krungsri
กรุงศรี

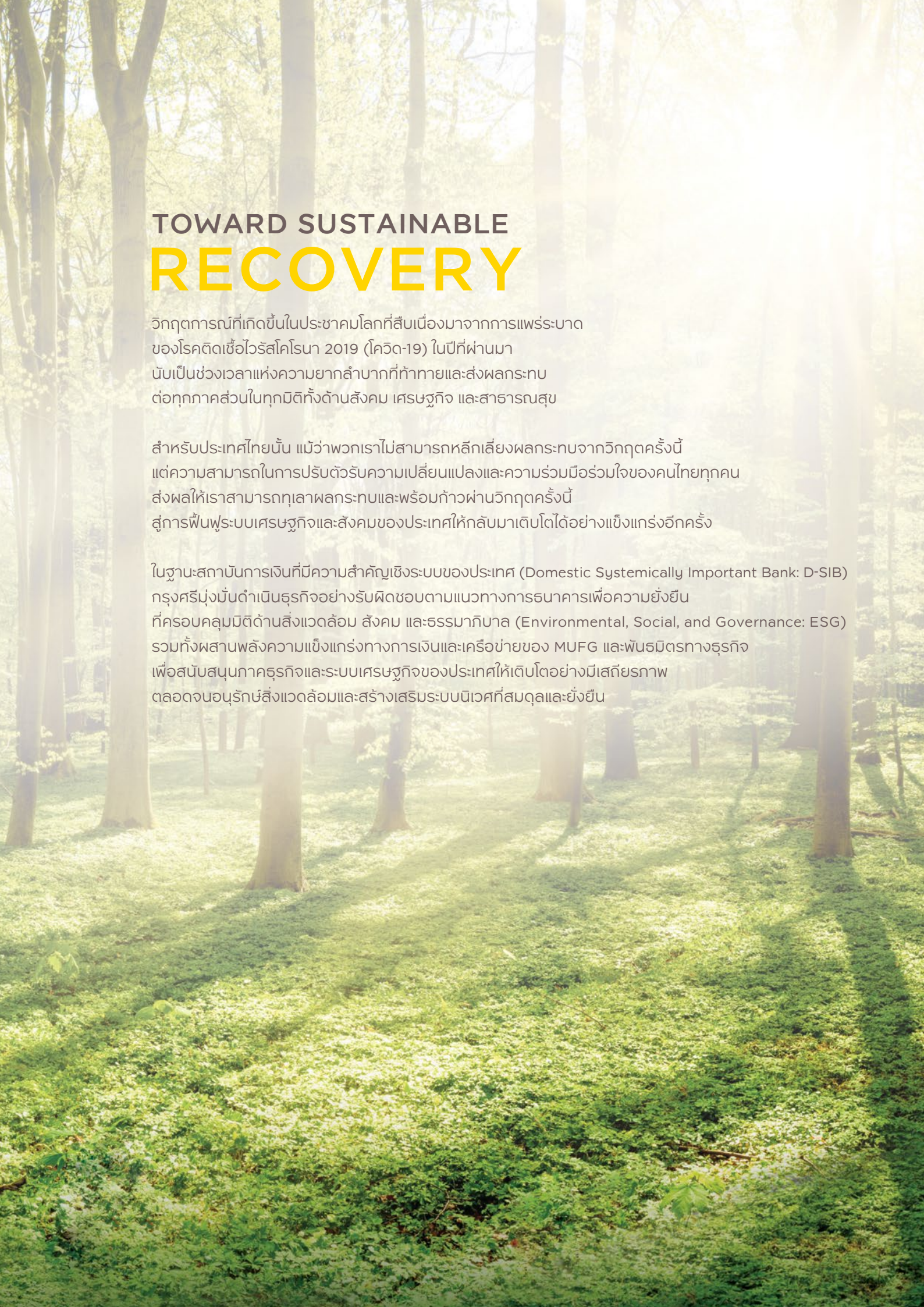
เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

TOWARD SUSTAINABLE RECOVERY



รายงานความยั่งยืน 2564





TOWARD SUSTAINABLE RECOVERY

วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในประชาคมโลกที่สืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาด
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในปีที่ผ่านมา
นับเป็นช่วงเวลาแห่งความยากลำบากที่ท้าทายและส่งผลกระทบ
ต่อทุกภาคส่วนในทุกมิติทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และสาธารณสุข

สำหรับประเทศไทยนั้น แม้ว่าพวกเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบจากวิกฤตครั้งนี้
แต่ความสามารถในการปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงและความร่วมมือร่วมใจของคนไทยทุกคน
ส่งผลให้เราสามารถทุเลาผลกระทบและพร้อมก้าวผ่านวิกฤตครั้งนี้
สู่การฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้กลับมาเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งอีกครั้ง

ในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศ (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB)
กรุงศรีมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน
ที่ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG)
รวมทั้งผสานพลังความแข็งแกร่งทางการเงินและเครือข่ายของ MUFG และพันธมิตรทางธุรกิจ
เพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจและระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ
ตลอดจนอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสร้างเสริมระบบนิเวศที่สมดุลและยั่งยืน





ENVIRONMENT

มุ่งเน้นการบริหารจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ
โดยมีเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร
รวมทั้งสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของธุรกิจไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ
เพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน



SOCIETY

พัฒนาองค์ความรู้และปลูกฝังวินัยทางการเงินแก่เยาวชน
พร้อมทั้งสนับสนุนโอกาสการเรียนรู้อย่างครอบคลุมและเท่าเทียม
เพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งให้กับชุมชนและสังคม
ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล







GOVERNANCE

ปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ
ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล
ตลอดจนแสดงจุดยืนในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

สารบัญ



10 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

12 สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



28 การจัดทำรายงาน

29 การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน
29 กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ
30 การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ
31 การรับรองรายงาน
31 ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล
32 ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน



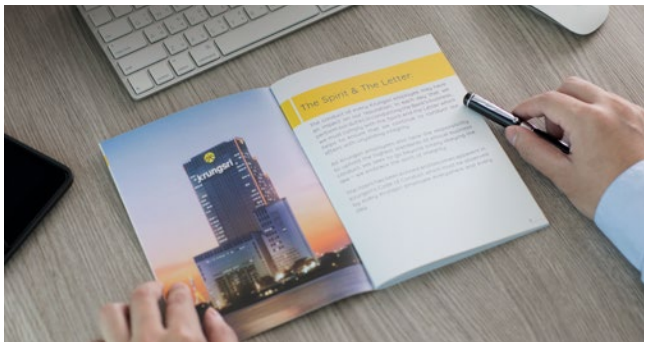
16 เกี่ยวกับกรุงศรี

17 ข้อมูลทั่วไป
18 โครงสร้างการถือหุ้น
19 โครงสร้างองค์กร
20 โครงสร้างคณะกรรมการ
21 ผลิตภัณฑ์และบริการ
21 ลูกค้ากรุงศรี
22 บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม
24 ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ
26 ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ



34 การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

35 การธนาคารเพื่อความยั่งยืน
36 กรุงศรีกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
40 การสนับสนุนเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
42 แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
43 การเป็นสมาชิกกับหน่วยงานภายนอก
44 รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



46 ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

47 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
53 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
58 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
62 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
65 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ
65 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
68 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
73 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



128 ด้านสิ่งแวดล้อม

129 การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
138 การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ



76 ด้านสังคม

77 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
82 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
89 การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
100 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม
110 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
115 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
123 สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน



144 ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
150 การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก
152 ดัชนีข้อมูลรายงาน
156 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2564

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบ
ต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า





ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ
ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน
ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่นโดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ
ร่วมทำงานเป็นทีมด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ
มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์
เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ปี 2564 เป็นปีที่วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้ขยายตัวต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า และส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม แม้จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่ไม่เอื้ออำนวย กรุงศรียังคงสามารถส่งมอบผลประกอบการทางการเงินที่แข็งแกร่ง และบรรลุการดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน (ปี 2564-2566) ในขณะเดียวกันก็ได้ออกมาตรการเชิงรุกในการช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารทั้งภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบอย่างเร่งด่วน

ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกรุงศรีได้ก้าวสู่บทใหม่บนเส้นทางการเติบโตอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ด้วยการประกาศวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน พร้อมกันกับการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) และการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) ในสกุลเงินบาทเป็นครั้งแรกในประเทศไทย รวมถึงการลงนามแสดงเจตจำนงรับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) และหลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Investment: PRI) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)

ในปี 2564 กรุงศรีได้รับรางวัลและการประกาศเกียรติคุณจากหลากหลายองค์กรทั้งในเวทีภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและเวทีโลก สะท้อนความมุ่งมั่นทุ่มเทในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึงและการส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ อาทิ Harvard Business School ได้บรรจุกรณีศึกษาของกรุงศรีในการเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในเอเชียแปซิฟิกที่ออกนวัตกรรมการเงิน ESG ประเภทพันธบัตรที่คำนึงถึงเพศสภาพ (Gender Bond) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ กรุงศรียังได้รับการยกย่องให้เป็น “ธนาคารเพื่อผู้ประกอบการสตรียอดเยี่ยม” ในงานประกาศรางวัล Global SME Finance Awards 2021 ซึ่งจัดโดยบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation: IFC) รวมทั้งได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่งจากงานประกาศรางวัล UN Women 2021 Thailand WEPs Awards ในสาขาการตลาดที่คำนึงถึงมิติทางเพศ (Gender-Responsive Marketplace) ซึ่งมอบโดยองค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women)

นอกจากนี้ ในด้านความร่วมมือและการระดมทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน กรุงศรีเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์หลักที่ร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี ของสมาคมธนาคารไทย ที่เริ่มดำเนินการในปี 2565 ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของภาคการธนาคารพาณิชย์เพื่อรองรับสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายมุ่งสู่การธนาคารอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

สำหรับพัฒนาการด้านสิ่งแวดล้อมนั้น ในช่วงปลายเดือนธันวาคม 2564 กรุงศรีตอกย้ำความเป็นผู้นำในภาคธุรกิจธนาคารด้วยการประกาศวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ซึ่งเป็นก้าวสำคัญแห่งสำนึก “การธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน” ที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลไทยในพันธสัญญาระหว่างประเทศ ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย (Thailand’s Nationally Determined Contribution: NDC) ภายใต้การประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 26 (26th United Nations Framework Convention on Climate Change Conference of the Parties: UNFCCC COP26) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการประกาศเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ทั้งนี้ กรุงศรียึดมั่นในพันธกิจลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เหลือศูนย์ในปี 2573 และลดการปล่อยคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2593

กรุงศรีได้ดำเนินหลายโครงการสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2564 ภายใต้ยุทธศาสตร์การลดก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เหลือศูนย์ (Net Zero) อาทิ การขยายขอบเขตการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยผนวกรวมข้อมูลก๊าซเรือนกระจกของสาขากรุงศรีทั่วประเทศ เพื่อสามารถกำหนดแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กรุงศรียังเป็นสมาชิกตั้งต้นของเครือข่าย Carbon Markets Club เพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตเป็นครั้งแรกของประเทศไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกการบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงศรี ผ่านระบบชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ขณะเดียวกันยังสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุพันธกิจและเป้าหมายความรับผิดชอบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทุกฝ่ายมีร่วมกัน

อีกหนึ่งพัฒนาการโดดเด่นที่สะท้อนเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกรุงศรีในการลดก๊าซเรือนกระจกให้เหลือศูนย์คือ การริเริ่มโครงการ ‘Krungsri...The Green Office’ ด้วยความร่วมมือของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงศรีตามมาตรฐานสูงสุด โดยกรุงศรีประสบความสำเร็จในการเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศที่ได้รับการรับรองในระดับดีเยี่ยม (ทอง) ซึ่งถือเป็นระดับสูงสุดของโครงการสำนักงานสีเขียว ความสำเร็จดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบและการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมของกรุงศรี ตลอดจนปณิธานและความมุ่งมั่นของธนาคารที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและชุมชน และดำเนินการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในบริบทการลดคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินของธนาคาร กรุงศรีจะยุติการสนับสนุนธุรกิจโรงไฟฟ้าถ่านหินภายในทศวรรษนี้ ควบคู่ไปกับการให้ความสนับสนุนด้านการเงินแก่โครงการเพื่อสังคมและความยั่งยืนจำนวน 50,000-100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 และการส่งเสริมพัฒนาผลิตภัณฑ์การเงินสีเขียว รวมถึงตลาดการเงินเพื่อความยั่งยืนในประเทศไทย พร้อมทั้งการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใส โดยรวมถึงเปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยและเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร

สำหรับบริบทด้านสังคม กรุงศรีได้ออกมาตรการช่วยเหลือแก่ลูกค้าทั้งในภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนที่เปราะบางเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบรุนแรงจากวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย โดยกรุงศรีมียอดสินเชื่อภายใต้มาตรการช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารรวมทั้งสิ้น 170,211 ล้านบาท ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2564 คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 9 ของจำนวนเงินให้สินเชื่อรวมทั้งหมด นอกจากนี้ กรุงศรีได้สนับสนุนสภาพคล่องเพิ่มเติมผ่านโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและสินเชื่อเพื่อการฟื้นฟูธุรกิจแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยมีวงเงินให้สินเชื่อจำนวน 28,017 ล้านบาท ณ สิ้นเดือนธันวาคมปี 2564 ซึ่งส่งผลให้การขยายตัวของเงินให้สินเชื่อรวมปี 2564 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 3.1

ปี 2564 ยังเป็นปีแห่งการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญสำหรับภาคการธนาคารไทยบนพัฒนาการสู่การธนาคารอย่างยั่งยืน กรุงศรี กรุ๊ป และสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศแสดงเจตจำนงรับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) และหลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Investment: PRI) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ปฏิญาณครั้งสำคัญนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นอันแรงกล้าในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบสูงสุด และช่วยยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับสากล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDG)

ความก้าวหน้าในการดำเนินการด้านสังคมยังรวมถึงการลงนามรับหลักการแห่งการเสริมสร้างศักยภาพและพลังของผู้หญิง (Women’s Empowerment Principles: WEPs) ภายใต้แนวทางที่กำหนดโดยกรอบความร่วมมือการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) และองค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) เพื่อแสดงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติที่ส่งเสริมความเสมอภาคและบทบาทของผู้หญิงในสถานที่ทำงาน รวมทั้งในสังคมและชุมชนที่เราเป็นสมาชิก

นอกจากนี้ กรุงศรีได้สานต่อพันธกิจการดำเนินโครงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการเพื่อสังคมที่สำคัญของธนาคารด้วยการต่อยอดความสำเร็จของสื่อการเรียนรู้แอนิเมชันที่กรุงศรีได้พัฒนาขึ้นในปี 2563 ในช่วงที่นักเรียนต้องศึกษาเรียนรู้จากบ้านเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยในปี 2564 กรุงศรีได้พัฒนาสื่อแอนิเมชันต่อเนื่องเป็นปีที่สอง เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่นักเรียนในโรงเรียนของรัฐระดับประถมศึกษาทั่วประเทศ ภายใต้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)

ในฐานะที่เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาของภาคการเงินในประเทศ กรุงศรีได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนทางการเงินเพื่อสังคมและความยั่งยืน ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan) และการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) เป็นสกุลเงินบาทเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ความสำเร็จดังกล่าวส่งผลให้กรุงศรีเป็นผู้นำตลาดทุนไทยด้านพันธบัตร ESG โดยมีส่วนแบ่งการตลาดสูงที่สุดถึงร้อยละ 29 ของการจัดจำหน่ายตราสารหนี้สีเขียว ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม และตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนขององค์กรระดับชั้นนำของประเทศ

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยืดเยื้อต่อเนื่อง การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพด้านข้อมูลทางการเงินและพัฒนาการทางธุรกิจที่สำคัญของกรุงศรีถือเป็นความรับผิดชอบหลักของหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ทั้งนี้ กรุงศรียังคงความเป็นเลิศในด้านการสื่อสารกับกลุ่มนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยรางวัลจำนวนมากถึง 24 รางวัล ซึ่งสูงที่สุดเท่าที่ผ่านมา สะท้อนความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และผลการดำเนินงานด้าน ESG ที่ยอดเยี่ยมในปี 2564

ปี 2565 ซึ่งเป็นปีที่สองภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน กรุงศรียังคงยึดมั่นการดำเนินงานตามปณิธานการธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน กอปรกับจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) กรุงศรีจะบูรณาการและต่อยอดความเป็นเลิศด้าน ESG ในการสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการเพื่อสังคมและความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการดำเนินการเชิงกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกผ่านการลงทุนและการปรับโครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (Brown to Green) นอกจากนี้ บริบทเชิงธุรกิจที่กรุงศรีให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันก็คือ เรายังคงมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งในด้านผลประกอบการและในเชิงเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมในระยะยาว



การุณ กิตติสถาพร
ประธานกรรมการ



ทาคาโนริ ซาซากิ
รองประธานกรรมการ



เซอิจิโระ อาคิตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

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 และบริษัทร่วม จำนวน 23 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2564 กรุงศรีมีสำนักงานสาขาธนาคารทั้งสิ้น 642 สาขา[1/] กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 33,397 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) และฟิลิปปินส์ (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:
35,913 คน
(พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ:
24,053 ล้านบาท

รวมรายได้จากการดำเนินงาน[3/]:
122,906 ล้านบาท

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่าร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

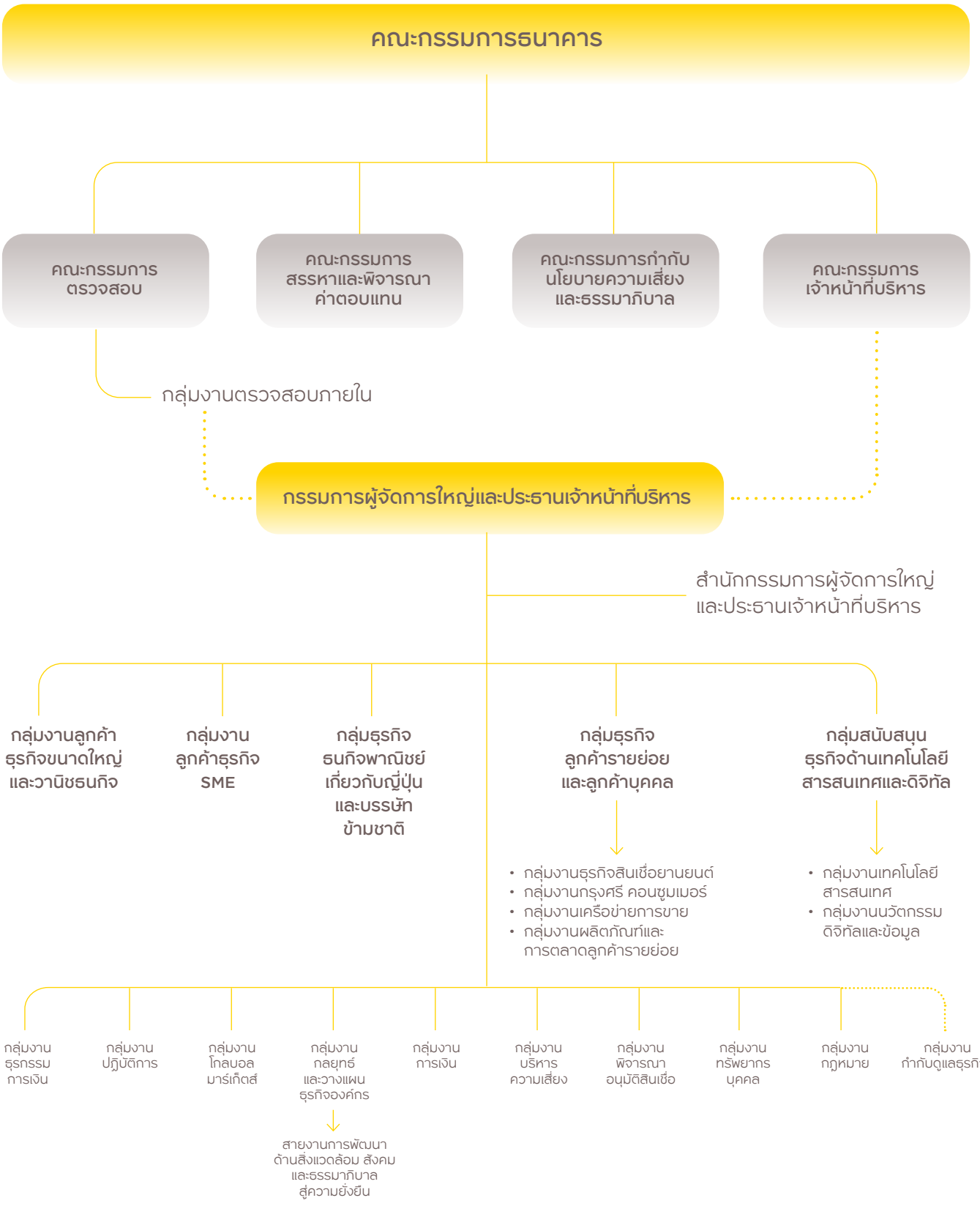
ณ วันที่ 8 กันยายน 2564 (วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด)
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)

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 เมื่อรวมการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวรายอื่นแล้วเท่ากับ ร้อยละ 76.90

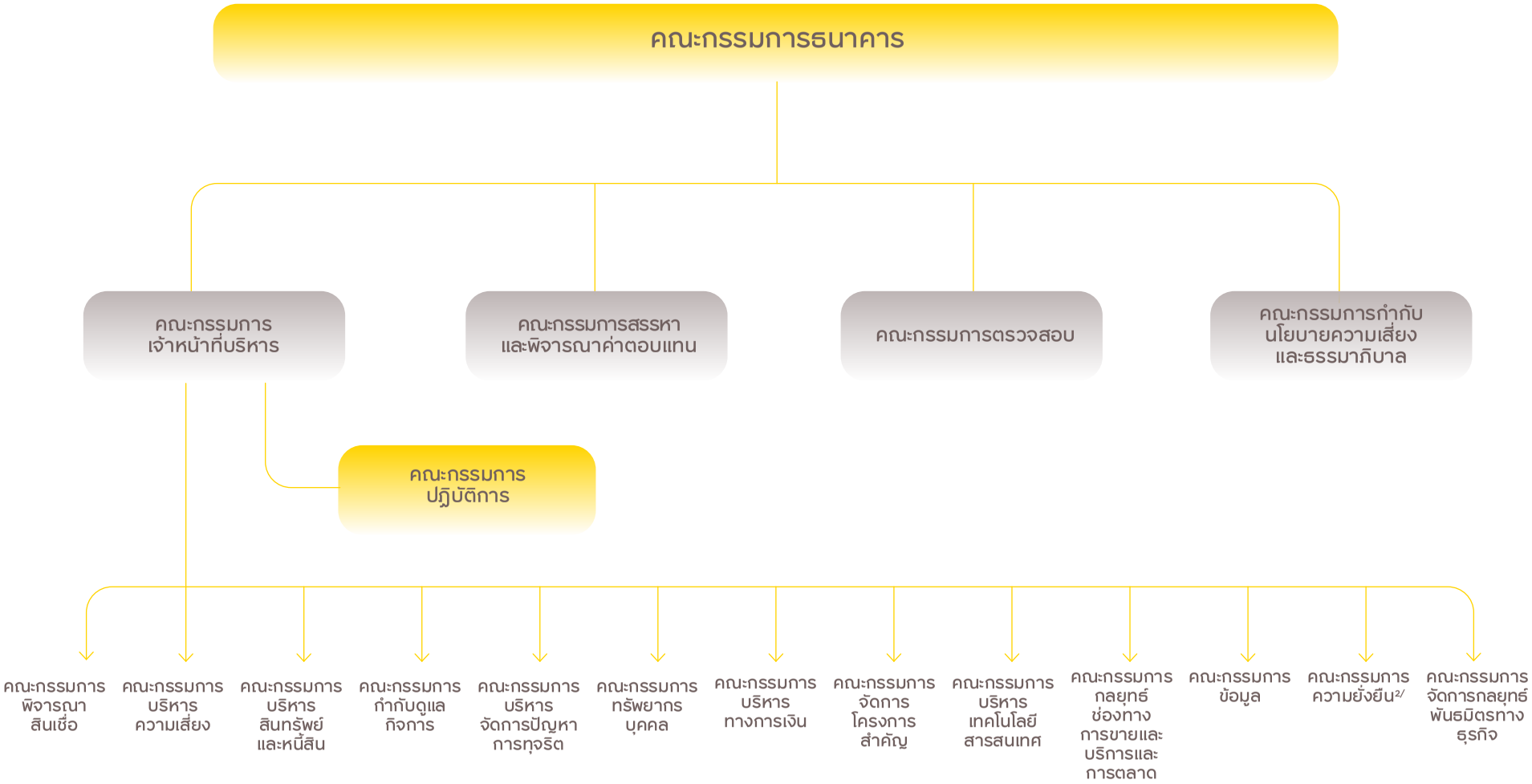
โครงสร้างองค์กร

(ณ วันที่ 1 มกราคม 2565)



* กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ (Committee Chart) [1/]



หมายเหตุ:

[1/] ธนาคารมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุด และมีการประกาศภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน

[2/] คณะกรรมการความยั่งยืนจัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทอื่นๆ ภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (“บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน”) โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การรับฝากเงิน

- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

การให้สินเชื่อ

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

บริการทางการเงินอื่นๆ

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

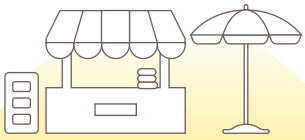
ลูกค้ากรุงศรี



ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
- บรรษัทไทย
- บรรษัทญี่ปุ่น
- บรรษัทข้ามชาติ



ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)



ลูกค้ารายย่อย

บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

กรุงศรีถือหุ้นในบริษัทย่อย จำนวน 18 บริษัท การร่วมค้า จำนวน 4 บริษัท และบริษัทร่วม จำนวน 1 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน		
1. Hattha Bank Plc.[1/]	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศกัมพูชา	100.00
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้อยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหารโดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ 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 และสินเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (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	89.73
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. บริษัทรักษาความปลอดภัย 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 บจก. เทสโก้ โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัสส์	50.00
21. บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัสส์	50.00
22. SB Finance Company, 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 ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563

[2/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่านบริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ร้อยละ 25

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่านบริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด

[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่านบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

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

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

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

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

[9/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

จากพันธกิจมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) และสอดรับกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นไปสู่การเป็น “กลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” เพื่อให้บรรลุตามปณิธานดังกล่าวที่ตั้งไว้ กรุงศรีได้จัดทำ **“แผนธุรกิจระยะกลาง (MTBP)”** ซึ่งเป็นการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การดำเนินงานจริง ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายที่ชัดเจนและแผนงานของกรุงศรีในระยะ 3 ปี รวมไปถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งมั่นร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับ MUFG ในการขยายเครือข่ายทางธุรกิจร่วมกัน เพื่อช่วยสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายย่อยผ่านการนำเสนอโซลูชันต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำที่ดีที่สุดโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566)

ปี 2564 ถือเป็นปีแรกของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ที่ครอบคลุมระหว่างปี 2564-2566 กรุงศรีได้กำหนดแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) โดยพิจารณาจากความสำเร็จและความท้าทายที่สำคัญของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 1 และ 2 ตลอดจนการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมและแนวโน้มของตลาดในระดับประเทศและระดับโลก โดยได้กำหนดจุดมุ่งหมาย **“มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าพร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน”** และได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 5 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 3 ประการ ดังนี้

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 2564 ทั่วโลกยังคงต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ต่อเนื่องจากปี 2563 ในขณะที่ประเทศไทยเริ่มมีสัญญาณบวกในช่วงไตรมาสสุดท้ายจากการเร่งฉีดวัคซีนและการเปิดประเทศที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและการลงทุน กรุงศรียังคงมีจุดยืนที่ชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างใกล้ชิดจนกว่าสถานการณ์ทางเศรษฐกิจจะฟื้นตัวกลับสู่ภาวะปกติ ขณะเดียวกันได้ดำเนินการทบทวนการสนับสนุนธุรกิจในแต่ละอุตสาหกรรมและปรับสัดส่วนพอร์ตสินเชื่อใหม่ เพื่อให้สอดรับกับการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันไปตามแต่ละอุตสาหกรรม

ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงของภาคธุรกิจธนาคาร กรุงศรีเล็งเห็นโอกาสในการแสวงหาและกระจายแหล่งที่มาของรายได้ใหม่ๆ จากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกรุงศรีมากขึ้น ได้แก่

- **ในประเทศ** – ดำเนินการพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ร่วมกันกับพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ รวมถึงการต่อยอดพัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ตัวอย่างเช่น การร่วมมือระหว่างกรุงศรีกับพันธมิตรในธุรกิจการบริการยานพาหนะผ่านแอปพลิเคชัน (Ride Hailing) และธุรกิจบริการส่งอาหาร (Food Delivery) ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อร้านค้าและคนขับรถ เป็นต้น
- **ต่างประเทศ** – ดำเนินการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ รวมถึงสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าไปต่างประเทศมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะภูมิภาคอาเซียนที่มีศักยภาพและโอกาสการเติบโตทางเศรษฐกิจสูง

นอกจากนี้ ปี 2564 ยังเป็นปีที่กรุงศรีให้ความสำคัญด้าน ESG อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ผ่านการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond: SLB) และสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) ที่กรุงศรีเป็นผู้นำในเรื่องนี้ และเล็งเห็นศักยภาพการเติบโตและโอกาสทางการตลาดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้กับลูกค้าธุรกิจของกรุงศรีมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต



ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามปณิธานและแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) ที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ในรอบปี 2564 ที่ผ่านมา กรุงศรีประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยมีผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ ดังต่อไปนี้



ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ

24,053 ล้านบาท

รวมรายได้จากการดำเนินงาน

122,906 ล้านบาท

จำนวนธุรกรรมผ่าน Krungsri Mobile Application (KMA)

2,985 ล้านรายการ

(เพิ่มขึ้นร้อยละ 52.14 เมื่อเทียบกับปี 2563)

ลงนามแสดงเจตจำนงรับในหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) และหลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Investment: PRI) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) เพื่อส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศให้เทียบเท่าระดับสากลและมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

ประกาศเข้าซื้อกิจการผ่านการซื้อและรับโอนส่วนของทุน (Charter Capital) ร้อยละ

100 ของ

บริษัท SHBank Finance Company Limited ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อรายย่อยในประเทศเวียดนาม จากธนาคาร Saigon-Hanoi Commercial Joint Stock Bank โดยมีมูลค่าการลงทุนรวมประมาณ

3,590.30 พันล้านดองเวียดนาม

หรือประมาณ **5,184.40** ล้านบาท

ด้านสังคม

ร่วมรับในหลักการแห่งการเสริมสร้างศักยภาพและพลังของผู้หญิง (Women's Empowerment Principles: WEPs) ของ UN Women และ UN Global Compact เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน

จำนวนอาสาสมัครของกรุงศรี กรุ๊ป

3,479 คน

จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของกรุงศรี กรุ๊ป

6,789 ชั่วโมง

พัฒนาสื่อการเรียนการสอนออนไลน์รูปแบบแอนิเมชัน ภายใต้โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่ายห่างไกลโควิด-19" (ปีที่ 2) จำนวน 2 ตอน ได้แก่ 1) มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ และ 2) เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานกรุงศรีเฉลี่ย

58.26 ชั่วโมงต่อคน

ด้านสิ่งแวดล้อม

ประกาศวิสัยทัศน์มุ่งสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน
โดยมุ่งมั่นที่จะลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการดำเนินงานของธนาคารภายในปี 2573 และจากบริการทางการเงินภายในปี 2593

ร่วมเป็นสมาชิกตั้งต้น (Founding Members) ของเครือข่าย Carbon Markets Club
เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตรูปแบบดิจิทัลครั้งแรกของประเทศไทย รวมทั้งสนับสนุนสังคมและภาคธุรกิจไทยก้าวผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำอย่างยั่งยืน

ประสบความสำเร็จในการเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานในระดับดีเยี่ยม (ทอง) ประจำปี 2564 ซึ่งเป็นรางวัลระดับสูงสุดของโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มูลค่าสินเชื่อพลังงานสะอาด

10,718 ล้านบาท
(ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2564)

ขยายขอบเขตการจัดเก็บและคำนวณข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยครอบคลุมทุกสาขาธนาคาร
(จัดเก็บข้อมูลปี 2564 เป็นปีฐาน)

การจัดทำรายงาน



กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ซึ่งฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 8 แล้ว (ฉบับที่ผ่านมาเผยแพร่ในเดือนมีนาคม 2564) การจัดทำรายงานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) โดยครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

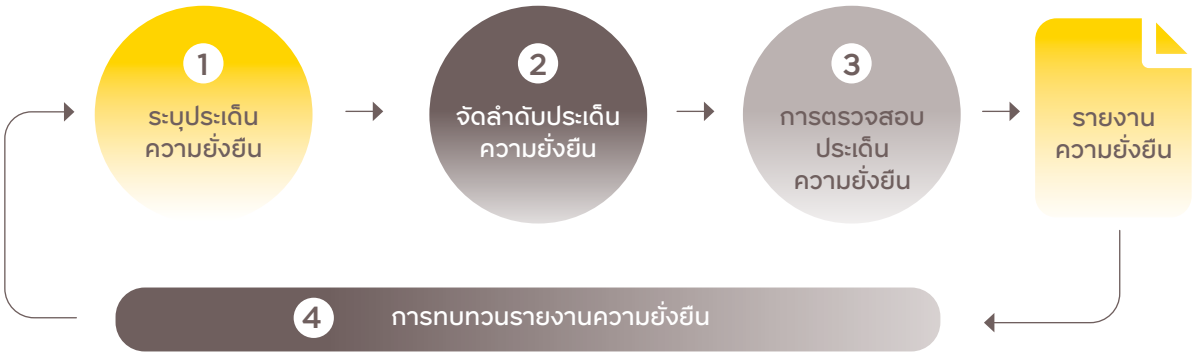
สำหรับรายงานความยั่งยืนประจำปี 2564 เป็นการรายงานผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2564 โดยมีการรายงานข้อมูลที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards) ในระดับหลัก (Core) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ตามคำแนะนำของ GRI Standards เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของกรุงศรี และประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน และสังคม เป็นต้น พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals 2030: SDG 2030) ของสหประชาชาติอีกด้วย

การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน โดยมีการพิจารณาปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งพิจารณาสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลักภายใต้หลักการจัดทำรายงานความยั่งยืนทั้ง 10 ประการของ GRI Standards ดังนี้

ด้านเนื้อหา	ด้านคุณภาพ
• การครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) • การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) • การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) • ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	• ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) • ความสมดุลของการรายงานทั้งเชิงบวกและลบ (Balance) • ความชัดเจนของข้อมูล (Clarity) • การเปรียบเทียบข้อมูล (Comparability) • ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) • การรายงานตามกรอบเวลาที่กำหนด (Timeliness)

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ



ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ได้พิจารณาประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน รวมทั้งประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียอาจมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควบคู่ไปกับการนำประเด็นความยั่งยืนที่ได้รายงานในปีที่ผ่านมากลับมาพิจารณาอีกครั้ง รวมถึงการนำแนวทางดำเนินงานและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย อาทิ ประเด็น และ/หรือตัวชี้วัดจากแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) การประเมินตนเองของระบบธนาคารพาณิชย์ตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) หลักเกณฑ์

ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนโดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย การประเมินด้านความยั่งยืน (SUSBA Report) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) การประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมทางการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ โดย Fair Finance Thailand เป็นต้น ตลอดจนมีการนำข้อแนะนำจากผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรีอันเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียองค์กร และสังคมโดยรวมมาพิจารณาร่วมด้วย

ขั้นที่ 2 การจัดลำดับประเด็นความสำคัญ

เมื่อพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญที่เป็นความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีแล้ว คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยมีหลักการจัดลำดับดังนี้

- **ประเด็นผลกระทบที่สำคัญด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมขององค์กร** (Significance of Economic, Environmental and Social Impacts) โดยพิจารณาครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ของประเด็นนั้นๆ ต่อองค์กร อาทิ ประเด็นนั้นมีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร หรือเกี่ยวข้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจ นโยบาย แนวปฏิบัติ หรือความเสี่ยงขององค์กรมากน้อยในระดับใด นอกจากนี้ยังมีการนำลักษณะของผลกระทบที่สำคัญต่างๆ ต่อองค์กรมาพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญด้วยเช่นกัน อาทิ ผลกระทบด้านการเงิน ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ผลกระทบด้านกลยุทธ์ ผลกระทบด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร และผลกระทบที่เป็นกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เป็นต้น
- **ประเด็นที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย** (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) กรุงศรีได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานกำกับดูแล องค์กรอิสระด้านความยั่งยืน เป็นต้น ผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุม การเสวนา การสัมภาษณ์ และ/หรือตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของกรุงศรี รวมทั้งนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาด้วย

ทั้งนี้ กรุงศรีจะนำผลที่ได้จากการพิจารณาข้างต้นมาจัดลำดับความสำคัญและจัดทำ Materiality Matrix ต่อไป

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้อง

คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ซึ่งประกอบไปด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคาร ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบการจัดลำดับประเด็นสำคัญที่ได้จากขั้นที่ 2 เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ อย่างรอบด้าน รวมทั้งมีการนำเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการธนาคารรับทราบและพิจารณาด้วย จากนั้นจึงนำประเด็นสาระสำคัญที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2564 ในลำดับต่อไป

