวะและความปลอดภัยที่ดี มีความสุขง่ายๆ ในทุกมิติ รวมทั้งส่งเสริมเรื่องการให้ความรู้ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) อันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม เช่น หลักสูตรรักษาสุขภาพกายและจิตใจในยุคโควิด-19 หลักสูตรแนวทางเลือกสู่สุขภาพที่ดี หลักสูตร Work-Life Integration กำกับใจให้สุขในทุกวันทำงาน หลักสูตรการบริหารความมั่งคั่งในยุค New Normal ผ่านมุมมองของลูกค้า หลักสูตร Provident Fund สำคัญกว่าที่คุณคิด หลักสูตรแนวทางเลือกสู่สุขภาพที่ดี หลักสูตรความรู้พื้นฐานการเงิน และการตรวจสุขภาพการเงินตัวเอง เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

รางวัล HR EXCELLENCE AWARDS 2022 (Gold Award) ในด้านการพัฒนาความเป็นผู้นำ จาก Human Resources Online.net



ค่าใช้จ่ายในการอบรม/ คน/ ปี

6,116.59 บาท

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน เฉลี่ย

58.44 ชั่วโมงต่อคน

พนักงานธนาคารผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี [1/]
ร้อยละ

99.95

(ร้อยละ 99.98 หากรวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข [2/])

หมายเหตุ:
[1/] หลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี คือ หลักสูตรอบรมเพื่อสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ซึ่งรวมถึงการสร้างความยั่งยืนทางธุรกิจโดยกำหนดให้เป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน
[2/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุของการไม่เข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานมีอาการป่วยหนัก เป็นต้น

ข้อมูลการอบรมหลักสูตรภาคบังคับปี 2565

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร [1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2565
หลักสูตร Krungsri e-Orientation	เพื่อให้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร ระเบียบปฏิบัติ ผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงาน รวมทั้งนโยบายด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	2	2,332
หลักสูตรค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)	เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งการสร้างค่านิยมและการพัฒนาผู้นำกรุงศรี (Core and Leadership Competencies) โดยสนับสนุนให้พนักงานส่งมอบงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้ทุกวัน	2	5,502
ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)	เพื่อให้พนักงานธนาคารทุกตำแหน่งทราบและเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาและสำนึกที่ดีของการเป็นพนักงานกรุงศรี	2	8,418
การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/ Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)[2/]	เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการตามกฎหมาย	5	54,457
การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift and Entertainment: G&E)	เพื่อให้พนักงานธนาคารทุกตำแหน่งทราบและตระหนักถึงความสำคัญ รวมทั้งถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง	2	25,568
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)	เพื่อให้ตระหนักถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่สำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และทราบถึงผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	2	7,746
การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)	เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารและยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด อันจะเป็นการส่งเสริมให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	2	10,422

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร [1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2565
กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)	เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจหลักการควบคุมภายในที่ดีโดยยึดตามกรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO	2	11,652
การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)	เพื่อให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT) และบุคคลที่เกี่ยวโยงกัน และเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ RPT และภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทราบถึงหน้าที่ของพนักงานและระบบงานที่เกี่ยวข้อง	2	22,490
นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)	เพื่อให้ทราบและเข้าใจนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารและเข้าใจเกี่ยวกับ PCI Security Standards	2	28,704
ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)	เพื่อสร้างความเข้าใจในหลักการของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ สามารถนำไปปฏิบัติในการทำงาน และเน้นย้ำในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าของความเสี่ยง รวมถึงเน้นย้ำข้อกำหนดในการรายงานความเสี่ยง อีกทั้งปลูกฝังและสร้างความตระหนักในเรื่องวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	2	27,942
การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)	การสร้างความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุมหัวข้อเรื่อง 5 องค์ประกอบของการคิดเชิงออกแบบ ความสำคัญของ “การเอาใจใส่ลูกค้า” ในการคิดเชิงออกแบบ รวมถึงวิธีการที่จะสังเกตการสร้างความผูกพัน การเอาใจใส่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการค้นหาและการทำความเข้าใจความต้องการและปัญหาหรือความยุ่งยากที่ลูกค้าเผชิญ	3	1,089
การบริหารนวัตกรรมและดิจิทัล (Digital & Innovation Management)	การสร้างความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุมหัวข้อเรื่องนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัล คำจำกัดความและประเภทของนวัตกรรม การประยุกต์ใช้นวัตกรรม ตลอดจนขั้นตอนในการสร้างนวัตกรรมที่สามารถปรับใช้จากแนวคิด เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร	3	1,556

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร [1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2565
หลักสูตร Growth Mindset กรอบความคิดแบบเปิดกว้าง	เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ของกรอบความคิดแบบเปิดกว้างในการทำงานและการดำเนินชีวิต และได้เข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับกรอบความคิดแบบเปิดกว้าง ในฐานะของกุญแจสู่ความสำเร็จ พร้อมทั้งเข้าใจกระบวนการสร้างแผนการเติบโตรายบุคคล ที่มีส่วนช่วยผู้ที่ต้องการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนกรอบความคิดให้กลายเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง รักในความท้าทาย ไม่กลัวความผิดพลาด ชื่นชมในความพยายามและตั้งใจหมั่นเรียนรู้อันเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ที่จะประสบความสำเร็จในยุคปัจจุบัน	1	25,564
หลักสูตรบังคับเลือกสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร [3/]	เพื่อพัฒนาต่อยอดทักษะสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจและการเพิ่มประสิทธิภาพ (Productivity) ขององค์กรโดยภาพรวม	11	20,243

หมายเหตุ:
[1/] หลักสูตรอบรมมีทั้งหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
[2/] หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ประกอบด้วย (1) หลักสูตร 6 ชั่วโมง สำหรับพนักงานใหม่ (2) หลักสูตร 3 ชั่วโมง สำหรับผู้ที่เคยอบรมหลักสูตร 6 ชั่วโมงมาแล้ว และ (3) หลักสูตร 0.5 ชั่วโมง สำหรับผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป
[3/] หลักสูตรบังคับเลือกสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร เป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานสาขาโดยแยกตามตำแหน่งงาน และ/หรือระดับของพนักงาน โดยมีทั้งหมด 11 หลักสูตร และพนักงานสามารถเลือกเรียนได้ 2 หลักสูตร

การจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.)

ในปี 2565 ธนาคารได้กำหนดหลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงาน ปปง. ให้เป็นหลักสูตรบังคับ จำนวน 5 หลักสูตร สำหรับพนักงานทุกคนโดยครอบคลุมตั้งแต่พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 1 จนถึงผู้อำนวยการอาวุโสเพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการโอนย้ายหน่วยงานภายใน และเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงาน การทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ผ่านหลักสูตรอบรมของธนาคารซึ่งได้รับการอนุมัติให้เป็นผู้จัดอบรมจากสำนักงาน ปปง. โดยจัดอบรมผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ทั้งนี้ มีพนักงานผ่านการอบรมตามเกณฑ์ ร้อยละ 100 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[1/]) คิดเป็นชั่วโมงอบรมเฉลี่ย 54,457 ชั่วโมงการอบรม

หมายเหตุ:
[1/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุของการไม่เข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานมีอาการป่วยหนัก เป็นต้น

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan)

กรุงศรี กรุ๊ปได้มีการวางแผนจัดเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งหากตำแหน่งงานดังกล่าวว่างลงจะมีผู้สืบทอดตำแหน่งเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2565 ได้ดำเนินการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญครบถ้วนตามเป้าหมาย ร้อยละ 100

การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง

กรุงศรี กรุ๊ปได้มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี นอกจากนี้ ยังได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ให้กับผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคน ซึ่งนอกเหนือจากการวางแผนพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะ (Competency Based Management) แล้ว กรุงศรียังจัดให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย

ในปี 2565 มีการจัดทำการประเมินเพื่อเข้าใจจุดแข็ง จำนวน 77 ราย การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง ผ่านระบบที่สามารถติดตามการพัฒนาได้แบบ Real-time จำนวน 778 ราย รวมทั้งมีการจัดโปรแกรมการพัฒนาผู้นำ Leadership Development Program จำนวน 8 โปรแกรม รวม 442 ราย และโปรแกรม Executive Coaching สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่ง จำนวน 1 ราย และการออกแบบโครงการ Coaching for Xponential Organization จำนวน 61 ราย รวมถึงการจัดโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในกลุ่ม MUFG จำนวน 3 ราย นอกจากนี้ ยังมีการขึ้นระบบภายใต้โครงการ Krungsri Talent Management System ครอบคลุม 2 โมดูล ประกอบด้วย (1) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance and Goal Module) ซึ่งครอบคลุมการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Competency Assessment) และ (2) การวางแผนพัฒนารายบุคคล การวางแผนเติบโตสายอาชีพและการประเมินความพร้อมสำหรับการโอนย้ายหรือเติบโตในตำแหน่งงานถัดไป (Individual Development Plan)

การจัดอบรมหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรุงศรีได้มีการพัฒนาหลักสูตรและทบทวนเนื้อหาหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ในปี 2565 ได้จัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Market Conduct รวมทั้งสิ้น 58 หลักสูตร ได้แก่ หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับพนักงาน Non-Sales Branch Wealth Officer Preparation 101: Bancassurance: Role Play การขายตามหลัก Market Conduct การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับ Seller เสริมทักษะการขายกองทุนรวมอย่างมืออาชีพสำหรับผู้ขาย เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 74,700 คน หรือคิดเป็นจำนวน 16,171 ชั่วโมงการอบรม

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทาง "การพัฒนาที่ยั่งยืน"

ในปี 2565 กรุงศรีได้มีการสนับสนุนการเรียนรู้และการบรรยายพิเศษจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ "การพัฒนาที่ยั่งยืน" ซึ่งครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยได้จัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน จำนวนทั้งสิ้น 79 หลักสูตร ได้แก่ เทคนิคการประเมินความเสี่ยงและการสร้างจิตสำนึกความปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยที่ยั่งยืน ยกระดับประเทศไทยสู่การเป็นผู้นำในภูมิภาคด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน บทบาท Green Finance กับการขับเคลื่อนโลกธุรกิจ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 97,664 คน หรือคิดเป็นจำนวน 430,685 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

กรุงศรีได้มีการพัฒนาหลักสูตรขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยในปี 2565 ได้จัดหลักสูตรอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และการบรรยายพิเศษทั้งสิ้นจำนวน 8 หลักสูตร โดยแบ่งเป็นหลักสูตรบังคับ จำนวน

2 หลักสูตร และหลักสูตรทั่วไป จำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562) เป็นต้น ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 18,489 คน หรือคิดเป็นจำนวน 37,071 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และด้านการยศาสตร์ (Ergonomics)

กรุงศรีได้มีการอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในที่ทำงาน และการอบรมหลักสูตรด้านการยศาสตร์แก่พนักงาน รวมทั้งความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2565 ได้จัดหลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษ จำนวน 43 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Resilience: ชนะทุกอุปสรรคในการทำงาน Happiness Mastery: Work-Life Integration กำกับใจให้สุขในทุกวันทำงาน Empathy: เมื่อการทำงาน ต้องการความเข้าใจ เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 2,397 คน หรือคิดเป็นจำนวน 10,399 ชั่วโมงการอบรม

การจัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development Plan: IDP)

กรุงศรีได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาส่วนบุคคล โดยมีการผนวกรวมการจัดทำแผนดังกล่าวในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน เพื่อส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพของพนักงาน โดยในปี 2565 พนักงานทุกระดับได้จัดทำแผนพัฒนาส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 100

หลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคาร

ปี 2565 ธนาคารได้จัดทำหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคาร จำนวน 21 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร BOT Digital Finance Conference 2022 หลักสูตรท่องโลกดิจิทัลกับมิสเตอร์ฟินเทค หลักสูตร พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องใกล้ตัวกว่าที่คิด การสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้าน Cyber Resilience Leadership 2022 หลักสูตร TLCA CFO Professional Development Program ครั้งที่ 6/2565 หัวข้อ บทบาทของ CFO ต่อความยั่งยืนขององค์กร เป็นต้น โดยคิดชั่วโมงอบรมเฉลี่ย 11 ชั่วโมงต่อคน

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินถือเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่กรุงศรีดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเล็งเห็นว่าความรู้ด้านการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลจะเป็นรากฐานสำคัญของการเตรียมความพร้อมไปสู่ความมั่นคงทางการเงินและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือน ซึ่งถือเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญและส่งผลต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญของประเทศ ตลอดจนยังช่วยเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่งอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ การมีความรู้ทางการเงินและบริหารจัดการที่ดีจะเอื้ออำนวยให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถวางแผนและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับภาระทางการเงินและเกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะเดียวกันธนาคารก็จะได้รับโอกาสทางธุรกิจและลดความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงด้านเครดิตจากปัญหาหนี้เสียอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- ริเริ่มโครงการ/ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อาทิ นักเรียน นักศึกษา ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงิน อาทิ ร่วมเป็นอาสาสมัครในฐานกิจกรรมและเกมส่งเสริมความรู้ ร่วมเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ เป็นต้น
- สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ/ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาโครงการ/ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย"

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย" ถือเป็นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลักของธนาคาร (CSR Flagship Project) ที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินและการออมขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 ทั่วประเทศ โดยในปี 2563 - 2564 ได้มีการปรับรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินจากเดิมที่เป็นการเรียนรู้ผ่านฐานกิจกรรมและเกม มาเป็นการเรียนรู้ผ่าน

สื่อออนไลน์รูปแบบแอนิเมชัน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยได้ร่วมมือกับ**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)** และ**ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)** พัฒนาสื่อออนไลน์ชื่อชุด “**เรื่องเงิน เรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19**” โดยแอนิเมชันดังกล่าวได้นำเสนอความรู้ทางด้านการเงินที่น่าสนใจและเข้าใจง่ายผ่านตัวละครหลักของกรุงศรี (หมีบิลลี่และเบลล่า) จำนวน 7 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ตอนพิเศษซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของนักเรียนตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในสถานศึกษา และอีก 6 ตอนที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการออมและความรู้ทางการเงิน ได้แก่ ตอนที่ 2 คิดก่อนซื้อ ตอนที่ 3 ขยันหมั่นออม ตอนที่ 4 บันทึกรายรับ-รายจ่าย ตอนที่ 5 เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ ตอนที่ 6 มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ และ ตอนที่ 7 เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร



ในปี 2565 กรุงศรีได้ดำเนินการเผยแพร่สื่อแอนิเมชันแก่กลุ่มเป้าหมายนักเรียนระดับประถมศึกษาตอนต้นอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายพันธมิตร คือ สพฐ. และ กสศ. ไปยังโรงเรียนกว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศ รวมทั้งช่องทางสื่อโซเชียลมีเดียของธนาคาร และได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของครูและนักเรียนที่ได้รับชมสื่อแอนิเมชันดังกล่าว โดยได้ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสื่อแอนิเมชันร้อยละ 87.42 และ 93.91 ตามลำดับ

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน...เรียนง่าย” นอกจากจะตอกย้ำพันธกิจของธนาคารด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแล้วยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 4: การส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย

สแกน QR Code รับชม
แอนิเมชันโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ทั้ง 7 ตอน

โครงการ Happy Money ไลฟ์โค้ชซีรี่ย์ คัมภีร์พี่เลี้ยงการเงิน

โครงการ “Happy Money **ไลฟ์โค้ชซีรี่ย์ คัมภีร์พี่เลี้ยงการเงิน**” เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีเป้าหมายในการให้ความรู้แก่พนักงานกรุงศรีด้านการวางแผนและบริหารจัดการทางการเงิน รวมถึงการส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานร่วมเป็นพี่เลี้ยงการเงิน เพื่อส่งต่อและขยายผลไปยังบริษัทในเครือต่อไป