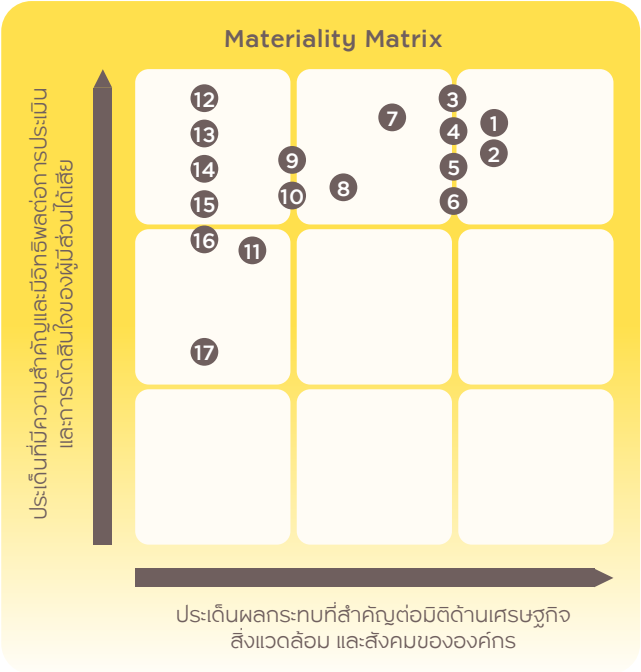
ขั้นที่ 4 การทบทวนรายงานความยั่งยืน

ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืนในแต่ละปี กรุงศรีได้กำหนดกระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มรายงานฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Relevance) และมีนัยสำคัญ (Significance) ต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และประเทศชาติอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จากการพิจารณาและทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของกรุงศรี คณะทำงานรายงานความยั่งยืนมีความเห็นว่าประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2563 ที่ผ่านมานั้นยังคงมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค

นอกจากนี้ คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้นำความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อ**ประเด็นด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน**มาพิจารณาและเปิดเผยผลการดำเนินงานในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมด้วย อีกทั้งมีการผนวก**ประเด็นด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ**เข้ารวมไว้ด้วยกัน ด้วยเล็งเห็นว่าเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงของลำดับประเด็นความสำคัญที่ได้จากการจัดทำ Materiality Matrix ยังสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ ทิศทาง และวาระเร่งด่วนในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีที่เชื่อมโยงและคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยมีรายละเอียด ดังนี้



	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality)	มิติ ESG
1)	การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	S
2)	การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	G
3)	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	G
4)	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	G
5)	การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	G
6)	ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ	G
7)	การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	G
8)	นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	G
9)	การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	S
10)	การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	S
11)	การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	S
12)	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	S
13)	การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	S
14)	สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	S
15)	การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	E
16)	การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ	E
17)	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	G

การรับรองรายงาน

กรุงศรีจัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานสากล GRI Standards และเพื่อให้ข้อมูลการรายงานผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีความน่าเชื่อถือ โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก” หน้า 150-151

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล

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

- **เอกสารเผยแพร่รายงานความยั่งยืน**
  - ฉบับภาษาไทย จำนวน 500 เล่ม
  - ฉบับภาษาอังกฤษ จำนวน 500 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 84026, 83935
  อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
ด้านเศรษฐกิจ-ธรรมาภิบาล				
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	GRI 102-11, 102-15, 102-30 GRI 103	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน เจ้าหนี้	
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	GRI 102-30 GRI 103	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น	
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 102-18, 102-19, 102-22 GRI 103 GRI 205-1, 205-2	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	GRI 103 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล	
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ	GRI 201-1, 203-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	
การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	GRI 103 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน เจ้าหนี้	
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	GRI 103	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 103 GRI 414-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า ลูกค้า	
ด้านสังคม				
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	GRI 102-11 GRI 103 GRI G4: FS 8, FS 11	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 103 GRI 401-1, 401-2, 401-3	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	
การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	GRI 103 GRI 201-1 GRI G4: FS 6, FS 13, FS 14, former FS 16	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	GRI 103	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม	
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44 GRI 103	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	GRI 103 GRI 404-1, 404-2	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	
สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	GRI 103 GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	
ด้านสิ่งแวดล้อม				
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	GRI 103 GRI 301-1, GRI 302-1, 302-2, 302-4 GRI 303-1, 303-2, 303-5	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	
การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ	GRI 102-11 GRI 103 GRI 203-1 GRI 302-1, 302-2, 302-4 GRI 303-5 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม	

การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน



การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศตระหนักดีว่าการทำหน้าที่เป็น “ตัวกลางทางการเงิน” ในการจัดสรรเงินทุนไปสู่ภาคธุรกิจ สังคม และลูกค้ารายบุคคล ถือเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและด้วยความมั่นคง กรุงศรีจึงมุ่งเน้นพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินบนพื้นฐานของการเชื่อมโยงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล รวมถึงตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวม

ในขณะเดียวกันกรุงศรียังคงยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง “**การธนาคารเพื่อความยั่งยืน**” (Sustainable Banking) โดยยึดถือแนวปฏิบัติด้าน “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” (Responsible Lending) เพื่อให้บรรลุปณิธานที่ตั้งไว้บนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปี 2562 นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของภาคอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยในการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน กรุงศรีได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินธุรกิจตาม “**แนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยพร้อมด้วยพันธมิตรธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่งซึ่งสะท้อนถึงความร่วมมือระดับประเทศในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมกัน โดยเฉพาะประเด็นปัญหาเร่งด่วนอย่างปัญหาหนี้ครัวเรือน

ล่าสุดในปี 2564 กรุงศรีมีความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญ โดยได้ร่วมพิธีลงนามแสดงเจตจำนงรับ**หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ** (Principles for Responsible Banking: PRB) ของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) โดยร่วมกับธนาคารพาณิชย์อีก 12 แห่งในงาน “Sustainable Thailand 2021” ซึ่งจัดขึ้นโดยกระทรวงการคลัง กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และสหประชาชาติพร้อมด้วยหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สำคัญ

นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด พร้อมด้วยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอีก 24 แห่ง ยังได้ร่วมพิธีลงนามประกาศเจตนารมณ์รับใน**หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ** (Principles for Responsible Investment: PRI) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการการลงทุนเพื่อความยั่งยืนในระดับสากลในงานดังกล่าวด้วยเช่นกัน การร่วมลงนามประกาศเจตจำนงของกรุงศรี กรุ๊ปในครั้งนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารและการลงทุนเพื่อความยั่งยืน ในขณะเดียวกันยังส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศให้เทียบเท่าระดับสากลและมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDG) ของสหประชาชาติอีกด้วย

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB) ประกอบด้วย



Alignment:

การมียุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ความตกลงปารีส (Paris Climate Agreement) และหลักการอื่นที่เกี่ยวข้องในระดับประเทศและภูมิภาค



Impact & Target Setting:

การกำหนดและเผยแพร่เป้าหมายของธนาคารที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ



Clients & Customers:

การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างรับผิดชอบการสนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนและส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ



Stakeholders:

การส่งเสริมและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายของสังคม



Governance & Culture:

การกำกับดูแลและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ



Transparency & Accountability:

การทบทวนและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

กรุงศรีกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากปณิธานของกรุงศรีที่มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และตอบสนองความต้องการของลูกค้า กรุงศรีจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ตลอดจนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่ริเริ่มโดยสหประชาชาติ ซึ่งมีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน 15 ปี คือ ปี 2558-2573 โดยธนาคารได้มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการดำเนินงานให้สอดคล้องและสนับสนุนต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้





ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยเฉพาะระบบการเงินระดับฐานราก เช่น การให้บริการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ (Nanofinance) และไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance)



สนับสนุนการสร้างหลักประกันการมีสุขภาวะที่ดี และการเข้าถึงการบริการสาธารณสุขจำเป็นที่มีคุณภาพ รวมทั้งส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับพนักงานและชุมชน เช่น

- **พนักงาน:** การจัดทำประกันสุขภาพ การสนับสนุนบริการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีห้องพยาบาล 'Krungsri Clinic' โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น การสนับสนุนบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การจัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) และการสนับสนุนวัคซีนป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
- **ชุมชน:** การสนับสนุนการบริการรถโมบายเคลื่อนที่ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยแมมโมแกรมแก่ประชาชนทั่วไป และการสนับสนุนจัดทำสื่อออนไลน์ให้ความรู้เรื่องการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเองผ่านมูลนิธิถันยรักษ์ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี



ส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้อย่างครอบคลุมและเท่าเทียมผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ เช่น

- ริเริ่ม **"โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน"** เพื่อส่งเสริมความรู้และสร้างวินัยทางการเงินให้แก่นักเรียนระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) โดยในปี 2564 กรุงศรีได้จัดทำสื่อการเรียนการสอนรูปแบบแอนิเมชันออนไลน์ โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน **ชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกล โควิด-19"** เพิ่มขึ้นจากปี 2563 อีกจำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 "มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ" และตอนที่ 2 "เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร" เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลาง รวมทั้งขั้นตอนการผลิตธนบัตร โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)
- สนับสนุนความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น การสนับสนุนความรู้ทางการเงินแก่พนักงานผ่านโครงการ **'Happy Money'** โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การสัมมนาให้ความรู้ทางการเงิน **'Plan Your Money'** แก่นิสิต-นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ และพนักงานบริษัทเอกชน การให้ความรู้ทางการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่กลุ่มพ่อค้า-แม่ค้า ผ่านโครงการ **"นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้"** ของเงินติดล้อ เป็นต้น
- ส่งเสริมการยกระดับสถานศึกษา ตลอดจนสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์การศึกษา และสนับสนุนการจัดให้มีสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ปลอดภัย เช่น การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนรู้สำหรับเยาวชนในโรงเรียนถิ่นทุรกันดาร และโครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เป็นต้น



สนับสนุนความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มบทบาทของผู้หญิงในการบริหารงานและการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น

- สนับสนุนให้ผู้หญิงมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีโอกาสเท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับในองค์กร เช่น ตำแหน่งประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านตรวจสอบภายใน ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจ SME และประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล เป็นต้น
- สนับสนุนให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น โครงการพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี (Gender Bond) เป็นต้น
- ส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศและการเสริมอำนาจของผู้หญิงในสถานที่ทำงาน ชุมชนและสังคม ผ่านการร่วมลงนามรับในหลักการแห่งการส่งเสริมสร้างศักยภาพและพลังของผู้หญิง (Women Empowerment Principles: WEPs) ที่ก่อตั้งโดย UN Global Compact และ UN Women



สนับสนุนการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน เช่น

- ร่วมปกป้องและฟื้นฟูระบบนิเวศที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ รวมถึงภูเขา ป่าไม้ และพื้นที่ชุ่มน้ำ แม่น้ำ ฯลฯ ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น โครงการสร้างฝายชะลอน้ำในพื้นที่ต่างๆ
- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำในองค์กร เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและลดปัญหาการขาดแคลนน้ำ เช่น การนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่



สนับสนุนการขยายโครงสร้างพื้นฐานและยกระดับเทคโนโลยีในการผลิตพลังงานที่สะอาดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจสังคม ควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น

- สนับสนุนสินเชื่อพลังงานสะอาด เพื่อเพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผสมผสานการใช้พลังงานของประเทศและโลก (Global Energy Mix) และการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- สนับสนุนการจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตราสารหนี้สีเขียว ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนโครงการลงทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ



ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่องครอบคลุมและยั่งยืน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานที่มีคุณค่าเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น

- สนับสนุนการรวมตัวและการเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME) ผ่านการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น สินเชื่อ SMEs สินเชื่อ MicroSMEs เป็นต้น
- สนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ รวมทั้งส่งเสริมและขยายการเข้าถึงการธนาคาร การประกันภัย และบริการทางการเงินแก่ประชาชนทุกระดับ
- สนับสนุนการลงทุนในธุรกิจที่ก่อให้เกิดจ้างงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกเพศ
- ร่วมปกป้องสิทธิแรงงาน โดยปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคงสำหรับพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด



สนับสนุนการสร้างโครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน ผ่านการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น

- สนับสนุนการลงทุนเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและปรับปรุงอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน เช่น การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนนวัตกรรมและการทำงานรูปแบบดิจิทัลในองค์กร โดยจัดตั้ง **"กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล"** ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล การพัฒนาดิจิทัลโซลูชัน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งจัดตั้ง **"สายงานปฏิรูปธุรกิจองค์กร" (Business Transformation Division)** เพื่อปฏิรูปธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพและความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นต้น
- พัฒนานวัตกรรมและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น **"กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน" (Krungsri Mobile Application: KMA)** โมบายแบงก์กิ้งที่ช่วยให้ธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ **'Kept' แอปพลิเคชัน** บัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ที่ช่วยให้การออมเงินง่ายยิ่งขึ้น **"กรุงศรี มั่งมี ช้อป" แอปพลิเคชัน** ที่พัฒนาขึ้นเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของร้านค้าโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถรองรับการชำระเงินจากโมบายแบงก์กิ้งทุกธนาคาร
- สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีด้านข้อมูล การสื่อสาร และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เช่น การบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร



ส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมและลดความไม่เสมอภาค รวมทั้งส่งเสริมความครอบคลุมทางเศรษฐกิจ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุนประเด็นด้านลดความเหลื่อมล้ำโดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ ความบกพร่องทางร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจ เชื้อชาติ หรืออื่นๆ เช่น โครงการพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี (Gender Bond) การให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น



ส่งเสริมให้เมืองและชุมชนมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงและมีความยั่งยืน ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น

- ส่งเสริมการปกป้องและคุ้มครองมรดกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติของประเทศและโลก เช่น การจัดกิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งอยู่พื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเขตโบราณสถานที่ขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก การทำนุบำรุงวัดและศาสนสถานผ่านกิจกรรมทอดกฐินและทอดผ้าป่ามหากุศลของกรุงศรี กริ๊ป



ส่งเสริมให้เกิดแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

- ดำเนินการบริหารจัดการขยะ โดยการคัดแยกขยะ ลดปริมาณขยะ และส่งเสริมการนำกลับมาใช้ซ้ำ เช่น โครงการ **'Krungsri Zero Waste'** รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์ โครงการ **'Care the Bear'** โครงการความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งเป็นการลดขยะและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ โครงการ "คนไทยไร้ e-Waste" โดยร่วมมือกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส (AIS) เพื่อแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์และลดมลพิษ **โครงการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร** โดยติดตั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่ของกรุงศรี โครงการ 'Shred2Share' ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยร่วมมือกับ บจ. ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) เป็นต้น
- สนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการขยะภายในองค์กร เพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก ผ่านโครงการ **'Krungsri...The Green Office'** ภายใต้โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน ผ่านการดำเนินงานต่างๆ เช่น

- สร้างความตระหนักแก่พนักงานเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการอบรมให้ความรู้และการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ เช่น การอบรมหลักสูตร "ขยะเหลือศูนย์ เป็นจริงได้ไม่ใช่แต่ฝัน" (Zero Waste)
- สื่อสาร ส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับตระหนักและมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและปริมาณก๊าซเรือนกระจก
- ส่งเสริมการลดผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ด้วยการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและกำหนดเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร
- ร่วมก่อตั้งเครือข่าย **Carbon Markets Club** เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและยกระดับการซื้อขายคาร์บอนเครดิตในประเทศไทย ทั้งในรูปแบบองค์กรและบุคคล เพื่อมุ่งสู่สังคมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions)



ส่งเสริมการปกป้องระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่ง ผ่านกิจกรรมปลูกป่าชายเลนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และฉะเชิงเทรา



สนับสนุนการปลูกป่าและฟื้นฟูป่าเพื่ออนุรักษ์ระบบนิเวศทางบก เช่น โครงการ **Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect"** ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ฯ และกรมป่าไม้ ณ ป่าชุมชนบ้านเขาหัวคน จังหวัดราชบุรี และป่าชุมชนบ้านพุตูม จังหวัดเพชรบุรี โครงการความร่วมมือการพัฒนาพื้นที่สีเขียว 'Our Khung Bangkachao' จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือกับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และเครือข่ายพันธมิตร และโครงการปลูกป่าเขาไม้แก้ว จังหวัดชลบุรี เป็นต้น



ส่งเสริมความยุติธรรม สร้างองค์กรและสังคมที่เข้มแข็ง มีความรับผิดชอบ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ

- ยึดมั่นการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)
- ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
- ประกาศถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชนของกรุงศรี
- ส่งเสริมนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น ส่งเสริมความหลากหลายในองค์กร โดยไม่แบ่งแยกสีผิว เชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรืออื่นๆ ทั่วทั้งองค์กรตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน
- เผยแพร่ผลการดำเนินงานทั้งในด้านการเงินและด้านความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่างๆ ของกรุงศรี เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบและความโปร่งใสในการดำเนินงาน



ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศและในภูมิภาค เพื่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งระดับประเทศและระดับโลก

- เข้าร่วมเป็นสมาชิกและสนับสนุนการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น สมาชิกสมาคมธนาคารไทย สมาคมธนาคารนานาชาติ เครือข่าย Carbon Markets Club เป็นต้น
- ร่วมพิธีลงนามแสดงเจตจำนงรับ**หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)** และ**หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Investment: PRI)** ซึ่งริเริ่มโดย UNEP FI และ UN Global Compact เพื่อสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารและการลงทุนเพื่อความยั่งยืน
- มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน และสังคม ในการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับโลก

การสนับสนุนเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

	ประเด็นที่สำคัญ	1 NO POVERTY	2 ZERO HUNGER	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	6 CLEAN WATER AND SANITATION
1	การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG						
2	การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต						
3	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์						
4	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน						
5	การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม						
6	ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ	●					
7	การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล						
8	นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล						
9	การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน			●	●	●	
10	การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	●			●	●	
11	การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	●		●	●		●
12	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย						
13	การพัฒนาทรัพยากรบุคคล				●		
14	สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน			●			●
15	การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ						
16)	การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ						
17	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน						

หมายเหตุ:

● สนับสนุนทางตรง ◐ สนับสนุนทางอ้อม

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	10 REDUCED INEQUALITIES	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	13 CLIMATE ACTION	14 LIFE BELOW WATER	15 LIFE ON LAND	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
●	●	●	●	●		●	●		●	●
				◖					●	
									●	
									●	
	●	●	●						◖	
	●	●								
									●	
	●	●								
	●		●						◖	
	●	●	●							●
			●	●	●	●	●	●		●
									●	●
					●	●				
					●	●				●
					●	●				●
	◖				●					

แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG 2030)	สหประชาชาติ (The United Nations)	ยึดเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Banking: PRB)	United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Investment: PRI)	United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) และ UN Global Compact	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The Social Bond Principles (SBP) และ ASEAN Social Bond Standards (ASEAN SBS)	International Capital Market Association (ICMA) และ ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The Green Bond Principles (GBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
The Sustainability-Linked Bond Principles (SLBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
GRI Standards	The Global Reporting Initiative	ยึดเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
The Women's Empowerment Principles (WEPs)	UN Women และ UN Global Compact	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างศักยภาพให้กับสตรี
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	• ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย • ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	สมาคมธนาคารไทย	• ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย • ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานการบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS 9)	International Accounting Standards Board	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนของสถาบันการเงินภายใต้หลักการของ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision และธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของภาคธุรกิจ	International Standard Organization	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001: 2013 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Standard Organization และ International Electrotechnical Commission	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดก๊าซเรือนกระจก

การเป็นสมาชิกกับหน่วยงานภายนอก

กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกและเสริมสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายนอก ซึ่งการผสานความร่วมมือระหว่างกันถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นและเติบโตอย่างยั่งยืน เนื่องด้วยแต่ละหน่วยงานต่างมีศักยภาพ จุดแข็ง และความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป การผสานความร่วมมือระหว่างกันนอกจากจะเป็นการนำศักยภาพที่โดดเด่นที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืนแล้ว ในขณะเดียวกันยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและขยายขอบเขตของผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลในวงกว้างยิ่งขึ้นทั้งในระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียน

นอกจากนี้ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายยังสอดคล้องต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 17: การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnership for the Goals) อีกด้วย

หน่วยงาน	ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาคมธนาคารนานาชาติ (The Association of International Banks: AIB)	สมาชิก
หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (The American Chamber of Commerce in Thailand: AMCHAM)	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 (Thailand Private Sector Cellective Action Against Corruption: CAC)	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) (The Joint Standing Committee on Commerce, Industry and Banking)	ผู้แทนสมาคมธนาคารไทยเข้าร่วมประชุมสภาธุรกิจต่างๆ อาทิ สภาธุรกิจไทย-ออสเตรเลีย/ ไทย-นิวซีแลนด์ เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประจำเดือน
เครือข่าย Carbon Markets Club	สมาชิกผู้ร่วมก่อตั้ง

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้านธรรมภิบาลและเศรษฐกิจ

1
- **Asia's Best CEO Award** (Investor Relations) (ปีที่ 7)
- **Asia's Best CFO Award** (Investor Relations) (ปีที่ 7)
- **Asia's Best CSR Award**
- **Best Investor Relations Professional Award**
- **Best Investor Relations Company Award** (Thailand) (ปีที่ 8)

จาก Corporate Governance Asia





2 **ESG Influencer Award**
จาก Corporate Governance Asia

3
- **ICON on Corporate Governance Award**
- **Asian Corporate Director Recognition Award**

จาก Corporate Governance Asia

4 **The Asset ESG Corporate Awards 2021 (Platinum Award)**
จาก The Asset

5 **ประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย** (ปีที่ 3)
จากแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

6 **ได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ "หุ้นยั่งยืน" หรือ 'THSI'** (Thailand Sustainability Investment) (ปีที่ 6)
จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

7 **ได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ "ESG100"** (ปีที่ 6)
จากสถาบันไทยพัฒน์

8 **Sustainability Disclosure Award ประเภทรางวัลเกียรติคุณ**
จากสถาบันไทยพัฒน์







ด้านสังคม

1. **UN Women 2021 Thailand WEPs Awards (1st Runner Up) สาขาการตลาดที่คำนึงถึงมิติทางเพศ**
   จาก UN Women

2. **Best Bank for Women Entrepreneurs Award**
   จาก Global SME Finance







3. **Marketing & Brand Initiative of the Year – Thailand Award**
   Financial Inclusion Initiative of the Year – Thailand Award
   Domestic Technology and Operations – Thailand Award
   Thailand Domestic Initiative of the Year Award
   จาก Asian Banking & Finance (ABF) Retail & Wholesale Banking

4. **Best Bank for CSR Award**
   จาก Asiamoney

5. **CSR Recognition Award**
   จาก AMCHAM

6. **Rating Excellent Award**
   จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

7. **Thailand Corporate Excellence Award ประเภทความเป็นเลิศด้านสินค้าและบริการ**
   จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศิรินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ด้านสิ่งแวดล้อม

1. **รางวัลโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว ระดับดีเยี่ยม (ทอง)**
   จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. **รางวัลอาคารโดดเด่นด้านความปลอดภัยประจำปี 2564 (ระดับโกลด์) (ปีที่ 2) สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต**
   จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร

3. **ประกาศนียบัตรรับรองการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร**
   จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)





ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ



การบริหารความเสี่ยง และการจัดการภาวะวิกฤต

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบระยะยาวต่อภาคธุรกิจ ระบบเศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม กรุงศรีไม่ได้นิ่งนอนใจต่อสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น จึงได้เร่งประเมินผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งทบทวนแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ที่มีความซับซ้อนแตกต่างจากวิกฤตอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม รวมทั้งสนับสนุนให้ภาคธุรกิจกลับมาเติบโตอย่างแข็งแกร่งได้ภายหลังผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ ตลอดจนช่วยเหลือให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะลูกค้าของกรุงศรีข้ามผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤตอย่างรอบคอบและรัดกุม จะช่วยเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งสามารถบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBFs) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น ในขณะเดียวกันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันจะนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจ และสร้างผลตอบแทนทางธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารความเสี่ยง

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล**” เพื่อกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งหลักการและการปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยดำเนินการกำหนดและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยง และการกำกับดูแลธุรกิจโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตการทำงานของกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคารและกฎบัตรที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดูแลและติดตามเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

  นอกจากนี้ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงฯ ยังมีหน้าที่ดูแลและติดตามผลการใช้กลยุทธ์ซึ่งรวมถึงกลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุน (Capital) สภาพคล่อง (Liquidity) และนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลธุรกิจ รวมทั้งมีหน้าที่รายงานถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร ให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบและพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบด้วย
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**” โดยมีคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 11 คน และกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันตามความจำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควรแต่ไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ยกเว้นแต่มีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถจัดประชุมได้ ให้เลขานุการขอเสนอต่อประธานกรรมการเพื่ออนุมัติยกเว้นการประชุมในเดือนนั้น และให้นำเรื่องขอยกเว้นการประชุมรายงานต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อทราบ ทั้งนี้ ในกรณีมีความจำเป็นหรือมีเหตุเร่งด่วนเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของธนาคาร ประธานกรรมการมีอำนาจในการเรียกประชุมพิเศษได้ทันที

  คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะทำหน้าที่ทบทวนและประเมินนโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงโดยรวม (Integrated Risk Management) และเสนอแนะต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารในเวลาที่เหมาะสม โดยข้อเสนอแนะควรสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบประเมินผลความเสี่ยงธนาคารพาณิชย์ (Risk-Based Approach) ของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงจากภาวะตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้าน

สภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ตลอดจนความเสี่ยงอื่นที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร ตลอดจนบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร รวมทั้งกำหนดกรอบการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำกับดูแลแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงเรื่องการบริหารความเสี่ยงเงินกองทุน (Risk Capital Management) ให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนนโยบาย ระเบียบ ปฏิบัติงาน คู่มือและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนดไว้ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ยังมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลด้วย

- 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
- นำนโยบายและระเบียบปฏิบัติของ MUFG มาปรับใช้พัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้ “**โมเดลสามประสาน**” (Three Lines Model) ในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