ปี 2565 ได้จัดอบรมออนไลน์ ประกอบด้วยซีรีย์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนเป็นพี่เลี้ยงทางการเงิน (Kick-off Session) 2) การอบรมหลักสูตรเงินทองต้องวางแผน 3) การอบรมหลักสูตรคัมภีร์พี่เลี้ยงทางการเงิน และ 4) การเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษาและฝึกฝนกับวิทยากร (Group Mentor) โดยทั้ง 4 ขั้นตอนบรรยายโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีรายละเอียดกิจกรรมดังนี้

- ครั้งที่ 1 ในวันที่ 2 สิงหาคม 2565 มีพนักงานกรุงศรีเข้าร่วมจำนวน 45 คน
- ครั้งที่ 2 ในวันที่ 8-15 สิงหาคม 2565 มีพนักงานกรุงศรีเข้าร่วม จำนวน 19 คน
- ครั้งที่ 3 ในวันที่ 5-16 กันยายน 2565 มีพนักงานกรุงศรีเข้าร่วม จำนวน 38 คน
- ครั้งที่ 4 ขยายระยะเวลาการเข้าอบรมในเดือนมีนาคม 2566

โครงการ Krungsri The COACH "โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย"

ในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความรับผิดชอบและมีจุดยืนด้านความยั่งยืน กรุงศรียังคงมุ่งมั่นเดินหน้าส่งเสริมความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินให้กับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนทางการเงินและวินัยในการออมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาที่ภาคธุรกิจและประชาชนต้องเผชิญกับผลกระทบทางเศรษฐกิจและปัญหาสภาพคล่องทางการเงินจากการแพร่ระบาดของโควิด-19

กรุงศรีจึงได้ริเริ่ม**โครงการ** 'Krungsri The COACH' แหล่งรวมความรู้ทางการเงินครบทุกมิติ ภายใต้แนวคิด **"โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย"** ในช่วงต้นปีที่ผ่านมา โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงินในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริงผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก และยูทูป รวมทั้งเว็บไซต์ krungsri.com

จุดเด่นของ Krungsri The COACH คือ การผสานความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลของกรุงศรี เพื่อช่วยให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้รับความรู้ทางการเงินที่หลากหลายและรอบด้าน รวมทั้งช่วยสร้างแรงบันดาลใจในเรื่องการบริหารจัดการทางการเงินในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงินพื้นฐาน การบริหารจัดการทางการเงินในชีวิตประจำวัน การบริหารหนี้ สินเชื่อ ประกัน แผนการเกษียณ ไปจนถึงการลงทุน โดยมีการยกประเด็นที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้นหรือเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันรอบๆ ตัวมาพูดคุยโดยเชื่อมโยงกับเรื่องการเงิน อาทิ "ข้าวของแพง เงินเฟ้อ เราต้องรอด" "บัตรเครดิตจำเป็นหรือฟุ่มเฟือย?" "รถยนต์มีแต่ลดกับลดจริงหรือ?" "ปลดล็อค LGBTQIA+ ชีวิตคู่แบบไหน ก็กู้บ้านร่วมกันได้" เป็นต้น



รูปแบบรายการและเนื้อหาของ Krungsri The COACH "โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย" ประกอบด้วย

- **รายการ** Krungsri The COACH **"คิดไม่ออก เดี๋ยวตอบให้"** เป็นรายการที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากประสบการณ์จากกรุงศรี มาร่วมพูดคุยกับ "คุณแบม ปีติภัทร คูตระกูล" ผู้ดำเนินรายการ ในประเด็นสังคมที่น่าสนใจและให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการทางการเงินในชีวิตประจำวัน (ติดตามรับชมได้ทุกวันศุกร์)
- **รายการ** Double Espresso by Krungsri The COACH **"เข้มทุกช็อต เรื่องการลงทุน"** เป็นรายการสดที่มีเนื้อหาเข้มข้นสมชื่อ เพราะจะมาเล่าเทรนด์จับกระแสแบบเน้น ๆ ก่อนตลาดหุ้นเปิด เพื่อให้เหล่านักลงทุนที่อยากรู้ความเคลื่อนไหวของตลาดหุ้นและการลงทุน (ติดตามรับชมได้ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 8.00 น. เป็นต้นไป)
- **รายการ** Krungsri The COACH x Krungsri Exclusive **"เจาะลึก รู้ทัน ทุกการลงทุน"** เป็นรายการสดที่ดำเนินรายการโดยกูรูด้านการเงิน อาทิ คุณวิน พรหมแพทย์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงานลูกค้าไฮเน็ตเวิร์ธ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่จะมาเล่าไฮไลต์ด้านเศรษฐกิจแบบมหภาค รวมถึงเทรนด์การเงินในตลาดโลกที่มีผลต่อการเงินการลงทุนในประเทศไทย (ติดตามได้ทุกวันอังคาร ตั้งแต่เวลา 19.30 น. เป็นต้นไป)
- **คอนเทนต์ฮับออนไลน์** Krungsri The COACH ที่รวบรวมเนื้อหาสาระและบทความเรื่องการเงินแบบย่อยง่ายมาไว้ในที่เดียวบนเว็บไซต์ krungsri.com

โครงการ 'Krungsri The COACH' ได้รับการตอบรับที่ดีจากกลุ่มเป้าหมาย โดยในปี 2565 ได้เผยแพร่ไปทั้งสิ้น 271 ตอน มียอดเข้าชมรวมกว่า 9 ล้านครั้งในช่องทางยูทูป มีสมาชิกเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และมีการเข้าชมบทความบนเว็บไซต์ krungsri.com กว่า 1.6 ล้านครั้ง

สแกน QR Code รับชม
Krungsri The COACH

โครงการ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" (Money Matters) โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

"กรุงศรี คอนซูมเมอร์" ได้ริเริ่มการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับพนักงานของเราและบุคคลภายนอกมาตั้งแต่ปี 2560 โดยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารการเงินท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ทางการเงินอย่างครบวงจรแก่พนักงาน ลูกค้า นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจทั่วไปผ่านกิจกรรมย่อยที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ดังนี้

- **พนักงาน:** กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดตั้ง **"ชมรมนี้อยู่แล้วรวย"** เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีวินัยทางการเงิน และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานสร้างรายได้เสริมโดยที่ไม่กระทบกับงานประจำ ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมวินัยทางการเงินต่างๆ โดยในปี 2565 "ชมรมนี้อยู่แล้วรวย" ได้มุ่งเน้นการสื่อสารให้ความรู้การบริหารจัดการทางการเงิน การสร้างวินัยและการออมแก่พนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ในหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย



  - การสื่อสารผ่านอีเมล "ชมรมนี้อยู่แล้วรวย" เป็นประจำทุกวันพฤหัสบดี เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับเคล็ดลับการบริหารจัดการการเงินอย่างง่ายๆ และมีประสิทธิภาพ
  - กิจกรรม LIVE Streaming "ความรู้เรื่องการเงิน" จำนวน 2 ครั้ง โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถมาให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบไลฟ์สด เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับการเงินได้อย่างง่ายและสนุกพร้อมมีสาระ ตลอดจนสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสอบถามข้อสงสัยต่างๆ โดยตรงกับวิทยากรรับเชิญ ซึ่งการให้ความรู้แก่พนักงานในการบริหารจัดการการเงินในยุคเศรษฐกิจนี้ รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดจะช่วยให้พนักงานมีความตื่นตัวในการวางแผนทางการเงินและใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการออมเงินไว้ใช้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2565 มีพนักงานเข้าร่วมชมไลฟ์ จำนวน 123 คน และอ่านเนื้อหาของชมรมนี้อยู่แล้วรวยเฉลี่ยจำนวน 1,226 คนต่ออีเมล
- **ลูกค้าและประชาชนทั่วไป:** กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปด้านการวางแผนและบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลผ่านสื่อออนไลน์และเฟซบุ๊กเพจ "กรุงศรี คอนซูมเมอร์" ภายใต้หัวข้อ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" โดยในปี 2565 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้นำเสนอบทความที่น่าสนใจและร่วมสมัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงินอย่างชาญฉลาด รวมทั้งได้แนะนำเคล็ดลับการบริหารการเงิน การปรับแนวคิดเพื่อเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยมีผู้เข้าชม (Reach) จำนวนกว่า 6 ล้านครั้งในปีที่ผ่านมา



นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังร่วมกับกรุงศรีในการผลิตสื่อความรู้ผ่านรูปแบบไลฟ์สตรีมมิ่ง 'Krungsri The COACH' และบทความจากผู้บริหารจากกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ที่มาพูดคุยและแบ่งปันแนวคิดเรื่องการบริหารการเงินที่น่าสนใจ การวางแผนการใช้เงินอย่างเหมาะสม รวมถึงแนะแนวทางและวิธีแก้ปัญหาวิกฤตทางการเงินในชีวิตประจำวันที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อให้ก้าวผ่านสถานการณ์โควิด-19 และผลกระทบทางเศรษฐกิจได้

โครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้" โดย เงินติดล้อ

"เงินติดล้อ" มุ่งสร้างสรรค์คุณค่าร่วมให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (Creating Shared Value: CSV) ด้วยการแบ่งปันความรู้ด้านการเงินผ่านโครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้" แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยในชุมชนต่างๆ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่มพนักงานเงินติดล้อ โดยในปี 2565 ได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน ดังนี้

- **โครงการนำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้**: ในปี 2565 ได้ดำเนินการต่อยอดและทดลองสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการเงินแก่กลุ่มผู้นำชุมชนบ้านไทรงาม อ.ประจันตคาม จ.ปราจีนบุรี ผ่านการอบรมให้ความรู้ในหัวข้อ “ปลดหนี้ชีวิตเป็นสุข” และ “ออมง่ายๆ ที่ใครๆ ก็ทำได้” รวมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสร้างวินัยทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยโครงการดังกล่าวมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งหมด 55 คน ประกอบด้วย อาสาสมัครเงินติดล้อ จำนวน 26 คน และชาวบ้านชุมชนบ้านไทรงาม จำนวน 13 คน
- **เครือข่ายมูลนิธิรณรงค์หยุดพนัน**: ในปี 2565 ได้ดำเนินการอบรมหลักสูตร “ฝ่าวิกฤตพิชิตหนี้” แก่กลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล อาสาสมัครชุมชน เป็นต้น โดยมีอาสาสมัครเงินติดล้อเข้าร่วมกิจกรรมด้วย จำนวน 5 คน และมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้นจำนวน 184 คน จาก 9 จังหวัด ประกอบด้วย กลุ่มภาคเหนือ ได้แก่ ลำปาง พะเยา และน่าน กลุ่มภาคอีสาน ได้แก่ อุบลราชธานี สุรินทร์ กาฬสินธุ์ และเลย กลุ่มภาคกลางและภาคใต้ ได้แก่ สระบุรี และพัทลุง



- **โครงการครูผู้นำการเปลี่ยนแปลง มูลนิธิทีช ฟอร์ ไทยแลนด์**: ปี 2565 เงินติดล้อได้ให้ความรู้แก่ครูผู้นำการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ปราจีนบุรี ชลบุรี และกรุงเทพฯ ในหลักสูตร “เงินทองต้องวางแผน ฉบับมนุษย์เงินเดือน” โดยมีครูเข้าร่วมโครงการ จำนวน 12 คน และมีอาสาสมัครเงินติดล้อเข้าร่วมโครงการ จำนวน 2 คน



- **โครงการพี่เลี้ยงการเงิน**: เงินติดล้อได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อสร้างพี่เลี้ยงการเงินภายในองค์กรซึ่งจะทำหน้าที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานเงินติดล้อที่มีปัญหาด้านการเงิน โดยในปี 2565 มีพนักงานที่จบหลักสูตรพี่เลี้ยงการเงิน จำนวน 2 รุ่น รวม 34 คน และมีพนักงานได้รับคำแนะนำจากพี่เลี้ยงการเงินไปแล้ว จำนวน 40 คน



- **โครงการส่งเสริมความรู้พื้นฐานด้านการเงินแก่พนักงานพิเศษ (พิการทางการได้ยิน)**: ปี 2565 ได้จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานพิเศษ หัวข้อ “ออมง่ายๆ ที่ใครๆ ก็ทำได้” จำนวน 41 คน

โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการเงินพื้นฐาน โดยเงินติดล้อ

“เงินติดล้อ” ตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและการบริหารเงินลงทุนเพื่อการประกอบอาชีพ จึงได้จัดโครงการส่งเสริมความรู้พื้นฐานทางการเงินเพื่อการประกอบอาชีพแก่กลุ่มผู้ก้าวพลาดใกล้พ้นโทษ ภายใต้**โครงการกำลังใจในพระดำริสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา** เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสแก่ผู้ก้าวพลาดให้สามารถเริ่มต้นชีวิตใหม่เมื่อพ้นโทษและพึ่งพาตนเองได้

ปี 2565 นับเป็นปีที่ 4 ที่เงินติดล้อได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ก้าวพลาดจำนวน 254 คน จาก 7 เรือนจำ และได้ถ่ายทอดแนวทางการสอนแก่เจ้าหน้าที่เรือนจำ จำนวน 39 คน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจเนื้อหาในสื่อการเรียนการสอนออนไลน์และสามารถนำหลักสูตรไปจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ก้าวพลาดด้วยตนเองได้ ซึ่งในปี 2565 เจ้าหน้าที่จากเรือนจำจังหวัดจันทบุรีได้ต่อยอดและจัดกิจกรรมให้ความรู้กับผู้ก้าวพลาด จำนวน 98 คน

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นพันธกิจหลักของกรุงศรีที่ได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายพันธมิตรทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภากาชาดไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม กรมศิลปากร มูลนิธิและสถานสงเคราะห์ต่างๆ ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อบูรณาการความเชี่ยวชาญของแต่ละองค์กรในการดำเนินโครงการและ/หรือกิจกรรมให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรม และพร้อมเดินหน้าในการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม รวมทั้งส่งเสริมให้ประเทศเติบโตและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ส่งเสริม ปลูกฝัง และรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ตระหนักถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินงานตามนโยบายและหลักปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างเคร่งครัด ตลอดจนมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรมีจิตอาสาในการสร้างคุณค่าต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิด ‘Simple to Share’ ผ่านการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสังคมให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความยั่งยืน**” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายและข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติ โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม**” เพื่อใช้เป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม**” ภายใต้สายงานสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร โดยทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม หรือ CSR และพัฒนาแผนงาน โครงการ หรือแคมเปญที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคม รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรี โดยร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติสากลและสอดรับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
- กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า ‘Krungsri’s 4 CSR Pillars’ เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคม สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ ตามรายละเอียดดังนี้

KRUNGSRI'S 4 CSR PILLARS

 การสร้างคุณค่าความยั่งยืน	 การตอบแทนคืนสู่สังคม	 การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	 การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว ตลอดจนการจัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย	มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของธนาคาร และประเทศชาติ ผ่านโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ	มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่างๆ อาทิ การสนับสนุนทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม*
3.57 ล้านบาท

เงินบริจาค*
15.01 ล้านบาท

อาสามัครกรุงศรี กรุ๊ป
7,007 คน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม
คิดเป็น 17,176 ชั่วโมงอาสา

*เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทย่อย

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานเรื่องความสำคัญของ ESG กับภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) เข้ากับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายการธนาคารเพื่อความยั่งยืนตามปณิธานที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจธนาคาร ด้วยเหตุนี้ สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนจึงได้ร่วมกับฝ่ายบริหารการเรียนรู้และพัฒนาภาวะผู้นำ จัดหลักสูตรการอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แนะนำและให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG แก่พนักงานใหม่ (New Hire) ในวันปฐมนิเทศ (e-Orientation)
- จัดอบรมให้ความรู้พนักงาน หัวข้อ “Environmental, Social, and Governance (ESG) for Sustainable Growth” ผ่านระบบออนไลน์จำนวน 2 รอบ เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน และวันที่ 20 ตุลาคม 2565 โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 184 คน
- จัดอบรมให้ความรู้ผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง หัวข้อ “Client Engagement under Current Global Environment” ณ อาคารกรุงศรี สำนักเพลินจิต ชั้น 22 เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ซึ่งได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญการเงินด้าน ESG จาก MUFG Bank Ltd. บรรยายให้ความรู้ โดยมีผู้บริหารธุรกิจสัมพันธ์ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 85 คน



การจัดอบรมและให้ความรู้พนักงานหัวข้อ “Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์”

กรุงศรีตระหนักถึงปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้จัดหลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาขยะและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกในการแก้ปัญหาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากความร่วมมือภายในองค์กรจนนำไปสู่การดำเนินงานด้านการจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม ในปี 2565 กรุงศรีได้จัดการอบรมหลักสูตร “Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์” โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาบรรยายให้ความรู้แก่พนักงาน ในวันที่ 5 กันยายน 2565 ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมฟังบรรยายจำนวน 73 คน

การจัดอบรมและให้ความรู้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหัวข้อ “การส่งเสริมสำนักงานสีเขียว”

กรุงศรีส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นสำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของธนาคาร รวมถึงมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อน โดยในปี 2565 กรุงศรีได้จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานจัดจ้างภายนอกในหัวข้อ “การปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานสีเขียวและการจัดการขยะในองค์กร” ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เมื่อเดือนมกราคม 2565 โดยมีพนักงานจัดจ้างภายนอกเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 55 คน

การตอบแทนคืนสู่สังคม



โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย"

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย" ถือเป็นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลักของธนาคาร (CSR Flagship Project) ที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินและการออมขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ทั่วประเทศ โดยในปี 2563-2564 ได้มีการปรับรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงิน จากเดิมที่เป็นการเรียนรู้ผ่านฐานกิจกรรมและเกมมาเป็นการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์รูปแบบแอนิเมชัน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยได้ร่วมมือกับ**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) และธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พัฒนาสื่อออนไลน์ชื่อชุด "เรื่องเงิน เรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19"** โดยแอนิเมชันดังกล่าวได้นำเสนอความรู้ทางด้านการเงินที่น่าสนใจและเข้าใจง่ายผ่านตัวละครหลักของกรุงศรี (หมีบิลลี่และเบลล่า) จำนวน 7 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ตอนพิเศษซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของนักเรียนตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสถานศึกษา และอีก 6 ตอนที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการออมและความรู้ทางการเงิน ได้แก่ ตอนที่ 2 คิดก่อนซื้อ ตอนที่ 3 ขยันหมั่นออม ตอนที่ 4 บันทึกรายรับ-รายจ่าย ตอนที่ 5 เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ ตอนที่ 6 มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ และ ตอนที่ 7 เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร

ในปี 2565 กรุงศรีได้ดำเนินการเผยแพร่สื่อแอนิเมชันแก่กลุ่มเป้าหมายนักเรียนระดับประถมศึกษาตอนต้นอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายพันธมิตร คือ สพฐ. และ กสศ. ไปยังโรงเรียนกว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศ รวมทั้งช่องทางสื่อโซเชียลมีเดียของธนาคาร และได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของครูและนักเรียนที่ได้รับชมสื่อแอนิเมชันดังกล่าว โดยได้ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสื่อแอนิเมชันร้อยละ 93.91 และ 87.42 ตามลำดับ (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน หน้า 115)



โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" (กิจกรรมรับบริจาคโลหิต)

กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 โดยสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต อวัยวะ และดวงตาของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์วิกฤตซึ่งมีปริมาณโลหิตสำรองในระบบไม่เพียงพอต่อการรักษาผู้ป่วย ปี 2565 แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีแนวโน้มดีขึ้น แต่ความต้องการปริมาณโลหิตสำรองเพื่อช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วยยังมีจำนวนมาก กรุงศรีจึงปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมรับบริจาคโลหิตที่เหมาะสมและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

- สนับสนุนการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวน 3 ครั้ง ในเดือนมีนาคม มิถุนายน และกันยายน 2565 ได้จำนวนโลหิตรวมทั้งสิ้น 1,513,600 ซีซี
- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตผ่านสาขาธนาคารในต่างจังหวัด จำนวน 12 สาขา ได้แก่ สาขาถนนมิตรภาพขอนแก่น สาขาอุดรธานี สาขากาฬสินธุ์ สาขาบ้านฉาง สาขาศรีสะเกษ สาขามหาสารคาม สาขาภูเก็ต สาขาถนนพัฒนาการคูขวาง นครศรีธรรมราช สาขาชัยนาท สาขาถนนพหลโยธิน สระบุรี สาขานิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และสาขากันทรลักษ์ ได้จำนวนโลหิตรวมทั้งสิ้น 119,200 ซีซี
- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) จำนวน 2 ครั้ง ในเดือนธันวาคม 2565 ได้จำนวนโลหิตรวมทั้งสิ้น 81,200 ซีซี







โครงการ "กรุงศรีห่วงใย...ต้านภัยมะเร็งเต้านม"

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการ "กรุงศรีห่วงใย ต้านภัยมะเร็งเต้านม" ขึ้นในปี 2553 โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิถันยรักษ์ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ประเทศด้านสาธารณสุข ผ่านกิจกรรมย่อยของโครงการฯ อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้และรณรงค์การตรวจเต้านมด้วยตัวเอง (Breast Self-Examination) ที่ถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญ การสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ารับบริการตรวจวินิจฉัยเต้านมจากรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ (Mobile Mammography Unit) ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมือนกับการเข้าตรวจในศูนย์ถันยรักษ์ฯ เป็นต้น

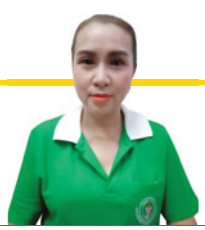
ปี 2565 ภายหลังจากที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีแนวโน้มดีขึ้น กรุงศรีจึงได้ร่วมกับมูลนิธิถันยรักษ์ฯ จัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยมะเร็งเต้านมและการตรวจเต้านมด้วยตนเอง เป็นปีที่ 13 เพื่อให้ความรู้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตพื้นที่ยานนาวา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข 55 เตชะสัมพันธ์ และศูนย์บริการสาธารณสุข 7 บุญมี ปุรุราชรังสรรค์ รวมถึงอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผ่านเครือข่ายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทรงคนอง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกะเจ้า และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางยอ รวมจำนวนทั้งสิ้น 100 คน โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญจากศูนย์ถันยรักษ์ฯ มาบรรยายให้ความรู้และสาธิตวิธีการตรวจเต้านมด้วยตนเองอย่างถูกวิธี

"ในฐานะตัวแทนคณะอาสาสมัครสาธารณสุขพื้นที่พระประแดง ผมขอขอบคุณธนาคารกรุงศรีอยุธยาและมูลนิธิถันยรักษ์ฯ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการดูแลสุขภาพประชาชน พร้อมทั้งให้โอกาสคณะอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลบางยอ บางกะเจ้า และทรงคนอง เข้ารับการอบรมในครั้งนี้ ซึ่งหลังจากการเข้ารับการอบรมในครั้งนี้จะนำไปหารือกันต่อว่าจะทำอย่างไรให้สตรีไทยในพื้นที่ได้ตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจมะเร็งเต้านมให้ได้มากที่สุด อาจมีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของสาธารณสุขในพื้นที่ เช่น ศูนย์หอกระจายข่าว การจัดประชุมอาสาสมัครเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งการอบรมครั้งนี้นับว่าเป็นการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งให้กับประชาชนเพื่อสุขภาพที่ดีอย่างยั่งยืน"



คุณสายชล แสงชาติ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางยอ

"การเข้าร่วมอบรมครั้งนี้ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับภัยมะเร็งเต้านมเป็นอย่างมาก รวมทั้งได้เรียนรู้วิธีการตรวจเต้านมด้วยตนเองในเบื้องต้น ซึ่งกลุ่มอาสาสาธารณสุข 7 บุญมี ปุรุราชรังสรรค์ จะนำความรู้ที่ได้ไปขยายผลและสร้างการรับรู้สู่ชุมชน ผ่านการจัดแบ่งกลุ่มอาสาสาธารณสุขลงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนตามบ้าน เพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งจะมีการนำเอาความรู้ที่ได้ไปแจ้งผ่านเสียงตามสายของชุมชนต่อไป"



นางสาวนภัสวรรณ ปาโห้
ศูนย์บริการสาธารณสุข 7 บุญมี ปุรุราชรังสรรค์



โครงการ "กรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด"

กรุงศรีได้ดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งถือเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคาร โดยร่วมกับสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร เพื่อสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คงอยู่สืบไป

กรุงศรีตั้งเป้าหมายดำเนินกิจกรรมในปี 2565 จำนวน 4 ครั้ง แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สามารถจัดกิจกรรมได้เพียง 3 ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ครั้งที่ 1 จัดกิจกรรมในวันที่ 3 กันยายน 2565 ณ วัดหลวงชีกรุด โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ปเข้าร่วมจำนวน 45 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 270 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมในวันที่ 8 ตุลาคม 2565 ณ วัดอุโบสถ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ปเข้าร่วมจำนวน 37 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 222 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 3 จัดกิจกรรมในวันที่ 26 พฤษจิกายน 2565 ณ วัดมเหยงคณ์ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ปเข้าร่วมจำนวน 50 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 300 ชั่วโมง
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 92.22

โครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษาตั้งแต่ปี 2559 และได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงศรีมีจิตสำนึกแห่งการแบ่งปันและให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน ด้วยการเปิดรับบริจาคสิ่งของใช้แล้วสภาพดีเพื่อส่งมอบให้แก่ "ร้านปันกัน โดยมูลนิธิยุวพัฒน์" (Pankan Society) ซึ่งจะนำรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ได้รับบริจาคไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ต่อไป

ปี 2565 กรุงศรีได้จัดกิจกรรมเปิดรับบริจาคสิ่งของมือสองสภาพดีจากพนักงานกรุงศรี กรุ๊ปเพื่อส่งมอบให้ร้านปันกันฯ ไปจำหน่ายและจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนภายใต้ความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ โดยตลอดทั้งปีกรุงศรี กรุ๊ปสามารถส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันเป็นจำนวนทั้งสิ้น 327,670 บาท ซึ่งสามารถนำไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาได้จำนวน 47 ทุน (เฉลี่ยทุนละ 7,000 บาท)



โครงการส่งเสริมศิลปหัตกรรมไทยโดยร่วมกับสถาบันส่งเสริมศิลปหัตถกรรมไทย (องค์การมหาชน)

กรุงศรีร่วมกับสถาบันส่งเสริมศิลปหัตถกรรมไทย (องค์การมหาชน) หรือ SACIT จัดกิจกรรมงานแสดงสินค้าศิลปหัตถกรรมไทย ระหว่างวันที่ 8-10 สิงหาคม 2565 ณ บริเวณด้านหน้าอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อสืบสานพระราชปณิธานของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวงที่มีต่องานศิลปาชีพ และเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระบรมราชชนนีพันปีหลวง เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 90 พรรษา และวันแม่แห่งชาติ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพและอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งปี 2565 งานดังกล่าวได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้ากรุงศรี ตลอดจนประชาชนทั่วไป ในการอุดหนุนผลิตภัณฑ์หัตถศิลป์ไทยอันทรงคุณค่า ซึ่งสร้างสรรค์โดยช่างฝีมือท้องถิ่น อาทิ ผ้าไทย งานจักสาน สินค้าตกแต่งบ้าน ของที่ระลึก เป็นต้น

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรุงศรีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในโครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2563 เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพ

ภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยโครงการดังกล่าวมีกลไกการระดมทุนปลูกต้นไม้ใหม่ให้ได้ป่า และร่วมปกป้องผืนป่าด้วยกลไกธรรมาภิบาล โดยมีการเปิดเผยข้อมูลและติดตามการเติบโตของป่าผ่านแอปพลิเคชัน “Care the Wild” ซึ่งมีการร่วมมือกับหลายภาคส่วนที่สำคัญ อาทิ กรมป่าไม้ มูลนิธิพัฒนาชนบท เป็นต้น



สำหรับปี 2565 กรุงศรีได้ดำเนินโครงการ Care the Wild “ปลูก ป้อง Plant & Protect” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยได้ขยายพื้นที่ปลูกต้นไม้ในพื้นที่ป่าชุมชนบ้านพุตูม อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพิ่มขึ้นอีก 10 ไร่ จากเดิมที่ได้ดำเนินการไปแล้วในปี 2564 จำนวน 10 ไร่ และได้สนับสนุนงบประมาณการปลูกต้นไม้แก่กระทรวงการคลังเป็นจำนวน 440,000 บาท เพื่อใช้ในการปลูกต้นไม้จำนวน 2,000 ต้น รวมทั้งสนับสนุนวัสดุบำรุงดินและต้นไม้ที่ได้จากเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจำนวน 1,000 กิโลกรัม แก่กรมป่าไม้ นอกจากนี้ ยังได้นำอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ปเข้าร่วมกิจกรรมปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ จำนวน 45 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงจิตอาสา 270 ชั่วโมง โดยกิจกรรมปลูกต้นไม้ครั้งนี้เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 18,000 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

โครงการ “Care the Bear” โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการ “Care the Bear” ภายใต้แนวคิด “Change the Climate Change” by Eco – Event ที่ริเริ่มโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) มาตั้งแต่ปี 2562 โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และธุรกิจเพื่อสังคมร่วมขับเคลื่อนการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนต์ โดยใช้ “หลักการ 6 Cares” ได้แก่ การรณรงค์เดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าหรือรถสาธารณะ การลดการใช้กระดาษและพลาสติก การงดใช้โฟม การลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า การเลือกใช้อุปกรณ์ตกแต่งในงานอีเวนต์ด้วยวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และการรณรงค์ให้ตักอาหารแต่พอดีและรับประทานอาหารให้หมดเพื่อลดขยะจากอาหารเหลือทิ้ง

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการดังกล่าวโดยมุ่งหวังให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยปี 2565 สามารถลดจำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ได้ถึง 1,364,100.11* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 151,563.27 ต้น

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลการคำนวณจาก https://www.carethebear.com/member/activity



โครงการ Krungsri Zero Waste

โครงการ Krungsri Zero Waste ริเริ่มขึ้นในปี 2561 ภายใต้แนวคิด **“รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์”** เพื่อสร้างความตระหนักแก่พนักงานเกี่ยวกับปัญหาขยะและส่งเสริมให้มีการจัดการขยะภายในองค์กรที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบให้ได้มากที่สุด โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างอุปนิสัย “ลดขยะให้เป็นศูนย์” และส่งเสริมความร่วมมือภายในองค์กร อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องการจัดการขยะ การรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานแยกขยะก่อนนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี การรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic) เพื่อลดปัญหามลพิษและปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะพลาสติก เป็นต้น

ในปี 2565 กรุงศรีได้การดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย “ขยะเป็นศูนย์” หลากหลายกิจกรรม โดยสามารถศึกษารายละเอียดผลการดำเนินงานเพิ่มเติมในหัวข้อการจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (หน้า 137)

Krungsri
ZERO WASTE



กิจกรรมปลูกป่าชายเลน

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมปลูกป่าชายเลนตั้งแต่ปี 2555 เพื่ออนุรักษ์และรักษาระบบนิเวศป่าชายเลนให้อุดมสมบูรณ์ และสร้างแหล่งอาหารให้สัตว์น้ำ โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการและองค์กรท้องถิ่นต่างๆ อาทิ สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 (ชลบุรี) ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลน จังหวัดชลบุรี สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 2 กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นต้น ในปี 2565 กรุงศรีได้ต่อยอดกิจกรรมปลูกป่าชายเลน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ครั้งที่ 1: กิจกรรมปลูกป่าชายเลน วันที่ 24 กันยายน 2565 ในพื้นที่ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ปเข้าร่วมจำนวน 59 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 354 ชั่วโมง
- ครั้งที่ 2: กิจกรรมสร้างคอนโดปู วันที่ 27 สิงหาคม 2656 ในพื้นที่ตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ปเข้าร่วมจำนวน 34 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 102 ชั่วโมง
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 79.67



โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง มาตั้งแต่ปี 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูและอนุรักษ์ความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์แก่ผืนป่า ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นแนวป้องกันตามธรรมชาติจากไฟป่า อีกทั้งยังเป็นแหล่งกักเก็บน้ำตามธรรมชาติอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่และสัตว์ป่า

ในปี 2565 อาสาสมัครพนักงานธนาคารและกรุงศรี ออโต้ พร้อมด้วยพันธมิตร “กรุงศรี มอเตอร์ไซค์” ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ และบิ๊กไบค์ทั่วประเทศ จำนวน 130 คน ได้ร่วมกิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ จำนวน 8 ฝาย ณ บ้านแม่เปิน ในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเชียงราย ซึ่งนับตั้งแต่ปี 2552 กรุงศรี กรุ๊ป ได้ดำเนินโครงการสร้างฝายชะลอน้ำกักเก็บความชุ่มชื้นแก่ผืนป่าในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุงฯ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 270 ฝาย นอกจากนี้ ธนาคารและกรุงศรี ออโต้ ยังได้สนับสนุนเงินจำนวน 1 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในการฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืนต่อไป



กิจกรรม “ปฏิทินเก่า...เราขอ”

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2560 โดยเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้งานแล้ว และ/หรือปฏิทินของปีก่อน เพื่อนำไปมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ผลิตเป็นสื่ออักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาต่อไป ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ รวมทั้งช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกด้วย

ปี 2565 กรุงศรีสามารถรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะที่ได้รับบริจาคจากพนักงานและส่งมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 13,000 ฉบับ

กิจกรรมปลูกต้นไม้ โดย Hattha Bank

Hattha Bank หนึ่งในบริษัทย่อยของกรุงศรีในประเทศกัมพูชา ริเริ่มกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและประชาชนทั่วไปตระหนักถึงความสำคัญด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและเพิ่มพื้นที่สีเขียว ซึ่งจะช่วยกักเก็บคาร์บอน-ไดออกไซด์ต้นเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนในปี 2565 อาสาสมัครพนักงาน Hattha Bank เข้าร่วมกิจกรรมปลูกต้นไม้ จำนวน 236 คน โดยปลูกต้นไม้ 611 ต้น ในพื้นที่จังหวัดกัมโพช จังหวัดบันเตียเมียนเจย จังหวัดตาแกว และจังหวัดตบูงขมุม

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

กรุงศรี กรุ๊ปได้ร่วมสนับสนุนด้านการเงินผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรสาธารณกุศล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศลขององค์กร และช่วยเหลือชุมชนที่มีความต้องการเร่งด่วนในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการศึกษา ด้านบรรเทาภัยพิบัติและรับมือกับโรคอุบัติใหม่ รวมทั้งสาธารณประโยชน์อื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการศึกษา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

- สนับสนุนทุนการศึกษาแก่สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 100,000 บาท เพื่อส่งเสริมบุคลากรสำหรับภาคอุตสาหกรรมไทย-ญี่ปุ่น
- สนับสนุนเงินแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 30,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- สนับสนุนเงินแก่บุตรทหารผ่านศึกนอกประจำการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 20,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
- สนับสนุนเงินแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 10,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บริษัทย่อย

- สนับสนุนเงินแก่โรงเรียนวัดสิงห์ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอน เครื่องทำน้ำเย็น ชุดนักเรียน และมอบเป็นทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ยากจน จำนวน 30,000 บาท โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- บริจาคอุปกรณ์ทางการศึกษาแก่นักเรียนในพื้นที่ชนบทของประเทศกัมพูชา จำนวน 5,028.22 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนเงินเพื่อซื้อกระเบื้องปูพื้นให้แก่โรงเรียนประถมในจังหวัดเสียมราฐ ประเทศกัมพูชา จำนวน 198.25 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.

ด้านบรรเทาภัยพิบัติและโรคอุบัติใหม่

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

- บริจาควัคซีนโมเดอร์นาให้กับหน่วยงานภายนอก จำนวน 2,833 เข็ม ได้แก่ โรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี โรงเรียนเพลินพัฒนา กรุงเทพฯ และโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า กรุงเทพฯ
- บริจาคถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อ.เสนา จ.อยุธยา และเทศบาลเมืองวารินชำราบ อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี จำนวน 400 ชุด คิดเป็นเงินมูลค่า 208,964 บาท
- สนับสนุนชุดตรวจ Antigen Test Kit (ATK) แก่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) จำนวน 1,000 ชุด มูลค่า 53,500 บาท เพื่อสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ในการเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 สายพันธุ์โอมิครอน รวมทั้งสนับสนุนเงินจำนวน 50,557.50 บาท เพื่อจัดหาเครื่องมือสำหรับการประชุมออนไลน์ (โปรแกรม Zoom) ในการปฏิบัติภารกิจเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโควิด-19
- สนับสนุนเงินแก่สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด จำนวน 5,000 บาท เพื่อสมทบทุนมูลนิธิชัยพัฒนา (กองทุนพัฒนาสู้ภัยโควิด-19 และโรคระบาดต่างๆ)

บริษัทย่อย

- สนับสนุนถุงเติมรอยยิ้ม เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยและผู้ประสบเหตุเพลิงไหม้ในพื้นที่ต่างๆ จำนวน 1,500 ชุด คิดเป็นเงินมูลค่า 1,073,923.50 บาท โดยกรุงศรี ออโต้



- สนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาลมโหสถ สปป.ลาว มูลค่า 56,497.17 บาท โดยบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด ใน สปป.ลาว

ด้านสาธารณประโยชน์อื่นๆ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

- สนับสนุนพิธีทอดกฐินและพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล ประจำปี 2565 โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและพนักงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งคู่ค้า ลูกค้า และผู้มีจิตศรัทธาทั่วไปในการร่วมทำบุญเพื่อสืบสานพระพุทธศาสนา ตลอดจนสมทบทุนเพื่อจัดซื้อเครื่องมือแพทย์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยในปี 2565 ได้รับยอดเงินทำบุญพิธีทอดกฐินธนาคารและพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล รวมทั้งสิ้น 13,116,097.24 บาท จากการจัดพิธีทอดกฐินและทอดผ้าป่ามหากุศล ดังนี้





  - ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดกฐิน จำนวน 4 วัด ได้แก่ วัดร่อนนา จังหวัดนครศรีธรรมราช วัดป่าถ้ำพระเทพนิมิตร จังหวัดอุดรธานี วัดสหกรณ์ธรรมนิมิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และวัดถ้ำเขาจันทร์แดง จังหวัดนครราชสีมา
  - ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดผ้าป่ามหากุศลแก่โรงพยาบาล จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลเลิดสิน กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลดอนตูม และโรงพยาบาลหลวงพ่อเปิ่น จังหวัดนครปฐม และโรงพยาบาลสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
- สนับสนุนพิธีทอดกฐินพระราชทานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่
  - สนับสนุนเงินร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด จำนวน 150,000 บาท เพื่อจัดพิธีทอดผ้าป่ามหากุศลกองทุนมะเร็งกระดูก โรงพยาบาลเลิดสิน
  - สนับสนุนเงินร่วมกับสำนักงานประกันสังคม จำนวน 10,000 บาท เพื่อจัดพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานวัดในวังพระอารามหลวง อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา
  - สนับสนุนเงินร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 10,000 บาท เพื่อร่วมทำบุญกฐินวัดสุทธจินดาวรวิหาร จ.นครราชสีมา
  - สนับสนุนเงินสำหรับพิธีกฐินพระราชทานแก่วัดไชยชุมพลชนะสงคราม จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5,000 บาท
  - สนับสนุนเงินสำหรับพิธีทอดกฐินแก่วัดเทพนิมิตสุดเขตสยาม จังหวัดเชียงราย จำนวน 5,000 บาท
  - สนับสนุนเงินสำหรับพิธีทอดกฐินพระราชทานแก่วัดหนังราชวรวิหาร กรุงเทพฯ จำนวน 5,000 บาท
  - สนับสนุนเงินสำหรับพิธีทอดกฐินแก่วัดกลาง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 2,000 บาท
- สนับสนุนเงินให้แก่มูลนิธิกรุงศรีเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ของมูลนิธิฯ จำนวน 4,554,162.80 บาท



- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี โครงการ “กรุงศรีห่วงใยต้านภัยมะเร็งเต้านม” จำนวน 500,000 บาท เพื่อสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์และการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิเด็กโรคหัวใจ จำนวน 100,000 บาท เพื่อนำมาช่วยเหลือเด็กยากไร้ที่ป่วยเป็นโรคหัวใจ
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิสายเด็ก 1387 จำนวน 100,000 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ จำนวน 100,000 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนเงินแก่สมาคมศิษย์เก่าแพทย์ศิริราช จำนวน 100,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมวิชาการทางการแพทย์
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิ พล.ต.อ. เภา สารสิน จำนวน 100,000 บาท เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ

- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิอิออนประเทศไทย จำนวน 200,000 บาท เพื่อสมทบทุนกิจกรรมโบว์ลิ่งการกุศล
- สนับสนุนน้ำดื่มแก่มูลนิธิขาเทียมในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วัดระฆังโฆสิตาราม วรมหาวิหาร วัดเบญจมบพิตรดุสิตวนาราม กรุงเทพฯ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คิดเป็นมูลค่าจำนวน 57,539 บาท
- สนับสนุนเงินแก่ศิริราชมูลนิธิเนื่องในโอกาสวันมหิดล จำนวน 50,000 บาท เพื่อสนับสนุนความช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิโลกสีเขียว จำนวน 34,200 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนเงินแก่วัดสักใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 10,000 บาท เพื่อสร้างกุฏิพระ
- สนับสนุนการจัดงานเทศกาลกินเจของสมาคมสมาพันธ์ธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา จำนวน 10,000 บาท
- สนับสนุนเงินแก่สมาคมกีฬาแห่งจังหวัดสระบุรี จำนวน 10,000 บาท ในโครงการ “วิ่งลอยฟ้า”
- สนับสนุนการจัดงานเทศกาลกินเจของศาลเจ้าเจ่งอ่องและศาลเจ้าสามอ่องหู้เชิงทะเล จำนวน 5,000 บาท
- สนับสนุนเงินแก่มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 5,000 บาท เพื่อจัดงานการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ (NU RUN) 2022 ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี
- สนับสนุนเงินแก่คณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ จำนวน 5,000 บาท เพื่อใช้ในงานฉลองเทิดทูนกางเขนศักดิ์สิทธิ์ของพระเยซูเจ้า
- สนับสนุนเงินแก่ศาลเจ้าปู่-เจ้าย่า หนองโก จังหวัดขอนแก่น จำนวนเงิน 2,200 บาท เนื่องในโอกาสงานงิ้วประจำปี

บริษัทย่อย

- สนับสนุนเงินรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการบริหารจัดการกองทุน KFTHAICG (กองทุนเปิดกรุงศรีหุ้นธรรมาภิบาลไทย) จำนวน 637,457.17 บาท แก่มูลนิธิยุวพัฒน์ เพื่อโครงการกองทุนธรรมาภิบาลไทย โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด
- บริจาคเงินรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลแก่มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง จำนวน 291,425.42 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิฯ โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- สนับสนุนเงินและบริจาคขวดน้ำพลาสติกแก่มูลนิธิสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย เพื่อใช้ในการตัดเย็บชุดเรืองแสงให้กับพนักงานทำความสะอาดของกรุงเทพมหานคร จำนวน 30,000 บาท โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิทิสโก้ เพื่อสมทบกิจกรรมการกุศลโครงการ 40 ปี แห่งการให้ จำนวน 20,000 บาท โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- สนับสนุนเงินแก่สมาคมนักวางแผนการเงินไทย จำนวน 5,350 บาท เพื่อจัดงานสัมมนาออนไลน์ TFPA Wealth Management Forum 2022 โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- สนับสนุนกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ณ บริเวณศูนย์การเรียนรู้เชิงอนุรักษ์ป่าชายเลน คลองตำหรุ จังหวัดชลบุรี จำนวน 39,289.10 บาท โดยบริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด
- สนับสนุนการจัดตั้งตู้ปันสุขจำนวน 1 ตู้ บริเวณด้านหน้าสำนักงานกรุงเวียงจันทน์ สปป.ลาว เพื่อบริจาคอาหารแห้งและเครื่องดื่มแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 จำนวน 48,482.71 บาท โดย บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด ใน สปป.ลาว
- บริจาคอาหารแก่ครอบครัวยากไร้ในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศกัมพูชา จำนวน 5,240.85 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนเงินสมทบทุนในกิจกรรม “ปั่นจักรยานเพื่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเยาวชน ปีที่ 8” ของโรงพยาบาลเด็กอังกอร์ จังหวัดเสียมเรียบ ประเทศกัมพูชา จำนวน 5,000 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนเงินสมทบกองทุนมูลนิธิ Raksa Koma ในงานการกุศล TrueMoney ณ กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชา จำนวน 2,000 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- บริจาคอาหารให้แก่ครูในจังหวัดโพธิสัตว์และสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า ในพื้นที่จังหวัดสวายเรียง และจังหวัดกำปงสปือ ประเทศกัมพูชา จำนวน 302.79 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนงบประมาณงานซ่อมแซมถนนในพื้นที่จังหวัดเสียมเรียบ ประเทศกัมพูชา จำนวน 200 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนปูนซีเมนต์เพื่อสร้างเจดีย์ ในจังหวัดกำปงชนัง ประเทศกัมพูชา จำนวน 192.72 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนเงินซ่อมแซมถนนในจังหวัดกำปงสปือ ประเทศกัมพูชา จำนวน 145.34 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนเงินจัดซื้อโคมไฟโซลาร์เซลล์แก่ศาลาว่าการอำเภอในจังหวัดรัตนคีรี ประเทศกัมพูชา จำนวน 100 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- สนับสนุนเงินสำหรับการจัดกิจกรรมทำความสะอาดพื้นที่ในจังหวัดพระวิหาร กำปงจาม มณฑลคีรี รัตนคีรี และโฏนแกว ประเทศกัมพูชา จำนวน 11.87 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.