โมเดลสามประสาน (Three Lines Model)



ด่านที่หนึ่ง (First Line):
หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ



ด่านที่สอง (Second Line):
กลุ่มบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง



ด่านที่สาม (Third Line):
หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

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

ความเสี่ยง 4 ด้านหลัก



ความเสี่ยงด้านเครดิต

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



ความเสี่ยงด้านตลาด

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง
- ติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิดและทันท่วงทีเมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ Value-at-Risk (VaR) เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง และกระบวนการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลอง (Backtesting) เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง นอกจากนี้ยังมีการจัดทำ Flash Report ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบผลที่อาจเกิดขึ้น กรณีที่มีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น



ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง
- จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์



ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

- กำหนด **"เครื่องมือการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร"** ที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ระบุ วัดระดับ และจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารรับได้ โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรจะดำเนินการด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
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

สำหรับการระบุ**เหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงใหม่** (Emerging Risk) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต กรุงศรีมีกระบวนการดำเนินงานภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ดังนี้

1) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง จัดทำ 'Risk Map' หรือ "**แผนที่ความเสี่ยง**" เพื่อกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและลักษณะความเสี่ยงในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ด้าน Operating Platform และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยในปี 2564 ธนาคารมีการติดตาม**ความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพภูมิอากาศ** ได้แก่ ความเสี่ยงจากภัยแล้ง โดยความเสี่ยงจากภัยแล้งนอกจากจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของเกษตรกรและอุตสาหกรรมภาคเกษตรแล้ว ยังส่งกระทบทางอ้อมต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคเกษตรกรรม เช่น เคมีภัณฑ์เกี่ยวกับภาคการเกษตร และธุรกิจที่พึ่งพากำลังซื้อจากภาคชนบทอีกด้วย อย่างไรก็ตาม กรุงศรีมีการประเมินผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวต่อธุรกิจของธนาคารอย่างใกล้ชิด ตลอดจนมีแผนบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น
2) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อ หรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูง ปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็น**ความเสี่ยงหลัก** (Top Risk) โดยมีการเสนอแผนดำเนินการให้ทราบ
   - ระบุ "**ความเสี่ยงที่สำคัญ**" ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแล และความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก โดยธนาคารได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ ซึ่งความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2564 ได้แก่

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

- 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) และระเบียบปฏิบัติงานซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง สำหรับการกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และ 2) แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านฐานะทางการเงิน (Executing Capital Recovery Option) แผนฉุกเฉินเงินกองทุน (Capital Contingency Plan: CCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุน
- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) และกำหนด**ตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด

ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มีผู้แทนของฝ่ายงานทำหน้าที่ในการจัดทำรายงาน RCSA เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ โดยการจัดทำรายงานความเสี่ยงรายเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนฝ่ายงานดังกล่าว เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มี**การทดสอบการควบคุมหลักที่สำคัญ** (Control Testing) สำหรับความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ในรายงานการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมหลักที่สำคัญได้รับการออกแบบและมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สะท้อนกับภาพสถานะความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

- จัดให้มีการอบรมเรื่อง “**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

การจัดการภาวะวิกฤต

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



- จัดทำ “**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องหรือเรียกคืนการดำเนินงานขององค์กรเมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน โดยฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญ จะต้องจัดทำและดูแลรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง ส่วนฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่ไม่มีธุรกรรมงานที่สำคัญ ให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติเรื่องแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร
- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อเตรียมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารหยุดชะงัก และลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการเผชิญเหตุการณ์ 2) การประกาศแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การดำเนินการกู้คืนระบบ และ 4) การกลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉิน โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำโดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- **จัดทำ "แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต"** (Crisis Management Plan: CMP) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารเหตุการณ์วิกฤตสำหรับพนักงาน ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สามารถดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตและมีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติ
- จัดให้มี **"ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง"** (Alternate Sites) ซึ่งหมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่จำเป็นต้องมีการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน
- จัดให้มี **"การปฏิบัติงานที่บ้าน"** (Work from Home) ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานจากภายในที่พักอาศัยของพนักงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตได้ด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร
- กำหนด **"กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต"** (Crisis Management Framework) โดยประกอบด้วย



การจัดเตรียมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
- แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Plan)
- แผนการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Communication Plan)
- แผนการจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Premises Plan)



การเตรียมความพร้อมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

สรุปผลการดำเนินงาน

แอปพลิเคชันการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management System: ORMS)

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้นำระบบ ORMS มาใช้ในการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองและการรายงานข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงภายในธนาคาร และช่วยวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นเจ้าของความเสี่ยงสามารถเข้าถึงรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ การทบทวน การระบุความเสี่ยง และการควบคุมด้วยตนเองได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น โดยกรุงศรียังคงพัฒนาระบบ ORMS ให้ครอบคลุมเครื่องมือต่างๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

ผลการดำเนินงาน

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

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ได้ดำเนินการทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญและแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมงานที่สำคัญสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในแต่ละฝ่ายเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree)

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในแต่ละฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) เป็นประจำอย่างน้อยตามรอบทุก 6 เดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลกระทบกับโครงสร้าง/ อัตรากำลังของฝ่ายงาน

การทดสอบการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree Testing)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ได้ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree Testing) จำนวน 1 ครั้ง

Risk Liaison Office (RLO) คือใคร?

RLO (Risk Liaison Office) เป็นตัวแทนหน่วยธุรกิจซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปปฏิบัติใช้ในฝ่ายงาน รวมถึงทำหน้าที่ในการรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ



RCSA & Control Testing
ทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) ประจำปี พร้อมทั้งทดสอบการควบคุมที่สำคัญ



Incident Report
รายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเมื่อพบเหตุการณ์



BCP & Call Tree
จัดทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) และการปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree) พร้อมร่วมทดสอบประจำปี



Business Partner Activity
รายงานกิจกรรมพันธมิตรทางธุรกิจและบุคคลภายนอกที่เกิดใหม่และตามรอบที่กำหนด



Key Risk Indicator Report
รายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ประจำเดือน

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจ ทั้งในภาคการผลิต การบริการ การค้า การศึกษา รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจในประเทศ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ จึงมีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการลูกค้า ทั้งในด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงินต่างๆ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในบริการทางการเงินต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

ธนาคารตระหนักดีว่าปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ในขณะเดียวกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ก็พัฒนารูปแบบการโจมตีระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการขโมย ทำลาย บิดเบือนข้อมูล หรือหลอกลวงซึ่งส่งผลกระทบและสร้างความเสียหายทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร ระดับประเทศ และระดับโลกเป็นวงกว้าง

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนมีการบริหารความเสี่ยงด้านการโจมตีทางไซเบอร์อย่างรัดกุม เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน การรั่วไหลของข้อมูล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ควบคู่ไปกับการรักษาสมดุลในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงระบบอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงระบบจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการทางการเงินในทุกภาคส่วนของธนาคารอย่างปลอดภัยอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (IT Security Division) โดยมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าระดับของการควบคุมเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีฝ่ายงานย่อยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
  1) **ฝ่ายควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Access Control Management Department) กำกับดูแลกระบวนการบริหารบัญชีผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานภายนอก
  2) **ฝ่ายควบคุมด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Controllership Department) บริหารจัดการนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศและกำกับดูแลภายในธนาคาร เป็นผู้ประสานงาน (ISMS Coordinator) และเป็นนายทะเบียนเอกสาร (Document Control) บริหารจัดการเอกสารภายในขอบเขตบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
  3) **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) ดูแล ออกแบบ และทดสอบความปลอดภัยตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการป้องกัน ตรวจจับ และเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น
- 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
- **จัดทำทะเบียนรายการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** อย่างครบถ้วน รวมถึงต้องจัดให้มีการบำรุงรักษาทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานและสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- **จัดชั้นความลับของข้อมูล** (Information Classification) มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล
- กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต
- จัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ
- จัดให้มีการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยมีการบันทึก วิเคราะห์ และรายงานเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหา รวมทั้งการแก้ไขให้**คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Management Committee) รับทราบ
- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**” เพื่อให้ธนาคารมีแนวทางรองรับเหตุการณ์ผิดปกติที่ระบบเกิดหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหาย โดยที่ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถกู้คืนระบบให้กลับคืนสู่สภาพปกติภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ธนาคารต้องทบทวนและทดสอบการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ
- กำหนด “**มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับ “นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ” ซึ่งประกอบไปด้วย 14 มาตรการย่อย ดังนี้

มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ


การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ


โครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับองค์กร


ความมั่นคงปลอดภัยด้านบุคลากร


การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล


การควบคุมการเข้าถึง


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายสื่อสาร


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การจัดหาและการพัฒนาระบบ


การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การบริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอก


ความมั่นคงปลอดภัยด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- กำหนด “**แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์**” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความรู้ ความเข้าใจ 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 และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) 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 ที่อาจเป็นผลจากการโจมตีทางไซเบอร์ได้ที่ **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) อีเมล: CSIRT@krungsri.com

สรุปผลการดำเนินงาน

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงแนวปฏิบัติในการเข้าถึงข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้อินเทอร์เน็ต และการตั้งและใช้รหัสผ่าน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางอีเมล 'IT Update' อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้า และคู่สัญญาของธนาคาร ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร เพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของธุรกิจ และเพื่อทำให้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดการเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจก่อนทำการทดสอบและดำเนินการทดสอบแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2564

การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์ โดยธนาคารต้องมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการ 2 ครั้ง ตามแผนกำหนดดังนี้

- ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน 2564
- ครั้งที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม - พฤศจิกายน 2564

การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ประจำปี 2564

วัตถุประสงค์

เพื่อทดสอบเจาะระบบ โดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญภายในหรือภายนอกที่มีความเป็นอิสระทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบโดยเฉพาะระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารสาธารณะ (Internet Facing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบ 1 ครั้ง ระหว่างเดือนมีนาคม - พฤศจิกายน 2564 ตามแผนกำหนด

การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี โดยร่วมกับสายงานทรัพยากรบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการอบรมผ่านระบบออนไลน์ Krungsri Learning Companion (KLC) และ Microsoft Teams โดยมีการจัดอบรมหลักสูตรดังนี้ 1) Phishing Attacks on The Rise 2) Information Security Awareness

การสื่อสารเรื่องฟิชชิงอีเมล (Phishing e-mail)

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงวิธีป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมล

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางอีเมล 'IT Update' อย่างต่อเนื่องเป็นประจำตลอดทั้งปี



การเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล (Phishing e-mail) เชิงรุก

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจและเพิ่มระดับความสามารถในการรับมือภัยไซเบอร์ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรายงานเหตุการณ์ที่สงสัยว่าจะเป็นฟิชชิงอีเมล โดยการกดปุ่ม Report Phishing บนระบบ Outlook เพื่อให้ทีม CSIRT ดำเนินการป้องกันเชิงรุกได้อย่างทันท่วงที

ผลการดำเนินงาน

ปริมาณการรายงานเหตุฟิชชิงอีเมล เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยจากเฉลี่ยเดือนละ 20 รายการ (ก่อนเดือนกรกฎาคม 2564) เพิ่มขึ้นเป็นเดือนละ 120 รายการ (ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2564) ทำให้ทีม CSIRT สามารถป้องกันผลกระทบจากการโจมตีทางช่องทางอีเมลได้อย่างทันท่วงที

การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing e-mail) ให้พนักงาน
- เพื่อทดสอบว่าพนักงานได้ทำการเปิด link ในฟิชชิงอีเมล และ/หรือกรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบและสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจของพนักงานเรื่องเว็บไซต์ปลอมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำตลอดทั้งปี

การเข้าร่วมทดสอบขีดความสามารถทางไซเบอร์ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ภัยไซเบอร์ และเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ภาพรวมภัยไซเบอร์ของภาคการธนาคาร เพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจของประเทศ

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีในฐานะหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) ได้เข้าร่วมการฝึกเพื่อทดสอบขีดความสามารถทางไซเบอร์ของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Thailand's National Cyber Exercise 2022) รูปแบบออนไลน์ระหว่างวันที่ 22-24 ธันวาคม 2564 ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)

การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบ DDoS (DDoS Attack Simulation)

วัตถุประสงค์

- เพื่อทดสอบความพร้อมใช้ของระบบป้องกันการโจมตีแบบ DDoS (Anti DDoS Platform) หากถูกโจมตีด้วยเทคนิคที่ซับซ้อน (Multi Vector Attack)
- เพื่อทดสอบกระบวนการรับมือภัยคุกคาม (Incident Response) ในกรณีที่ถูกโจมตีด้วย DDoS Attack

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบ 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2564 ตามแผนกำหนด

การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน รวมทั้งเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งและส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (“กรุงศรี กรุ๊ป”) จึงมุ่งมั่นเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร ทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการแสดงจุดยืนไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ 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 และกำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี กรุ๊ป
- ทบทวนการดำเนินงานของกรุงศรี เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามหรือดำเนินการสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยในปีที่ผ่านมาพบว่าการดำเนินงานส่วนใหญ่ของกรุงศรีเป็นไปตามหลักเกณฑ์แล้ว มีเพียงบางเรื่องที่ยังไม่ได้นำมาปรับใช้เนื่องจากมีความละเอียดซับซ้อน คณะกรรมการธนาคารจึงเห็นควรให้ชะลอการนำมาปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม กรุงศรีได้กำหนดมาตรการและแนวทางในการกำกับดูแลด้วยวิธีการอื่นๆ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลที่ดีไว้แล้ว
- จัดทำ **“ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน”** (The Spirit & The Letter **หรือ** S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกรุงศรี กรุ๊ป กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

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"** ที่สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันจัดทำจรรยาบรรณของธนาคาร เพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ **หลักความซื่อสัตย์** (Integrity) **หลักความยุติธรรม** (Fairness) และ**ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย** (Accountability to Stakeholders) รวมทั้งครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้ 1) จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ 2) บทบาทของกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร 3) มาตรฐานการให้บริการ 4) พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 6) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 7) การจัดการข้อมูล 8) การกำกับดูแลโดยรวม และ 9) การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท นอกจากนี้ ในปี 2563 สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจทั้ง 9 หัวข้อดังกล่าวให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนดให้ทุกกลุ่มงานแต่งตั้ง 'Compliance Champion' เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งข้อกำหนดของธนาคารว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจธนาคารที่พนักงานของกลุ่มงานนั้นๆ พึงทราบและปฏิบัติ
- **สื่อสารและเปิดเผย "หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี"** และ **"หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน"** ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ของกรุงศรี (www.krungsri.com)
- จัดตั้ง **"คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต"** โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบ และการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบรัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนด **"นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มฯ จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่ในกรณีบริษัทใดในกลุ่มมีนโยบายที่เข้มงวดกว่า นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร
- กำหนด **"แนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน และเน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลของธนาคาร โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแสดงถึงจุดยืนที่ไม่ยอมผ่อนปรนต่อการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน
- กำหนด **"ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง"** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขตหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชันอันสืบเนื่องจากการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรอง โดยระเบียบดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น ลูกค้า ที่ปรึกษา ตัวแทน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มจะต้องนำระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานอันว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง เว้นแต่ในกรณีที่บริษัทในกลุ่มมีข้อกำหนดที่เข้มงวดกว่า
- กำหนด **"นโยบายการงดรับของขวัญ"** จากลูกค้าหรือคู่ค้าของธนาคาร โดยมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) เฟซบุ๊ก 'Krungsri Simple' หน้าจอ ATM และ Line Official: Krungsri Simple เป็นต้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่จะสนับสนุนให้มีการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้หลักเกณฑ์ของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action against Corruption: CAC) และหลักธรรมาภิบาล
- กำหนดให้พนักงานทุกระดับต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล (โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์) ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับกิจการที่ดี การควบคุมความเสี่ยง การทุจริตและฟอกเงิน เป็นต้น ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) จำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

หลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล



การกำกับดูแลกิจการที่ดี
(Good Corporate Governance: CG)



การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
(Gift and Entertainment: G&E)



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



กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)



การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
(Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)



การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน
(Related Party Transaction: RPT)

- เข้าร่วมเป็น **"แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย"** (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ปที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว
- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อมั่นใจได้ว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล อาทิ อีเมล 'Compliance Message'
- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมให้มีการรายงานการกระทำของพนักงานที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ ผ่าน**ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน** (Whistle blowing Channels) โดยพนักงานหรือบุคคลใดๆ ตามช่องทางที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไขป้องกันรายงาน และกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการรับแจ้งเบาะแส



แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน
ในกรณีที่ทราบถึงการกระทำ
ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย
กฎเกณฑ์ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน
และจรรยาบรรณทางธุรกิจ



ติดตามและสอบสวน
เพื่อหาข้อเท็จจริง



กำหนดแนวทางแก้ไข
และรายงานต่อ
ผู้รับแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน
และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นถัดไปที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**

2. **กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ**
   (ผู้บริหารฝ่ายกำกับธุรกิจ)

3. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน** (Ombudsperson)
   - โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85588
   - ไปรษณีย์: ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
   - ช่องทางอินทราเน็ต: We Connect > Krungsri Compliance > Whistleblowing

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

รายละเอียด

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี และเห็นชอบให้ปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหลักเกณฑ์ภายในของธนาคาร

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย

รายละเอียด

การประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทยจากเอกสารที่ธนาคารเผยแพร่สู่สาธารณชน

ผลการดำเนินงาน

ผลประเมินของธนาคารประจำปี 2564 อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

Compliance Champion/ Representative Meeting

รายละเอียด

การจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champion ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representative ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารในแต่ละบริษัท

ผลการดำเนินงาน

จัดกิจกรรม Compliance Champion/ Representatives Meeting จำนวน 3 ครั้ง ผ่านช่องทางออนไลน์

- ครั้งที่ 1 วันที่ 11 มีนาคม 2564 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 173 คน
- ครั้งที่ 2 วันที่ 7 กรกฎาคม 2564 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 156 คน
- ครั้งที่ 3 วันที่ 17 กันยายน 2564 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 133 คน

กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2564 ภายใต้แนวคิด “คนเด็กสร้างชาติ” และกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) 2564 ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต”

รายละเอียด

กิจกรรมที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสและตรวจสอบข้อมูลการทุจริต เพื่อพัฒนาประเทศให้รอดพ้นจากปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงเจตจำนงต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีนี้เป็นการจัดกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ โดยผู้แทนธนาคารได้เข้าร่วมรับชมกิจกรรมดังกล่าวผ่านช่องทางเฟซบุ๊กขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2564 และเฟซบุ๊กของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564

การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ค่านิยมองค์กร “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” (Customer Centricity) ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทุกคนตระหนักถึงและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเสมอมา ด้วยตระหนักดีว่า “ลูกค้า” เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธนาคาร ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า (Customer Experience) ด้วยการศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของลูกค้า ตลอดจนให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละทุกกลุ่ม ครอบคลุมทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และลูกค้ารายย่อย ตลอดจนเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรีในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ

การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เพียงแต่จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว ตลอดจนไว้วางใจเลือกใช้บริการกรุงศรีเป็นธนาคารหลักตามเป้าหมายที่กรุงศรีกำหนดไว้

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดค่านิยมองค์กร “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม**” (Policy for Market Conduct) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลของทางการและเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่จะมีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครบถ้วนกว่า โดยนโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนทุกปีหรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ
- กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์และ/หรือการให้บริการต่างๆ และการเสนอขายจะต้องมีความเหมาะสม ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยลูกค้าจะต้องได้รับข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อและ/หรือใช้บริการ ทั้งนี้ กระบวนการหลังการขายต่างๆ และการให้ข้อมูลต่อลูกค้าหลังการขายจะต้องมีความเพียงพอและเหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม
- จัดให้มีกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพการบริการและการขายของพนักงานธนาคาร โดยกำหนด**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการขาย** (Call Back) เพื่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานขายให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยการสุ่มโทรศัพท์ไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานและนำผลการสุ่มสอบถามลูกค้ามาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- **ปกป้องและดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย** โดยคำนึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดหรือไม่ก็ตาม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ “การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล”)
- จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ให้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเนื้อหาที่ใช้สื่อสารจะต้องครบถ้วน ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคล”)
- ปฏิบัติตามการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของ ธปท. ความเสี่ยงจากการถูกระงับให้บริการ ถูกปรับ หรือถูกกล่าวโทษ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- ผลักดัน สื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารและบริษัทในเครือตระหนักและเข้าใจใน “**กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน**” (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ นอกเหนือจากช่องทางหลัก คือ ‘Krungsri Call Center 1572’ อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย โทรสาร เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้อง

ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

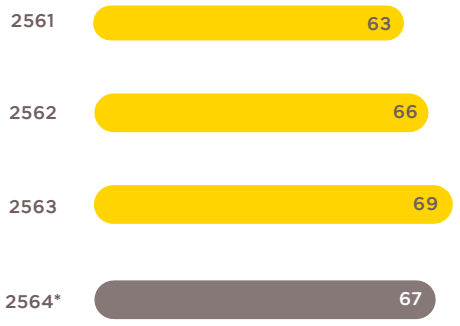
- บริหารจัดการและขยายงานบริการลูกค้าผ่านช่องทาง Live Chat โดยจัดตั้ง**ศูนย์บริการลูกค้า** 'Digi-care Contact Center' นอกเหนือจากการบริการลูกค้าปัจจุบัน เพื่อรองรับการติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ (Krungsri Simple) เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) และอีเมล หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป (pantip.com) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการและความช่วยเหลือภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว
- บริหารจัดการบุคลากรของศูนย์บริการลูกค้าให้เพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้ากรุงศรี ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
- เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ และสามารถเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้ง่ายตามแนวทางและรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนด โดยมีการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาสบนเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือ "**คะแนนวัดความพอใจของลูกค้า**" หรือ Net Promoter Score: NPS) ซึ่งกรุงศรีได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามความสนใจ ความชื่นชอบ และความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี โดยถือเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด
- จัดตั้ง "**สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า**" (Customer Experience Management Division) ทำหน้าที่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อแนะนำของลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง อาทิ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ คำแนะนำของลูกค้าที่เราได้รับจากพนักงานที่ดูแลลูกค้าโดยตรง รวมถึงความคิดเห็นของลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน ด้วยเล็งเห็นว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและพนักงานเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์เชิงลึกและวางแผนพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร เพื่อยกระดับประสบการณ์พร้อมเติมเต็มความต้องการของลูกค้าปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และวางแผนดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อ "**คณะกรรมการบริหารประสบการณ์ลูกค้า**" (Customer Experience Council: CXC) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาทางเลือกในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่เหมาะสมและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

สรุปผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี



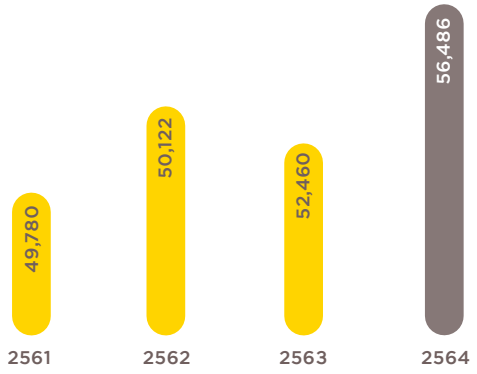
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)



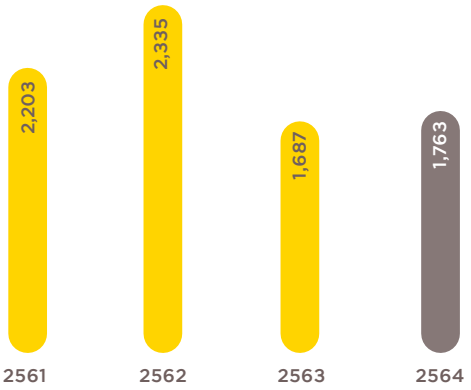
หมายเหตุ:
* ปี 2564 มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการสำรวจข้อมูล NPS จากเดิมสำรวจข้อมูลผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์ เปลี่ยนเป็นสำรวจข้อมูลผ่านระบบ SMS

การรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

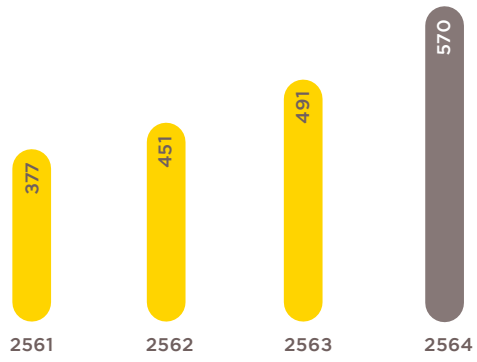
จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ CCRP (รายการต่อปี)



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



เรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ)



การช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ปี 2564 เป็นปีที่การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ยังคงรุนแรงต่อเนื่องเป็นปีที่สอง ซึ่งส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ท่ามกลางความไม่แน่นอนของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศ กรุงศรียังคงดำเนินมาตรการเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ต่อเนื่องจากปี 2563 ที่ผ่านมา เพื่อบรรเทาภาระทางการเงินของลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อยที่ประสบปัญหาทางการเงิน รวมทั้งสนองรับต่อนโยบายของรัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทย ผ่านการออกมาตรการเพื่อช่วยลดความรุนแรงของผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ต่อลูกค้าทั้งภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนที่เปราะบาง โดยมี**ยอดสินเชื่อภายใต้มาตรการช่วยเหลือรวมอยู่ที่** 170,211 **ล้านบาท**