ด้านสิ่งแวดล้อม



การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากล เนื่องจากส่งผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การดำเนินธุรกิจ ระบบนิเวศ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติอีกด้วย

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีผ่านการกำหนดมาตรการและหาแนวทางลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของกรุงศรีให้น้อยที่สุดจนเหลือศูนย์ รวมถึงสนับสนุนภาคธุรกิจและประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เพื่อบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและลูกค้าธนาคารในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ

- ประกาศ**วิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน** (Krungsri Carbon Neutrality Vision) ที่สนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ข้อ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสอดรับกับการกำหนดเป้าหมายตามข้อเสนอการมีส่วนร่วมของประเทศในการลดก๊าซเรือนกระจก และการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Nationally Determined Contributions: NDCs) รวมทั้งสนับสนุนการประกาศเป้าหมายสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของ MUFG โดยกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้
  - ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารภายในปี 2573
  - ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดภายในปี 2593
    - ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังถ่านหินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 และกำหนดแผนการดำเนินนโยบายการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใสที่ครอบคลุมข้อมูลการปล่อยและเป้าหมายการปรับลดก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร
    - เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเป็น 50,000-100,000 ล้านบาทภายในปี 2573
    - ส่งเสริมการพัฒนาตลาดการเงินยั่งยืนและการเงินสีเขียวในประเทศไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- ประกาศ**เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) โดยร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยจะดำเนินการตามแนวทางที่มีความสำคัญดังต่อไปนี้

1 **ยุทธศาสตร์:**
บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจและกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบ และสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

2 **การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล:**
ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงาน ธุรกรรม และพอร์ตโฟลิโอของธนาคารพาณิชย์

3 **ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน:**
ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์และการเติบโตอย่างยั่งยืน

4 **การสื่อสาร:**
สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

5 **การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน:**
พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศไทยและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล อาทิ กรอบการรายงานตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) มาตรฐานการรายงานสากล (GRI Standards) เป็นต้น

- จัดทำ**คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) เพื่อประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ปและให้ทราบถึงแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ เพื่อจะได้หาแนวทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร รวมทั้งจัดทำมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรี โดยได้ประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรตามแนวทางขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และมาตรฐาน ISO 14064-1 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลว่าด้วยเรื่องหลักการและข้อกำหนดระดับองค์กรสำหรับการวัดปริมาณและการรายงานผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรสู่ระดับสากล
- **ส่งเสริมกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในองค์กร** อาทิ การสนับสนุนระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่ลดการใช้ทรัพยากรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การออกแบบอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามมาตรฐาน The Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ของสหรัฐอเมริกา (US Green Building Council: USBC) ในระดับ LEED Gold การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ การประชุมระบบทางไกล (VDO Conference) เป็นต้น
- **มุ่งเน้นสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” ที่สอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของกรุงศรีที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG) ตลอดจนสนับสนุนให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกผ่านการลงทุนและการปรับโครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น (Brown to Green)
- **เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในองค์กรต่างๆ เพื่อร่วมสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก** ที่สอดคล้องกับข้อเสนอการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Thailand’s Nationally Determined Contribution: NDC) และสอดคล้องกับความตกลงปารีส (Paris Agreement) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ กรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายต่างๆ ดังนี้
  - **สมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย** (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN) โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO) ซึ่งแสดงถึงความเป็นผู้นำในการจัดการและรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรผ่านการแสดงเจตนารมณ์ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลในระดับองค์กร โดยมีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การลงทุนและการดำเนินธุรกิจแบบคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้ร่วมเป็นสมาชิกใน “**คณะอนุกรรมการด้าน** Climate Finance” โดยมีหน้าที่ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งทุนหรือการสนับสนุนต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่สมาชิก รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้าน Climate Finance ตลอดจนเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการ Climate Finance ต่อภาครัฐ
  - **สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย** (RE100) เพื่อร่วมมือกับองค์กรชั้นนำจากภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการร่วมสนับสนุนและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศไทยไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนร้อยละ 100 และช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมใหม่ หรือ New S-Curve โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด
  - **สมาชิกตั้งต้น** (Founding Members) **ของเครือข่าย** Carbon Markets Club เพื่อช่วยสนับสนุนการพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตครั้งแรกของประเทศไทย และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

ผลการดำเนินงาน

การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

กรุงศรีได้ดำเนินการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยจัดเก็บข้อมูลการปล่อยและการดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของกรุงศรี โดยในปี 2560 ได้ริเริ่มจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่อาคารสำนักงานใหญ่ และในปี 2563 ได้ขยายขอบเขตการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ต่อมาในปี 2564 ได้ขยายขอบเขตการจัดเก็บและคำนวณข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ครอบคลุมสาขาธนาคารทั่วประเทศ ล่าสุดในปี 2565 ได้ขยายขอบเขตการจัดเก็บและคำนวณข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ครอบคลุมบริษัทย่อยทั้งสิ้น 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย) ซึ่งการขยายขอบเขตการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรแสดงให้เห็นถึงความทุ่มเทและจริงจังของกรุงศรีในการจัดเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างครอบคลุมและสะท้อนข้อเท็จจริง โดยกรุงศรีจะนำผลที่ได้มาจัดทำแผนที่นำทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจของกรุงศรีให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573

รายชื่อบริษัทย่อยทั้ง 14 แห่งที่มีการจัดเก็บข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

- บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด
- บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด
- บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด
- บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)
- บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด
- บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด
- บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
- บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด
- บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด
- บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี กรุ๊ป

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน	หน่วย $tonCO_2e$	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม			
		ปี 2562 [1/]	ปี 2563 [2/]	ปี 2564 [3/]	ปี 2565 [4/]
ขอบเขตที่ 1	$tonCO_2e$	2,802.00	2,769.00	8,905.00	8,421.00
ขอบเขตที่ 2	$tonCO_2e$	12,342.00	14,543.00	37,675.00	37,866.00
ขอบเขตที่ 1 และ 2	$tonCO_2e$	15,144.00	17,312.00	46,580.00	46,287.00
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	$tonCO_2e$ ต่อคน	3.43	2.61	3.30	2.27
ขอบเขตที่ 3	$tonCO_2e$	1,467.00	632.00	25,876.00	19,264.00
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)	คน	4,400.00	6,626.00	14,093.00	20,362.00

หมายเหตุ:

[1/] ปี 2562 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่เท่านั้น

[2/] ปี 2563 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

[3/] ปี 2564 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ ทั้งนี้ มีการปรับปรุงข้อมูลใหม่ภายหลังจากได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

[4/] ปี 2565 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย) โดยข้อมูลอยู่ระหว่างดำเนินการยื่นขอรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ข้อมูลแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี กรุ๊ปปี 2565

ขอบเขต	รายการ	อาคารสำนักงานใหญ่	อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต	สาขาธนาคารทั่วประเทศ	บริษัทย่อย
Scope 1	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรโดยตรง** (Direct GHG Emissions)				
	การเผาไหม้ของน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ โดยวัดจากปริมาณการใช้น้ำมันเบนซิน/น้ำมันดีเซลสำหรับรถผู้บริหารและรถส่วนกลาง ปริมาณการใช้น้ำมันเบนซิน/ ดีเซลสำหรับรถพนักงาน (การเบิกค่าน้ำมัน)	●	●	●	●
	ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น Fire Pump และ Generator เป็นต้น	●	●	●	●
	การรั่วไหลของสารทำความเย็น โดยวัดจากปริมาณสารทำความเย็นประเภทต่างๆ สำหรับเครื่องปรับอากาศ เครื่องกดน้ำ และ Chiller เป็นต้น	●	●	●	●
	การรั่วไหลของสารดับเพลิง โดยวัดจากปริมาณการใช้สารดับเพลิงประเภทต่างๆ	●	●	●	●
	การรั่วไหลของก๊าซมีเทน โดยวัดจากปริมาณก๊าซมีเทนที่เกิดจากการใช้ห้องน้ำ (ระบบ Septic Tank) และบ่อบำบัดน้ำเสีย	-	-	●	●
Scope 2	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม** (Indirect GHG Emissions) โดยวัดจาก**ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อพลังงานจากภายนอกมาใช้ภายในองค์กร** ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้านครหลวงหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	●	●	●	●
Scope 3	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อมอื่น ๆ** (Other Indirect GHG Emissions)				
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากวัตถุดิบตั้งต้นที่ซื้อมา อาทิ ปริมาณการใช้น้ำประปาภายในองค์กร ปริมาณการใช้กระดาษ A4 (70 และ 80 แกรม)	●	●	●	●

ขอบเขต	รายการ	อาคารสำนักงานใหญ่	อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต	สาขาธนาคารทั่วประเทศ	บริษัทย่อย
Scope 3	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อมอื่น ๆ** (Other Indirect GHG Emissions)				
	กิจกรรมการใช้พลังงานอื่น นอกเหนือจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน อาทิ การได้มาของน้ำมันเชื้อเพลิงและพลังงานไฟฟ้า	●	●	●	●
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการขนส่งจากผู้ผลิตวัตถุดิบ อาทิ การขนส่งกระดาษ	●	●	●	●
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากของเสียจากกิจกรรมในองค์กร อาทิ ปริมาณขยะที่ทิ้งฝังกลบ	●	●	●	●
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการเดินทางของพนักงาน	●	●	●	●
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากสินทรัพย์ที่เช่ามาในส่วนต้นทาง อาทิ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตู้ ATM (Standalone) ทั่วประเทศ	●	●	●	●
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการขนส่ง และกระจายสินค้า อาทิ การเดินทางของผู้ใช้บริการ และการจัดส่งเอกสาร	●	●	●	●

ทั้งนี้ กรุงศรีได้คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) ไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF_3) โดยใช้ข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 6 (กรกฎาคม, 2565) (The Greenhouse Gas Protocol, Revised Edition October 2016) อ้างอิงค่า Global Warming Potential (GWP) Rate จากรายงานการตรวจประเมินของ The Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ฉบับที่ 5 (AR5) มาตรฐาน ISO 14064-1: 2018 มาตรฐานการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

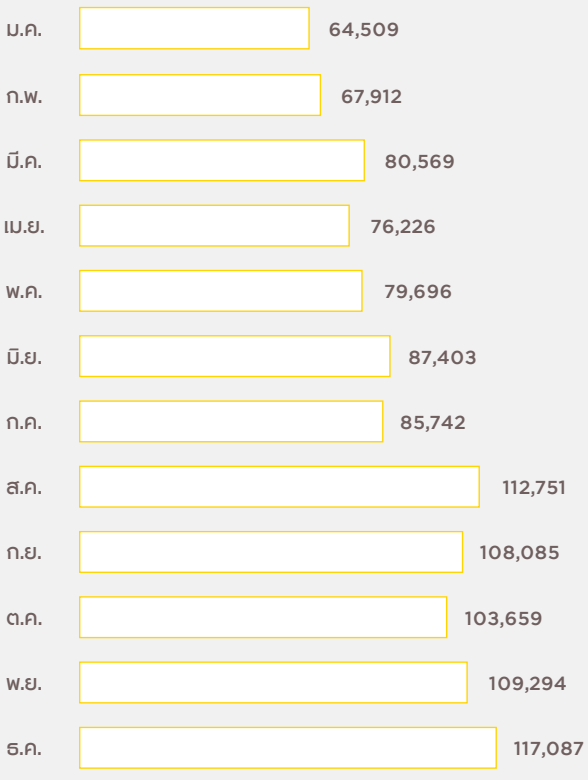
โครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน โดยกลุ่มงานปฏิบัติการ

กลุ่มงานปฏิบัติการได้ดำเนินโครงการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมระบบการทำงานจากรูปแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีการลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยในปี 2565 ได้มีพนักงานนำเสนอโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานรวมทั้งสิ้น 19 โครงการ ประกอบไปด้วย โครงการที่ช่วยลดการใช้กระดาษจากการพิมพ์ โครงการที่เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โครงการพัฒนาแอปพลิเคชันและเครื่องมือต่างๆ ทั้งนี้ จากการดำเนินโครงการต่างๆ สามารถลดการใช้ปริมาณกระดาษ A4 จำนวนทั้งสิ้น 1,092,933 แผ่น เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 27,498.19* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลการคำนวณจาก https://www.carethebear.com/member/activity



ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ที่ลดได้ต่อเดือนในปี 2565 (จำนวนแผ่น)



การประชุมทางไกล (Video Conference)

เป็นโครงการที่ริเริ่มโดยคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร (Executive Committee) และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2563 ซึ่งคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารได้อนุมัติให้การประชุมทางไกลผ่านระบบ VDO Conference เป็นการประชุมที่เทียบเท่ากับการแสดงตนเข้าร่วมประชุมในสถานที่เดียวกัน เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงของกรุงศรี กรุ๊ปมีส่วนร่วมและตระหนักถึงการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง อาทิ การเดินทางไปประชุมของผู้บริหารระดับสูงระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต รวมถึงการเดินทางไปประชุมของผู้บริหารระดับสูงระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

ในปี 2565 กรุงศรีมีการจัดประชุมทางไกลสำหรับคณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูง จำนวนรวม 50 ครั้ง โดยมีผู้บริหารที่เข้าร่วมการประชุมทางไกล จำนวน 1,024 คน คิดเป็นระยะทางการเดินทางทั้งสิ้น 29,273.40 กิโลเมตร ซึ่งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 31,631.63 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

หมายเหตุ:
คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ของกระทรวงสิ่งแวดล้อม อาหาร และกิจการชนบท (Department for Environment, Food and Rural Affairs: Defra) แห่งสหราชอาณาจักร (Update: มิถุนายน 2565)
- ค่า Emission Factor สำหรับการเดินทางด้วยรถยนต์ 1 กิโลเมตร เท่ากับ 0.051 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)
- ค่า Emission Factor สำหรับการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสาร (Business Class) 1 ผู้โดยสาร-กิโลเมตร (pkm) เท่ากับ 0.062 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญกับการหาแนวทางในการลดผลกระทบจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมขององค์กร (ขอบเขต 2) ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่เยอะที่สุด ด้วยการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ได้จากการผลิตด้วยเชื้อเพลิงฟอสซิล โดยมีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ ตั้งแต่ปี 2560 ซึ่งมีกำลังการผลิตสูงสุดอยู่ที่ 20.5 กิโลวัตต์พีค (kWp)[1/] ต่อชั่วโมง ทั้งนี้ ในปี 2565 สามารถลดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าจำนวน 34,592.18 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh)[2/] หรือคิดเป็น 138,368.70 บาทต่อปี เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานไฟฟ้า 17,292.63 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)[1/]

หมายเหตุ:
[1/] คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ตามประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (Update: เมษายน 2565) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) จำนวน 1 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kwh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.4999 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)
[2/] ปริมาณพลังงานไฟฟ้ากิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) วัดจากมอนิเตอร์ของแผงโซลาร์เซลล์

การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมถือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น และมุ่งมั่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม แม้ว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารอาจจะไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมก็ตาม

กรุงศรีจึงได้กำหนดกรอบการดำเนินงานและการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมทั้งส่งเสริม รณรงค์ และกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งหาแนวทางการลดการใช้ทรัพยากรควบคู่ไปกับการลดปริมาณขยะหรือของเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน ด้วยเล็งเห็นว่าภาคธุรกิจการธนาคารถือเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการบริโภคทรัพยากรต่างๆ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้า กระดาษ และน้ำมัน เป็นต้น

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนแล้ว ยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดความเสี่ยงทั้งด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม และด้านชื่อเสียงอันอาจเกิดจากข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- กำหนด “**ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม**” เพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล ดังนี้
  - มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ โดยถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคน
  - ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
  - เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ และรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
  - มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงศรี ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลกด้วยความรับผิดชอบในทุกกระบวนการธุรกิจ
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร อาชีวอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม โดยผู้บริหารพนักงานทุกระดับและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการใช้พลังงาน การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

มาตรการด้านการใช้น้ำ

- สื่อสาร และ/หรือจัดกิจกรรมรณรงค์การใช้น้ำอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ
- กำหนดระยะเวลาการใช้น้ำที่เหมาะสม อาทิ การรดน้ำต้นไม้ การล้างพื้นบริเวณด้านหน้าอาคาร เป็นต้น
- เลือกใช้อุปกรณ์และสุขภัณฑ์ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- กำหนดรูปแบบการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่ อาทิ การนำน้ำทิ้งไปบำบัดตามขั้นตอนที่ได้มาตรฐานและนำน้ำกลับมาใช้ใหม่สำหรับกิจกรรมบางประเภท
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำแต่ละเดือน

มาตรการด้านการใช้พลังงาน

- สื่อสาร และ/หรือการจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงาน
- กำหนดระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม อาทิ การเปิด-ปิดไฟส่องสว่าง การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- เลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดทำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน

มาตรการด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

- สื่อสารและ/หรือรณรงค์เรื่องการดับเครื่องยนต์ทุกครั้งที่จอดรถเป็นเวลานาน
- รณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานใช้รถจักรยาน รถขนส่งสาธารณะ และ/หรือการใช้รถเดินทางร่วมกัน ในการเดินทางมาปฏิบัติงาน
- วางแผนการเดินทางที่เหมาะสมเพื่อประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง อาทิ แผนการเดินรถตู้โดยสารของส่วนกลาง เป็นต้น
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงแต่ละเดือน

มาตรการด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน

- สื่อสารและสร้างความตระหนักด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน
- กำหนดรูปแบบการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน
- ส่งเสริมให้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน
- จัดทำข้อมูลการใช้กระดาษแต่ละเดือน

มาตรการด้านการบริหารจัดการของเสีย

- สื่อสารให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาขยะและการจัดการของเสียในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การงดใช้โฟม การลดใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การส่งเสริมแนวคิด 3Rs (Reduce-Reuse-Recycle) และการลดใช้สารเคมี
- จัดให้มีถังขยะและป้ายบ่งชี้ประเภทขยะที่ชัดเจน และรณรงค์ให้พนักงานมีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางตามประเภทที่กำหนด
- จัดให้มีที่พักขยะที่เหมาะสม โดยมีพื้นที่รองรับขยะแต่ละประเภทอย่างพอเพียง
- ส่งเสริมให้มีการนำของเสีย/ขยะกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่
- จัดทำข้อมูลปริมาณขยะที่ดำเนินการคัดแยกในแต่ละเดือน

มาตรการด้านการจัดประชุม นิทรรศการ และการจัดกิจกรรม

- กำหนดขนาดห้องประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
- ส่งเสริมให้มีการประชุมหรือการฝึกอบรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน ในการจัดประชุมหรือกิจกรรม
- หากมีความจำเป็นต้องใช้สถานที่การจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่ควรพิจารณาเลือกใช้สถานที่และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ตามแนวทางการจัดซื้อและจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement)

มาตรการด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย

- กำหนดให้มีการจัดการน้ำเสียและบำบัดน้ำเสียอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพน้ำทิ้งจะต้องอยู่ในเกณฑ์ค่ามาตรฐานตามกฎหมายกำหนดก่อนนำกลับมาใช้ซ้ำหรือระบายสู่แหล่งชุมชน
- กำหนดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดให้มีการตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ

มาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- จัดให้มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- จัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- จัดให้มีการตรวจประเมินความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- จัดให้มีกระบวนการด้านความปลอดภัยภายในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมายและกฎเกณฑ์สากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีกระบวนการในการบริหารจัดการบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของธนาคาร
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มาตรการด้านคุณภาพอากาศในสำนักงาน

- กำหนดแผนการควบคุมมลพิษทางอากาศภายในสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้หรือแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางอากาศจากกิจกรรมต่างๆ
- รณรงค์และป้องกันมลพิษทางอากาศที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ
- กำหนดแนวทางการควบคุมและลดมลพิษจากเขตก่อสร้างหรือพื้นที่ปรับปรุงภายในอาคาร

มาตรการด้านแสงสว่างและเสียงรบกวนในสำนักงาน

- กำหนดให้มีการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง และผลการตรวจวัดจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- ตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้หรือแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ

มาตรการด้านพื้นที่สีเขียว

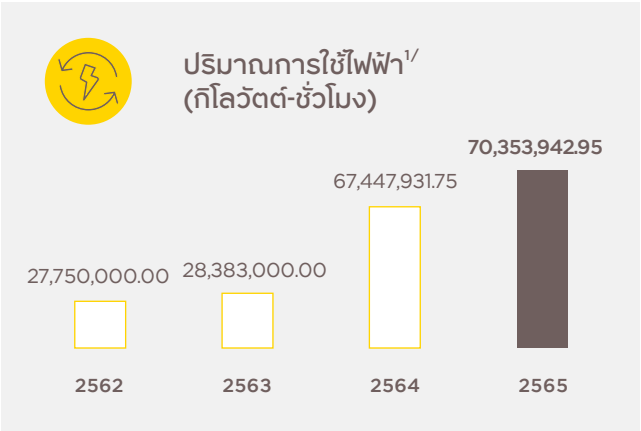
- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน
- กำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่สีเขียวอย่างเหมาะสม และมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน

- แต่งตั้ง **“คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม”** เพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 10 คน โดยคณะทำงานมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการความยั่งยืน
- จัดตั้ง **“คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน”** ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 9 คน ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร รวมถึงการจัดอบรมและการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยธนาคารจะมีการทบทวนสมาชิกของคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นประจำทุกปี
- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการเกิดของเสีย รวมถึงลดการปล่อยมลพิษที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และบรรเทาความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป
- พัฒนาและสนับสนุนทางเลือกในการปฏิบัติงานโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ซอฟต์แวร์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อลดการสิ้นเปลืองพลังงานและทรัพยากร และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงานหรือกระบวนการให้บริการ
- มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากร และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงาน ชุมชน ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ
- **จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม** โดยสามารถแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนของธนาคาร เช่น เว็บไซต์กรุงศรี (krungsri.com/th/esg/contactus), Krungsri Call Center 1572 หรือแจ้งโดยตรงต่อคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

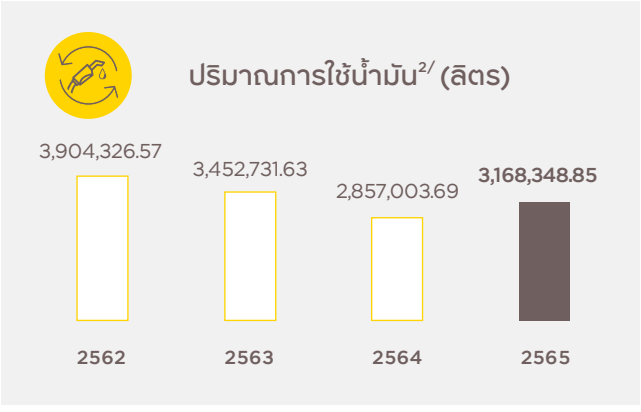
สรุปผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน

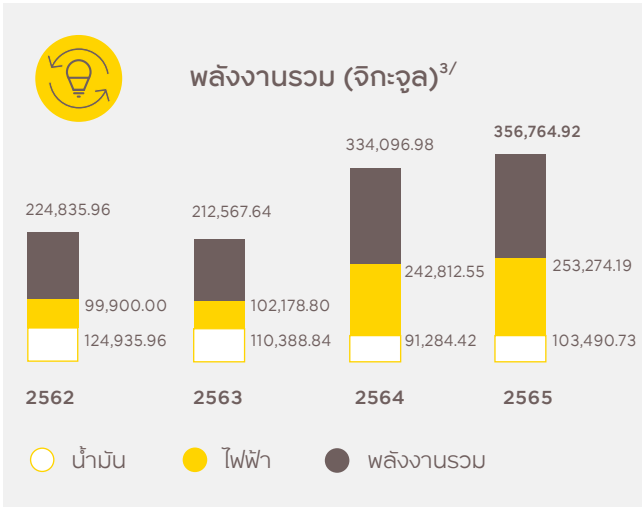
กรุงศรีส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสื่อสารต่อพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานดังกล่าวนอกจากจะช่วยลดการใช้พลังงาน ลดค่าใช้จ่ายของธนาคารแล้ว ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมสู่ชั้นบรรยากาศอีกด้วย



หมายเหตุ:
1/ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าคำนวณจาก
- ปี 2562-2563: การใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- ปี 2564: การใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- ปี 2565: การใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)



หมายเหตุ:
2/ ปริมาณการใช้น้ำมันคำนวณจาก
- ปี 2562-2563: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- ปี 2564: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- ปี 2565: ยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)



หมายเหตุ:
3/ พลังงานรวม:
- ปี 2562-2563: ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- ปี 2564 ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- ปี 2565 ค่าพลังงานรวมของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

การแปลงหน่วยในการคำนวณอ้างอิงข้อมูลจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน ประกอบด้วย
- ค่าพลังงานน้ำมันดีเซล 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 36.42 เมกะจูล (MJ)
- ค่าพลังงานน้ำมันเบนซิน 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 31.48 เมกะจูล (MJ)
- 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล (GJ)

ทั้งนี้ ปี 2565 การใช้พลังงานรวมในองค์กร เท่ากับ 356,889.45 จิกะจูล (GJ) และค่าความเข้มข้นของการใช้พลังงานรวมภายในองค์กร เท่ากับ 17.53 จิกะจูล (GJ)/ คน (FTE)

การปรับลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่

กรุงศรีได้หาแนวทางและมาตรการในการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศให้น้อยที่สุด โดยในปี 2565 สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 436,772.31 หน่วยต่อปี และสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ 1,699,042.58 บาท รวมทั้งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) ได้ 218,342.47 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ดังนี้



กิจกรรม	ปริมาณไฟฟ้าที่ลดได้ (หน่วย)	ค่าไฟฟ้าที่ลดได้ (บาท)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) ที่ลดได้ ($kgCO_2e$)*
การลดรอบมอเตอร์ของเครื่องส่งลมเย็น (Air Handling Unit: AHU) จำนวน 30 ตัว โดยลดจาก 50 เฮิรตซ์ เหลือ 45 เฮิรตซ์ โดยใช้อุปกรณ์ควบคุมความเร็วรอบมอเตอร์ (Variable Speed Drive: VSD)	196,680.66	731,652.06	98,320.66
มาตรการลดชั่วโมงการทำงานของเครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ขนาด 750 ตัน	88,561.84	329,450.03	44,272.06
การเลือกใช้เครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นเครื่องหลักในการใช้งาน	151,529.81	637,940.49	75,749.75
รวม	436,772.31	1,699,042.58	218,342.47

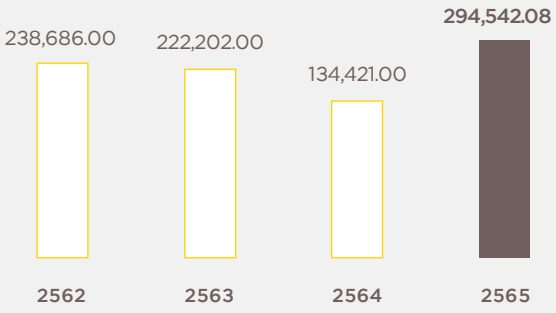
หมายเหตุ:
* คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงค่า Emission factor จาก Thai National LCI Database, TIISMTEC-NSTDA, AR5 (with TGO electricity 2016-2018)

การบริโภคน้ำ

กรุงศรีมีการบริหารจัดการและวางแผนเรื่องการบริโภคน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยเริ่มจากการออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ ไปจนถึงการจัดการน้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดที่มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งกระบวนการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้อีกครั้งอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมความพร้อมและประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยพิจารณาความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำครอบคลุมพื้นที่ตั้งหลักของกรุงศรี อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต บริษัทย่อยของธนาคาร ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ รวมทั้งสาขาธนาคารทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด



ปริมาณการใช้น้ำ[4/] (ลูกบาศก์เมตร)



หมายเหตุ:
[4/] ปริมาณการใช้น้ำคำนวณจาก
- ปี 2562-2563: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- ปี 2564: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- ปี 2565: การใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

การใช้น้ำปริมาณสุทธิ

น้ำเพื่อการอุปโภคในอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เป็นแหล่งน้ำที่ซื้อมาจากผู้ให้บริการภายนอก (การประปานครหลวง) ซึ่งปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งอ้างอิงตามมาตรวัดของการประปานครหลวง นอกจากนี้ น้ำทิ้งของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งได้ผ่านระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากพื้นที่ของธนาคารสู่ภายนอกจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสังคม

ข้อมูลน้ำ (เมกะลิตร)*	อาคารสำนักงานใหญ่		อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต	
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2565
ปริมาณน้ำประปาที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก	90.13	84.01	44.29	44.68
ปริมาณน้ำทิ้งจากระบบบำบัด	70.03	68.53	35.43	32.78
ปริมาณการใช้น้ำสุทธิ	20.11	15.47	8.86	11.90

หมายเหตุ:
* 1 เมกะลิตร (ML) เท่ากับ 1,000 ลูกบาศก์เมตร (cubic meter)

การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน

กรุงศรีตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ที่ดำเนินกิจการ จึงดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนดก่อนปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อม และมีการกำหนดเป้าหมายจะต้องไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากพื้นที่ความรับผิดชอบของกรุงศรีจากชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานกำกับดูแล

กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามค่ามาตรฐานน้ำทิ้งของกรมควบคุมมลพิษ โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) ซึ่งน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอก และมีการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อรายงานต่อสำนักงานเขตยานนาวาและเขตปทุมวันเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งในปี 2565 คุณภาพน้ำเสียของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากชุมชนและหน่วยงานกำกับดูแล

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

กรุงศรีดำเนินการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้ซ้ำเพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยอาคารสำนักงานใหญ่มีการรวบรวมน้ำทิ้งจากระบบ Cooling Tower และน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วนำกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งในปี 2565 มีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดของอาคารสำนักงานใหญ่ มาใช้รดน้ำต้นไม้ ล้างทำความสะอาดพื้นถนนบริเวณลานจอดรถชั้น G และเติมลงบ่อน้ำพุหน้าอาคาร โดยเฉลี่ยเดือนละ 320 ลูกบาศก์เมตร หรือ 3,840 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ประมาณ 65,856 บาทต่อปี

สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตได้นำน้ำจากบ่อกักเก็บน้ำฝน น้ำทิ้งจากระบบ Cooling Tower รวมถึงน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำ โดยนำมารดน้ำต้นไม้โดยรอบอาคารสำนักงาน และใช้หมุนเวียนซ้ำในระบบ Cooling Tower โดยเฉลี่ยเดือนละ 176 ลูกบาศก์เมตร หรือ 2,112 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 36,220.80 บาทต่อปี

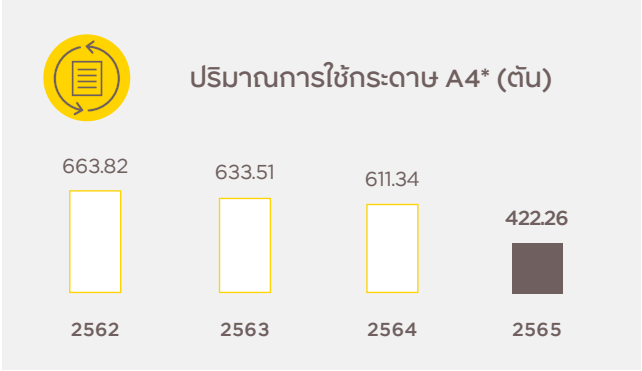
การประหยัดน้ำของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตได้ถูกออกแบบให้มีระบบสุขาภิบาลที่เหมาะสม และมีการเลือกใช้สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้มีการใช้ปริมาณน้ำน้อยกว่าหรือเท่ากับปริมาณอ้างอิง โดยสามารถประหยัดน้ำได้ร้อยละ 40 ของการใช้น้ำปกติ ซึ่งสามารถประหยัดการใช้น้ำของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตได้จำนวน 17,873.20 หน่วย หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 306,525 บาทต่อปี

การบริโภคกระดาษ

กรุงศรีผลักดันและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนร่วมปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณการบริโภคกระดาษและวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ รวมทั้งลดปริมาณขยะเศษกระดาษที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน โดยมีการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ การส่งเสริมแนวคิด “คิดก่อนพิมพ์” (Think Before Print) โดยให้มีการตรวจร่าง และ/หรือแก้ไขไฟล์เอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนทำการสั่งพิมพ์ และรณรงค์ให้ใช้กระดาษทั้งสองด้านอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้

ในปี 2565 กรุงศรีได้มีการปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Hybrid Work คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ออฟฟิศสลับกับที่บ้านได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและการพิจารณาของหัวหน้างาน ส่งผลให้มีการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จึงทำให้กรุงศรีสามารถลดการใช้กระดาษลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยในปี 2565 สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้มากถึงร้อยละ 30.93 เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่ผ่านมา



หมายเหตุ:
* ปริมาณการใช้กระดาษ A4 (ขนาด 70 และ 80 แกรม) คำนวณจาก
- ปี 2562-2563: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- ปี 2564: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- ปี 2565: ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยจำนวน 14 แห่ง (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย)

การจัดการของเสีย

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการของเสียในองค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดีและน่าอยู่ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและก๊าซเรือนกระจก ขณะเดียวกันยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

Krungsri ZERO WASTE

โครงการ 'Krungsri Zero Waste'

กรุงศรีริเริ่มโครงการ 'Krungsri Zero Waste' ภายใต้แนวคิด "รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์" มาตั้งแต่ปี 2561 เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการดำเนินโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการขยะในองค์กร โดยเริ่มจากการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดปริมาณขยะและของเสียจากกระบวนการดำเนินงาน และ/หรือกิจกรรมของธนาคาร รวมทั้งแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบอันเป็นต้นเหตุสำคัญของปริมาณก๊าซเรือนกระจกและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ

- การยกเลิกใช้โฟมในศูนย์อาหารของธนาคาร และรณรงค์ให้พนักงานพกพาของใช้ส่วนตัวเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง ได้แก่ หลอดดูดน้ำ แก้วน้ำ/ กระบอกน้ำ ถุงผ้า ช้อนส้อมและภาชนะใส่อาหาร
- กิจกรรม "กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง" รณรงค์และสนับสนุนให้พนักงานร่วมกันแยกขยะอย่างถูกวิธี
- กิจกรรม "ปันถุง เปลี่ยนโลก" รณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้า หรือถุงพลาสติกสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำและลดการใช้ถุงพลาสติกใหม่
- การรณรงค์ให้พนักงานรับประทานอาหารให้หมดไม่เหลือทิ้ง และการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหาร เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบ
- โครงการ/ กิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือเครือข่ายพันธมิตร เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกรมควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โครงการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste) อย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากลโดยร่วมกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส และ บมจ.ซินเน็ค (ประเทศไทย) เป็นต้น



ปี 2565 นับเป็นปีที่ 5 ของโครงการ ‘Krungsri Zero Waste’ ซึ่งมีการดำเนินงาน ดังนี้

- การสนับสนุนโครงการ ‘Care the Whale’ โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการลดขยะจากต้นทาง แยกขยะเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งกรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายลดขยะประเภทที่ไม่สามารถนำไปรีไซเคิลได้ แต่นำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในกระบวนการผลิตปูนซีเมนต์ได้ หรือที่เรียกว่า “ขยะเชื้อเพลิง” หรือ “ขยะ RDF” (Refuse-Derived Fuel) ไปสู่บ่อฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero RDF to Landfills) เช่น ถุงพลาสติกก๊อบแก๊บ ซองขนมซ้อนส้อมและภาชนะพลาสติก แก้วกระดาษ แก้วพลาสติก หลอดพลาสติก กล่องนม และกล่องน้ำผลไม้ โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารและจัดเตรียมถังขยะ RDF ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ปี 2565 ได้มีการรวบรวมและคัดแยกขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมการผลิตปูนซีเมนต์ รวมทั้งสิ้น 5,384.65 กิโลกรัม ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 8,817.63 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)



ประติมากรรม “วาฬ” ต่อยอดโครงการ ‘Care the Whale’ ที่สะท้อนวิกฤตผลกระทบรุนแรงจากปัญหาขยะอย่างเป็นรูปธรรม โดยประติมากรรม “วาฬ” ที่ตั้งอยู่ ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สร้างจากวัสดุเหลือใช้ร้อยละ 100 จำนวนทั้งสิ้น 987 กิโลกรัม ซึ่งทั้งหมดหากถูกฝังกลบจะเป็นขยะที่สามารถก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกปริมาณ 2,154 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



- การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบและลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยกรุงศรีมีความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่มีการนำขยะเศษอาหารไปสู่กระบวนการฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero Food Waste Organization) จึงได้ริเริ่มการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารในปี 2563 ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการย่อยสลายขยะเศษอาหารให้กลายเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-soil) ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) โดยในปี 2565 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารจากอาคารสำนักงานใหญ่ได้จำนวน 5,810.76 กิโลกรัม เทียบเท่ากับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศได้ 14,701* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ ($kgCO_2e$) และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-Soil) ได้จำนวน 1,174 กิโลกรัม
นอกจากนี้ ได้ขยายขอบเขตการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยได้ดำเนินการติดตั้งเครื่องฯ แล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2565 และจะเริ่มเดินเครื่องใช้งานจริงในต้นปี 2566 ทั้งนี้ คาดว่าจะสามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบได้ถึง 3,000 กิโลกรัมต่อปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 7,500* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 830 ต้น

หมายเหตุ:
* คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงจากค่า Emission Factor คาร์บอนฟุตพริ้นท์ผลิตภัณฑ์ (กรกฎาคม 2565) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)





ข้อมูลขยะ ปี 2565 (เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต)

ประเภทขยะ	ปี 2563[1/]	ปี 2564	ปี 2565
ขยะทั่วไป (กิโลกรัม)	-	199,831.01	154,808.09
ขยะอันตราย (กิโลกรัม)	-	659.18	3,951.98
ขยะติดเชื้อ (กิโลกรัม)	-	209.50	240.00
ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-waste)[2/] (ชิ้น)	516.00	1,556.00	1,145.00
ขยะรีไซเคิล (กิโลกรัม)	482,284.00	420,212.20	216,933.41

หมายเหตุ:
[1/] ในปี 2563 ไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ
[2/] อ้างอิงข้อมูลจากรายงานการดำเนินงานโครงการคนไทยไร้ e-waste ของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ข้อมูลขยะรีไซเคิล (เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต)

ประเภทขยะรีไซเคิล	2563	2564	2565	
	ปริมาณขยะ (กิโลกรัม)	ปริมาณขยะ (กิโลกรัม)	ปริมาณขยะ (กิโลกรัม)	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้[1/] ($kgCO_2e$)
กล่องกระดาษ	18,872.50	10,964.00	10,420.00	30,530.60
กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	9,062.50	9,002.00	9,603.00	28,136.79
ขวดพลาสติก ขวดแก้ว	6,930.50	4,101.50	6,341.00	5,120.35
แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด	588.50	177.50	257.00	483.52
กระดาษใช้แล้วทั้ง 2 หน้า (โครงการ Shred2Share By Iron Mountain) [2/]	446,830.00	390,230.00	177,597.00	520,359.21
ขวดพลาสติกแบบใส (PET) และแบบขาวขุ่น (HDPE) (โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า) [3/]	-	737.20	1,520.00	4,385.80
ขยะเศษอาหาร [4/]	-	5,000.00	5,810.76	14,701.00
ขยะเชื้อเพลิง [5/] (Refuse-Derived Fuel: RDF)	-	-	5,384.65	8,817.63
รวม	482,284.00	420,212.20	216,933.41	612,534.90

หมายเหตุ:
[1/] คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงจากค่า Emission Factor คาร์บอนฟุตพริ้นท์ผลิตภัณฑ์ (กรกฎาคม 2565) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)
[2/] โครงการ Shred2Share By Iron Mountain เป็นการสนับสนุนกระบวนการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานผ่านโครงการ Shred2Share "ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม" ของ บริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด (Iron Mountain) ซึ่งข้อมูลกระดาษจากโครงการดังกล่าวประกอบด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
[3/] โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า เป็นโครงการคัดแยกขวดน้ำพลาสติกใส (PET) และขวดพลาสติกขุ่น (HDPE) เพื่อส่งมอบให้กับวัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ นำไปรีไซเคิลและเป็นเส้นใยผสมในการทำชุด PPE (Personal Protective Equipment) และทำจีวรสำหรับพระสงฆ์
[4/] ข้อมูลขยะเศษอาหารจากอาคารสำนักงานใหญ่เท่านั้น โดยเริ่มจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลในปี 2564 เป็นปีแรก
[5/] ข้อมูลขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยเริ่มมีการจัดเก็บและคัดแยกในปี 2565 เป็นปีแรก

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายการ	หน่วย	2562	2563	2564	2565
รวมรายได้จากการดำเนินงาน [1/]	ล้านบาท	121,608	113,987	122,906	116,416
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน [2/]	ล้านบาท	21,649	20,633	20,020	21,385
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน [3/]	ล้านบาท	27,648	25,296.70	26,717	27,143
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน [4/]	ล้านบาท	40,285	30,068	27,341	27,902
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ [5/]	ล้านบาท	6,957	6,516	8,010	7,466
เงินบริจาค [6/]	ล้านบาท	33.88	39.15	23.70	15.01
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	65,795	66,456	69,537	61,074
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	2,359,592	2,609,374	2,499,109	2,636,951
หนี้สินรวม	ล้านบาท	2,087,476	2,320,195	2,180,872	2,295,192
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	272,116	289,179	318,237	341,759
จำนวนพนักงาน [7/]	คน	33,086	33,340	33,397	34,245
จำนวนสาขา [8/]	สาขา	692	671	642	616

หมายเหตุ:

[1/] รวมรายได้จากการดำเนินงาน หมายถึง รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น

[2/] ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และอื่นๆ

[3/] ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

[4/] เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

[5/] เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ ไม่รวมรายได้/ ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

[6/] เงินบริจาค หมายถึง เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล เงินบริจาคเพื่อสนับสนุนด้านการศึกษา และเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่นๆ และการบรรเทาสาธารณภัย

[7/] จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

[8/] รวมสำนักงานใหญ่ และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2562		2563		2564		2565	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี [1/]	15,280		14,711		14,093		13,760	
แยกตามเพศ								
ชาย	4,654	30.46	4,480	30.45	4,298	30.50	4,286	31.15
หญิง	10,626	69.54	10,231	69.55	9,795	69.50	9,474	68.85
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	2,296	15.03	1,711	11.63	1,285	9.12	1,046	7.60
30-50 ปี	10,193	66.71	9,958	67.69	9,631	68.34	9,414	68.42
> 50 ปี	2,791	18.27	3,042	20.68	3,177	22.54	3,300	23.98
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	8,261	54.06	8,143	55.35	8,121	57.62	8,320	60.47
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	3,249	21.26	3,034	20.62	2,775	19.69	2,499	18.16
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	3,757	24.59	3,529	23.99	3,197	22.69	2,941	21.37
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	13	0.09	5	0.03	-	-	-	-
แยกตามการศึกษา [2/]								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	198	1.30	195	1.33	165	1.17	158	1.15
ปริญญาตรี	11,248	73.61	10,737	72.99	10,187	72.28	9,940	72.24
ปริญญาโท	3,815	24.97	3,761	25.57	3,721	26.40	3,646	26.50
ปริญญาเอก	19	0.12	18	0.12	20	0.14	16	0.12
แยกตามระดับ	15,280		14,711		14,093		13,760	
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	94		97		94		93	
ชาย	55	0.36	59	0.40	57	0.40	58	0.42
หญิง	39	0.26	38	0.26	37	0.26	35	0.25
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	34	0.22	28	0.19	30	0.21	21	0.15
> 50 ปี	60	0.39	69	0.47	64	0.45	72	0.52
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	895		900		880		890	
ชาย	443	2.90	435	2.96	415	2.94	414	3.01
หญิง	452	2.96	465	3.16	465	3.30	476	3.46
< 30 ปี	2	0.01	3	0.02	-	-	-	-
30-50 ปี	548	3.59	510	3.47	468	3.32	457	3.32
> 50 ปี	345	2.26	387	2.63	412	2.92	433	3.15

ข้อมูล	2562		2563		2564		2565	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	2,295		2,349		2,379		2,401	
ชาย	919	6.01	951	6.46	966	6.85	970	7.05
หญิง	1,376	9.01	1,398	9.50	1,413	10.03	1,431	10.40
< 30 ปี	4	0.03	5	0.03	2	0.01	1	0.01
30-50 ปี	1,407	9.21	1,397	9.50	1,377	9.77	1,365	9.92
> 50 ปี	884	5.79	947	6.44	1,000	7.10	1,035	7.52
พนักงานระดับ 4-6	6,626		6,599		6,454		6,434	
ชาย	2,110	13.81	2,028	13.79	1,937	13.74	1,956	14.22
หญิง	4,516	29.55	4,571	31.07	4,517	32.05	4,478	32.54
< 30 ปี	188	1.23	137	0.93	129	0.92	158	1.15
30-50 ปี	4,992	32.67	4,879	33.17	4,686	33.25	4,596	33.40
> 50 ปี	1,446	9.46	1,583	10.76	1,639	11.63	1,680	12.21
พนักงานระดับ 1-3	5,370		4,766		4,286		3,942	
ชาย	1,127	7.38	1,007	6.85	923	6.55	888	6.45
หญิง	4,243	27.77	3,759	25.55	3,363	23.86	3,054	22.19
< 30 ปี	2,102	13.76	1,566	10.65	1,154	8.19	887	6.45
30-50 ปี	3,212	21.02	3,144	21.37	12,701	90.12	2,975	21.62
> 50 ปี	56	0.37	56	0.38	62	0.44	80	0.58

หมายเหตุ:
[1/] เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร
[2/] เปิดเผยข้อมูลในปี 2562 เป็นปีแรก

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูล	2562		2563 [1/]		2564 [1/]		2565	
	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร [2/]	11		12		12		12	
แยกตามเพศ								
ชาย	7	63.64	7	58.33	7	58.33	9	75.00
หญิง	4	36.36	5	41.67	5	41.67	3	25.00
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
> 50 ปี	11	100	12	100	12	100.0	12	100.00

หมายเหตุ:
[1/] มีการปรับข้อมูลตามการปรับปรุงตัวเลขใหม่
[2/] คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ปปี 2565 (คน)

บริษัท/ ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง* (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)	4,286	9,474	13,760	69	331	400
บริษัทย่อย						
Hattha Bank Plc. [1/]	4,078	1,473	5,551			111
บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	28	27	55			10
บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	124	65	189			2
บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	20	36	56			1
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	793	1,216	2,009			21
บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	68	203	271			6
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	629	1,577	2,206			46
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	70	208	278			-
บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	-	-	-			-
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	118	139	257			34
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	66	126	192			12
บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [2/]	103	143	246			46
สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับฝาก กรุงศรี จำกัด [3/]	12	9	21			1
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน						
บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	10	4	14			733
บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	248	810	1,058			18
บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [4/]	-	4	4			-
บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [4/]	3	10	13			-
Hattha Services Co., Ltd. [5/]	-	1	1			-
การร่วมค้า						
บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [6/]	107	749	856			15
บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [7/]	2	3	5			-
บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	50	155	205			9
SB Finance, Inc. [9/]	165	243	408			198
บริษัทร่วม						
บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	1,731	4,859	6,590			1,066

หมายเหตุ:

[1/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 100 เดิมคือ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563

[2/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และ บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ร้อยละ 25

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

[5/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49 ผ่าน Hattha Bank Plc.

[6/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 50 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด

[7/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

[8/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

[9/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50 ชื่อบริษัทเดิม SB Finance Company, Inc.

* พนักงานสัญญาจ้างของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ได้รับการว่าจ้างเพื่อปฏิบัติงานด้านอาคารและสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานบริการลูกค้า เป็นต้น

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2562		2563		2564		2565	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่ [1/]	1,871	12.24	490	3.34	691	4.90	1,309	9.51
แยกตามเพศ								
ชาย	566	3.70	180	1.23	276	1.96	492	3.58
หญิง	1,305	8.54	310	2.11	415	2.94	817	5.94
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	917	6.00	201	1.37	246	1.75	458	3.33
30-50 ปี	945	6.18	287	1.95	434	3.08	823	5.98
> 50 ปี	9	0.06	2	0.01	11	0.08	28	0.20
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	1,031	6.75	333	2.27	633	4.49	1,168	8.49
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	434	2.84	62	0.42	48	0.34	62	0.45
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	405	2.65	95	0.65	10	0.07	79	0.57
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	1	0.01	-	-	-	-	-	-
จำนวนพนักงานออกจากองค์กร [2/]	1,729	11.32	1,090	7.42	1,310	9.30	1,642	11.93
แยกตามเพศ								
ชาย	508	3.32	368	2.51	458	3.25	504	3.66
หญิง	1,221	7.99	722	4.92	852	6.05	1,138	8.27
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	539	3.53	260	1.77	225	1.60	279	2.03
30-50 ปี	1,014	6.64	632	4.30	801	5.68	1,069	7.77
> 50 ปี	176	1.15	198	1.35	284	2.02	294	2.14
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	710	4.65	498	3.39	666	4.73	973	7.07
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	492	3.22	261	1.78	301	2.14	324	2.35
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	527	3.45	330	2.25	343	2.43	345	2.51
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	-	-	1	0.01	-	-	-	-

หมายเหตุ:

[1/] เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

[2/] ข้อมูลรวมของจำนวนพนักงานที่ลาออกด้วยความสมัครใจ (Voluntary Attrition) รวมถึงการโอนย้ายภายในบริษัทในเครือและการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) และพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ใส่สถานะลาออก (Involuntary Attrition) รวมถึงการเกษียณอายุ

ข้อมูลการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร - ลาคลอด

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2562	2563	2564	2565
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอด	10,621	10,211	9,776	9,455
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	331	310	262	213
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	329	308	257	211
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังคงทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน	348	324	299	251
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) [1/] หลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	99.40	99.35	98.09	99.06
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) [2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	98.86	98.48	97.08	97.67

หมายเหตุ:
[1/] อัตราการกลับมาทำงาน (Return-to-Work Rate) = (จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด / จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด) x 100
[2/] อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน / จำนวนพนักงานทั้งหมดที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ*

กรุงศรี	2562	2563	2564	2565
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน [1/]	151	154	148	141

หมายเหตุ:
[1/] เป็นการจ้างงานตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย และสภากาชาดไทย
* ผู้พิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือ (ที่มา: พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2562	2563	2564	2565
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	61.59	51.53	58.26	58.44
เพศ				
ชาย	57.70	52.09	54.11	54.34
หญิง	63.30	50.25	60.09	60.31
ช่วงอายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	74.73	56.20	58.32	49.34
30-50 ปี	60.75	51.51	58.69	58.58
50 ปีขึ้นไป	52.60	48.59	56.95	61.33
ระดับพนักงาน				
ระดับปฏิบัติการ 1-3	68.27	54.37	59.95	54.37
ระดับปฏิบัติการ 4-6	56.67	49.12	58.48	60.25
ผู้บริหารระดับ 7-8	61.50	54.32	57.49	60.31
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	58.39	47.38	51.22	58.59
• ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส	56.93	48.05	51.64	59.37
• ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management)	73.22	41.00	47.20	50.86

ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน

ช่องทางการให้บริการ \ พื้นที่	2562		2563		2564		2565	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	293	397	286	384	278	363	266	349
	690		670		641		615	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,981	3,769	2,898	3,602	2,850	3,400	2,594	3,106
	6,750		6,500		6,250		5,700	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	31	12	32	12	33	12	32	12
	43		44		45		44	
กรุงศรี The Advisory [1/] (แห่ง)	4	1	5	1	5	1	5	1
	5		6		6		6	
กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง [2/] (แห่ง)	-	-	-	-	-	-	1	0
	-		-		-		1	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	23	60	21	51	14	36	15	29
	83		72		50		44	
ศูนย์ธุรกิจกรุงศรี (แห่ง)	62		62		61		61	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	3,472	6,447	2,964	6,300	2,577	5,476	2,536	5,916
	9,919		9,264		8,053		8,452	
เครือข่ายกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ (ราย)	22,770		21,946		22,094		21,715	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	150		112		112		100	
สำนักงานสาขาไมโครไฟแนนซ์ (TIDLOR) (สาขา)	153	847	160	916	197	1,089	241	1,387
	1,000		1,076		1,286		1,628	
สาขาธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ [3/] (HTB) (สาขา)	177		177		177		177	

หมายเหตุ:

[1/] กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime

[2/] กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง ให้ใช้บริการเฉพาะลูกค้ากรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้งเท่านั้น

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีในกัมพูชา ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ 'Hattha Bank Plc.' โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป

การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

KPMG Phoomchai Audit Ltd.
50th Floor, Empire Tower,
1 South Sathorn Road, Yannawa
Sathorn, Bangkok 10120, Thailand
Tel +66 2677 2000
Fax +66 2677 2222
Website kpmg.com/th

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 50 เอ็มไพร์ทาวเวอร์
1 ถนน สาทรใต้ แขวงยานนาวา
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทร +66 2677 2000
แฟกซ์ +66 2677 2222
เว็บไซต์ kpmg.com/th

Independent limited assurance report

To the Managements of Bank of Ayudhya Public Company Limited ("Krungsri")

Conclusion

Based on the procedures performed, as described below, nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected subject matters ("Subject Matters") identified below and included in the Sustainability Report 2022 (the "Report") for the year ended 31 December 2022 and the reliability of Subject Matters, are not, in all material respects, prepared in compliance with the reporting criteria (the "Criteria").

Our Responsibilities

We have been engaged by Krungsri and are responsible for providing a limited assurance conclusion in respect of the Subject Matters for the year ended 31 December 2022 to be included in the Report as identified below.

Our assurance engagement is conducted in accordance with the International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 *Assurance Engagements.* These standards require the assurance team to possess the specific knowledge, skills and professional competencies needed to provide assurance on sustainability information, and that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance on whether the Subject Matters are prepared, in all material respects, in compliance with the Criteria.

Our Independence and Quality Management

We have complied with the independence and other ethical requirements of the International Ethics Standards Board for Accountants' *International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code), which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior. The firm applies International Standard on Quality Management 1 which requires the firm to design, implement and operate a system of quality management including policies or procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

We have not been engaged to provide an assurance conclusion on any other information disclosed within the Report.

Subject Matters

Subject Matters comprised of the following data expressed numerically or in descriptive text for the year ended 31 December 2022:

- Reporting with reference to the GRI Standard, according to the disclosure referred in Krungsri's GRI content index

Criteria

The Subject Matters were assessed according to the following criteria:

- The Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative ("GRI Standards")

Directors' and management's responsibilities

The directors and management of Krungsri are responsible for the preparation and presentation of the Subject Matters, specifically ensuring that in all material respects the Subject Matters are prepared and presented in accordance with the Criteria. This responsibility also includes the internal controls relevant to the preparation of the Report that is free from material misstatement whether due to fraud or error.

KPMG Phoomchai Audit Ltd., a Thai limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

Procedure performed

In forming our limited assurance conclusion over the Subject Matters, our procedures consisted of making enquiries and applying analytical and other evidence gathering procedures including:

- Interviews with senior management and relevant staff at corporate;
- Inquiries about the design and implementation of the systems and methods used to collect and process the information reported, including the aggregation of source data into the Subject Matters;
- Inquiries about managements practices and procedures related to identifying stakeholders and their expectations, determining material sustainability matters and implementing sustainability policies and guideline.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement and consequently the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed. Accordingly, we do not express a reasonable assurance opinion.

Inherent limitations

Due to the inherent limitations of any internal control structure it is possible that errors or irregularities in the information presented in the Report may occur and not be detected. Our engagement is not designed to detect all weaknesses in the internal controls over the preparation and presentation of the Report, as the engagement has not been performed continuously throughout the period and the procedures performed were undertaken on a test basis.

We have not performed procedures on performance data review and the quantitative data disclosed within the report.

Restriction of use of our report

Our report should not be regarded as suitable to be used or relied on by any party wishing to acquire rights against us other than Krungsri, for any purpose or in any other context. Any party other than Krungsri who obtains access to our report or a copy thereof and chooses to rely on our report (or any part thereof) will do so at its own risk. To the fullest extent permitted by law, we accept or assume no responsibility and deny any liability to any party other than Krungsri for our work, for this independent limited assurance report, or for the conclusions we have reached.

KPMG Phoomchai Audit Ltd.

KPMG Phoomchai Audit Ltd.

Bangkok

17 March 2023

ดัชนีข้อมูลรายงาน

Statement of use	Bank of Ayudhya Public Company Limited has reported the information cited in this GRI content index for the period from January 1, 2022 to December 31, 2022 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	Relation to SDGs
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	18	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	18, 24-25, 133, 149	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	36, 39, 149, 161	
	2-4 Restatements of information	24-25, 133, 148-149	
	2-5 External assurance	154-155	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	16, 18, 22-25, 73-75, 82-83, 92-94, 115-119	
	2-7 Employees	147-151	
	2-8 Workers who are not employees	98, 149	
	2-9 Governance structure and composition	20-21, 31, 148, AR [Topic: Members of the Board of Directors] and website [www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors]	SDG 16
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	147-148, AR [Topic: Nomination and Remuneration Committee], and website [www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/nomination-remuneration-committee]	SDG 5
	2-11 Chair of the highest governance body	20-21, AR [Topic: Management Structure, Roles and Responsibilities], and website [www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors]	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	21, AR [Roles and Responsibilites of the Chairman of the Board], and website [www.krungsri.com/Krungsri2020/media/KrungsriAboutUs/cg-reports/en/cgr2022-practice1-en.pdf and www.krungsri.com/Krungsri2020/media/KrungsriAboutUs/cg-reports/en/cgr2022-practice2-en.pdf]	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	21, 31, and website [www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg-division and www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	Relation to SDGs
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	21, 31, 37	
	2-15 Conflicts of interest	20-21, 45-49	
	2-16 Communication of critical concerns	45-48, 64, and website [www.krungsri.com/Krungsri2020/media/KrungsriAboutUs/cg-reports/en/cgr2022-practice7-en.pdf and www.krungsri.com/Krungsri2020/media/KrungsriAboutUs/cg-reports/en/cgr2022-practice8-en.pdf]	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	115, AR [Topic: Directors' Development]	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	21 and AR [Topic: Evaluation of the Board of Directors and the Committees reporting to the Board of Directors]	
	2-19 Remuneration policies	85-86 and AR [Topic: Remuneration of Directors and Executies]	
	2-20 Process to determine remuneration	84-88 and AR [Topic: Nomination and Remuneration Committee]	
	2-21 Annual total compensation ratio	[Omission: Confidentiality constraints]	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	12-15	
	2-23 Policy commitments	10-15, 26-33, 38-39, 45-48, 51-52, 77-79, 84, 92, 95-96, 131-132, and website [www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/toward-sustainable-banking and www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg (Policy for Human Rights)]	SDG 7, 8, 9, 11, 13
	2-24 Embedding policy commitments	45-48, 50-52, 54-60, 62-63, 67, 73-74, 77-79, 84, 92, 95-96, 131-132, 137-139	SDG 7, 8, 9, 10, 12, 13
	2-25 Processes to remediate negative impacts	48, 51-54, 89, 100-105, and website [www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg (Policy for Human Rights)]	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	18, 48, 51-54, 60, 89, 96, 100-105, 139, 160-161	
	2-27 Compliance with laws and regulations	51-52, 58, 60	
	2-28 Membership associations	34	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	100-105	
	2-30 Collective bargaining agreements	90	SDG 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	Relation to SDGs
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	36-39	
	3-2 List of material topics	38-39	
	3-3 Management of material topics	36-39	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	16, 18, 80-83, 92-93, 121, 146	SDG 1, 5, 8, 9, 10
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	16-17, 70-71, 80-83, 92-93, 115-119, 146	SDG 7, 8, 9, 11
	203-2 Significant indirect economic impacts	16-17, 70-71, 80-83, 92-93, 115-119, 146	SDG 1, 3, 7, 8, 9
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	136, 140-143	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	136, 140	SDG 12, 13
	302-3 Energy intensity	140	SDG 12, 13
	302-4 Reduction of energy consumption	140-141	SDG 12, 13
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-2 Management of water discharge-related impacts	137, 141-142	SDG 6
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	133	SDG 12,13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	133	SDG 12,13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	133	SDG 12,13
	305-4 GHG emissions intensity	133	SDG 13
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	142-145	SDG 12
	306-2 Management of significant waste-related impacts	143-145	SDG 12
	306-3 Waste generated	145	SDG 12
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	75	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	150-151	SDG 5, 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	84-91	SDG 3, 8
	401-3 Parental leave	151	SDG 3, 5, 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	Relation to SDGs
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	95-96	SDG 3, 6
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	95-97	SDG 3, 6
	403-3 Occupational health services	96-99	SDG 3, 6
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	96-99	SDG 16
	403-5 Worker training on occupational health and safety	96-99	SDG 3, 6
	403-6 Promotion of worker health	96-99	SDG 3, 6
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	96-99	SDG 3, 6
	403-9 Work-related injuries	96	SDG 3, 6
	403-10 Work-related ill health	96	SDG 3, 6
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	17, 110, 152	SDG 4
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	106-115	SDG 4
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	90, 147-148, AR [Topic: Number of Employees]	SDG 5, 10
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	89, 91	SDG 5
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	75	SDG 8, 10
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	22, 55, 80-83, 92	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	52-54	SDG 16
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	52-54	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	53-54, 58, 60	SDG 16

Remark: AR refers to Annual Report (56-1 One Report).

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2565

ขอความร่วมมือจากท่านโปรดร่วมตอบแบบสำรวจฯ โดยสแกน QR Code
หรือส่งแบบสำรวจฯ นี้กลับมายังธนาคารฯ ตามที่อยู่ที่ปรากฏท้ายเล่ม หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
ที่ KrungsriESG@krungsri.com

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

◯ พนักงาน ◯ ลูกค้า ◯ ผู้ถือหุ้น ◯ คู่ค้า/ ผู้จำหน่ายสินค้า-บริการ
◯ นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ ◯ สถาบันการเงินอื่นๆ ◯ หน่วยงานกำกับดูแล ◯ หน่วยงานภาครัฐ
◯ ประชาชนทั่วไป ◯ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

2. โปรดระบุเพศของท่าน

◯ ชาย ◯ หญิง ◯ ไม่ต้องการเปิดเผย ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านได้รับ/ อ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี จากแหล่งใด

◯ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ◯ เว็บไซต์ธนาคาร ◯ พนักงานธนาคาร ◯ งานสัมมนา
◯ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี

◯ เพื่อทราบและเข้าใจการดำเนินธุรกิจด้วยความยั่งยืนของธนาคาร ◯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
◯ เพื่อการวิจัยและศึกษา ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสนใจเนื้อหาส่วนใดในรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี มากที่สุด

◯ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ◯ ข้อมูลการจัดทำรายงาน
◯ ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ ◯ ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสังคม
◯ ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

6. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2565

	มาก	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
• ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา	◯	◯	◯
• ความน่าสนใจของเนื้อหา	◯	◯	◯
• การใช้ภาษาเข้าใจง่าย	◯	◯	◯
• การออกแบบรูปเล่มรายงานมีความสวยงามและทันสมัย	◯	◯	◯
• ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	◯	◯	◯

7. ท่านคิดว่าควรเพิ่มประเด็นใดในรายงานความยั่งยืน

.....

8. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปพัฒนาการรายงานความยั่งยืนต่อไป

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน
ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนารายงานความยั่งยืนของกรุงศรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร่วมรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้วยการใช้กระดาษ Echo Green (100% recycled) **และใช้หมึกพิมพ์ที่ผลิตจากเมล็ดถั่วเหลือง** (Soy-based Ink) **ในการจัดพิมพ์รายงานความยั่งยืน เพื่อช่วยลดปริมาณการตัดต้นไม้และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก**

สอบถามข้อมูล โปรดติดต่อ:
สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 83009, 83778, 84026
อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ออกแบบ: บริษัท กราฟิก สเตชั่น จำกัด



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

Call 1572 | www.krungsri.com | Krungsri Simple

QR Code
รายงานความยั่งยืน 2565