นอกจากนี้ กรุงศรีได้สนับสนุนสภาพคล่องเพิ่มเติมผ่านโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและสินเชื่อเพื่อการฟื้นฟูธุรกิจ โดยมี**ยอดรวมจำนวน** 28,017 **ล้านบาท** ณ สิ้นเดือนธันวาคมปี 2564 เพื่อให้ลูกค้าของกรุงศรีสามารถก้าวผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปได้จนกว่าสถานการณ์ทางเศรษฐกิจจะฟื้นตัวกลับสู่ภาวะปกติ

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายการ	หน่วย	2561	2562	2563	2564
รวมรายได้จากการดำเนินงาน[1/]	ล้านบาท	109,579	121,608	113,987	122,906
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน[2/]	ล้านบาท	22,665	21,649	20,633	20,020
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน[3/]	ล้านบาท	26,287	27,648	25,297	26,717
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน[4/]	ล้านบาท	38,056	40,285	30,068	27,341
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ[5/]	ล้านบาท	6,458	6,957	6,516	8,010
เงินบริจาค[6/]	ล้านบาท	11.92	33.88	39.15	23.70
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	55,648	65,795	66,456	69,537
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	2,173,622	2,359,592	2,609,374	2,499,109
หนี้สินรวม	ล้านบาท	1,929,904	2,087,476	2,320,195	2,180,872
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	243,718	272,116	289,179	318,237
จำนวนพนักงาน[7/]	คน	30,933	33,086	33,340	33,397
จำนวนสาขา[8/]	สาขา	705	692	671	642

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

การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญต่อการปกป้อง ดูแล และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในระดับสูงสุด เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวคือข้อมูลลับที่ไม่พึงเปิดเผย เว้นแต่เป็นกรณีที่ไม่ขัดต่อนโยบายของกรุงศรีและ/หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่จะมีผลใช้บังคับอย่างเต็มรูปแบบในวันที่ 1 มิถุนายน 2565 โดยกรุงศรีได้กำหนดให้มีการปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ ในการปกป้อง ดูแล และรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ของกรุงศรี

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล**” (Data Governance Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 คน
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล**” (Data Governance Department) ทำหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบ ตลอดจนควบคุมและดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเคร่งครัด

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล**” เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดการข้อมูล การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และการออกรายงานให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน รวมไปถึงการรายงานข้อมูลตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร เช่น การใช้บริการจากภายนอก (Outsource) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- **กำหนดประเภทของข้อมูลอย่างชัดเจน** เพื่อให้การบริการจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะ “**ข้อมูลหลักของธนาคาร**” (Key Data Elements: KDEs) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการของข้อมูลคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนด ความเที่ยงตรง และความไม่ซ้ำซ้อน
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีชีวมิติ**” เพื่อควบคุมและรายงานการใช้งานข้อมูลชีวมิติ (Biometric Data) ให้กับหน่วยงานกำกับกับดูแลต่างๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- กำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

แนวป้องกันสามชั้น
(Three Lines of Defense)



แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง
(First Line of Defense)
คือ หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน



แนวป้องกันชั้นที่สอง
(Second Line of Defense)
คือ คณะกรรมการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง และกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ



แนวป้องกันชั้นที่สาม
(Third Line of Defense)
คือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว**” เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
  - เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการปกป้อง ดูแล และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และกรรมการธนาคาร
  - เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการนำไปสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปอย่างรับผิดชอบ ซึ่งจะได้เป็นการป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย พร้อมทั้งเป็นการปกป้องชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ของธนาคาร

ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินและสาขาในต่างประเทศ โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินและสาขาในต่างประเทศของธนาคารจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่มีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครอบคลุมครบถ้วนกว่า และจะต้องดำเนินการทบทวนนโยบายทุก 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดทำนโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งระเบียบปฏิบัติเรื่องการขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการดำเนินงาน

นโยบายและระเบียบปฏิบัติได้มีการประกาศใช้ก่อนพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การจัดทำประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)

วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รวมถึงผู้บริหารและพนักงานว่าธนาคารมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์แล้วเสร็จตามแผนกำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สาขาธนาคาร เว็บไซต์ธนาคาร (www.krungsri.com) และกรุงศรี โมบาย แอปพลิชัน (Krungsri Mobile Application: KMA)

การจัดทำหนังสือขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้สำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดทำหนังสือขอความยินยอมฯ ในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์แล้วเสร็จตามแผนกำหนด และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ไตรมาสแรกของปี 2564

การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล 'Compliance Message'

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารเป็นรายเดือนเกี่ยวกับคำนิยามของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. ฉบับนี้ ข้อควรปฏิบัติในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการขอความยินยอม ฐานทางกฎหมาย และข้อควรระวัง

การจัดหลักสูตรอบรม (หลักสูตรบังคับ) เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ผ่านช่องทางออนไลน์

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แก่ผู้บริหารและพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการอบรมให้แก่ผู้บริหารและหน่วยธุรกิจต่างๆ ภายในธนาคารโดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

การจัดทำบันทึกการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยธุรกิจต่างๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการประเมิน Data Flow (ตั้งแต่ขั้นตอนเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย รวมถึงการทำลาย) ของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสามารถกำหนดกลไกการควบคุมของแต่ละหน่วยธุรกิจและสามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น และมีการทบทวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

การจัดทำระบบ IT ดังต่อไปนี้

- **Consent Management**
- **Data Subject Rights**
- **Data Breach Incident**

วัตถุประสงค์

จัดทำระบบงานภายใน พร้อมทั้งช่องทางการติดต่อเพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- การให้ความยินยอมและเพิกถอนความยินยอมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Management)
- การใช้สิทธิจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject Right)
- การบริหารจัดการ Data Breach Incident

ผลการดำเนินงาน

ระบบดังกล่าวได้จัดทำแล้วเสร็จและได้เริ่มใช้งานตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 เป็นต้นมา

การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

วัตถุประสงค์

เพื่อดูแลและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ธนาคารไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

การจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงผลกระทบการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy by Design)

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความเสี่ยงการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลและกำหนดแนวทางเพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานและการออกแบบระบบงานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน

กระบวนการดังกล่าวได้จัดทำแล้วเสร็จและได้เริ่มปฏิบัติตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 เป็นต้นมา

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

พัฒนาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันส่งผลให้พฤติกรรม ทัศนคติ และรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าและประชาชนทั่วไปเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการเงินการธนาคารมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและพัฒนารูปแบบการให้บริการไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง

กรุงศรีมุ่งมั่นที่มุ่งสู่องค์กรดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเต็มตัว โดยส่งเสริมให้พนักงานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมและบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปตามกระแสของเทคโนโลยีอย่างทันท่วงที รวมทั้งส่งเสริมการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ก้าวทันต่อการแข่งขันในอุตสาหกรรม ตลอดจนมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานอีกด้วย

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลนอกจากจะส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพและช่วยสร้างนวัตกรรมและโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับธนาคารแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและลดความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็วอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการดังนี้

- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม “**เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์**” (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน
- จัดตั้ง “**กลุ่มงานนวัตกรรมดิจิทัลและข้อมูล**” ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล การพัฒนาดิจิทัลโซลูชัน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งแสวงหาการลงทุนในธุรกิจ Start-up ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (Krungsri Finnovate)
- มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อรองรับการแข่งขันและการทำงานรูปแบบใหม่ ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ที่ทันสมัย 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 หรือโครงการเพื่อการทดลองแนวคิดนวัตกรรมทางธุรกิจ หรือทดสอบการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าหรือในกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ ยังได้แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัล**” (Digital Innovation Subcommittee) ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของโครงการที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งทบทวนผลการทดสอบทางธุรกิจต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการต่อหรือหยุดการดำเนินโครงการนั้นๆ ตามความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัลยังทำหน้าที่รายงานการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ (PMC) เป็นประจำทุกเดือน
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ **โครงการ** ‘Simple to Work’ ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอแนะแนวคิด วิธีการทำงาน และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน ลูกค้า และองค์กรในภาพรวม **กิจกรรม** ‘My Paperless Idea Contest’ ซึ่งเป็นกิจกรรมย่อยภายใต้โครงการหลัก Simple to Work ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานควบคู่ไปกับการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ เป็นต้น
- สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง อาทิ ตัวอย่างการทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านช่องทางอีเมล ‘Around Krungsri CX’
- ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีหุ่นยนต์ ‘Robo Advisory’ และ ‘Robotic Process Automation’ หรือ RPA มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เช่น “AI น้องมะนาว”

และ “เบลล่า วอยซ์ บอท” (Bella Voice Bot) ในรูปแบบของ Banking Virtual Agent เพื่อช่วยในการตอบคำถามและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน พร้อมต่อยอดนวัตกรรมเดิมให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลให้มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่โดดเด่น ดังนี้

กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (Krungsri Mobile Application: KMA)

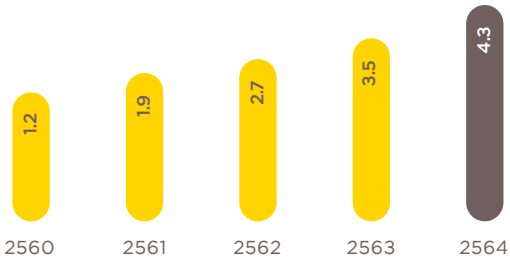


รายละเอียด

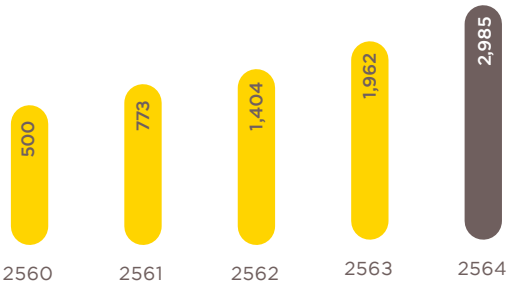
KMA มาตรฐานใหม่ของดิจิทัลแบงก์กิ้งไทยที่สะท้อนความเข้าใจและความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด โดยส่งเสริมให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าขั้นสูงสุดตามมาตรฐานสากลและกฎหมายกำหนด ตลอดจนสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดตามที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผ่านฟีเจอร์และแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อาทิ บริการโอนเงิน บริการชำระค่าบริการสาธารณูปโภค บริการกดเงินไม่ใช้บัตร บริการซื้อ-ขายตราสารหนี้/ ตราสารทุนต่างๆ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

จำนวนผู้ใช้งาน KMA (ล้านคน)



จำนวนธุรกรรมผ่าน KMA (ล้านรายการ)



ในปี 2564 กรุงศรีได้ต่อยอดการพัฒนากรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) ด้วยการเปิดตัว**นวัตกรรมบริการ** Cross-Border QR Payment **ชำระเงินระหว่างประเทศผ่านคิวอาร์ระหว่าง “ไทย-อินโดนีเซีย”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการความร่วมมือการเชื่อมโยงการชำระเงินในอาเซียน หรือ ASEAN Payment Connectivity ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และธนาคารกลางอื่นในภูมิภาคอาเซียน เพื่อส่งเสริมการบูรณาการทางการเงินในระดับภูมิภาค โดยลูกค้าคนไทยสามารถใช้ KMA สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ของร้านค้าเพื่อจ่ายค่าสินค้าและบริการในประเทศอินโดนีเซียได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งลูกค้าจะเห็นยอดการชำระเงินเป็นสกุลเงินบาท และรับรู้อัตราแลกเปลี่ยนทันทีด้วยอัตราพิเศษกว่าการชำระด้วยบัตรเครดิต ขณะเดียวกันลูกค้าของธนาคารในอินโดนีเซียก็สามารถใช้โมบาย แอปพลิเคชันที่ร่วมให้บริการในการสแกนจ่ายค่าสินค้าและบริการต่างๆ ในประเทศไทยได้ด้วยเช่นกัน ทำให้การทำธุรกรรมข้ามประเทศเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยยิ่งขึ้น โดยนวัตกรรมดังกล่าวเปิดให้บริการผ่าน KMA เมื่อเดือนกันยายน 2564 เป็นต้นไป





นอกจากนี้ ล่าสุดได้มีการต่อยอดนวัตกรรม Digital Lending เปิดตัวบริการ**สินเชื่อออนไลน์** 'Krungsri iFIN' รูปแบบใหม่ภายใต้แนวคิด "โหลด อัป รับ ฟิน" โดยนำแพลตฟอร์มการตรวจสอบตัวตนในรูปแบบดิจิทัล (NDID) มาใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งลูกค้าที่ต้องการสมัครขอสินเชื่อไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้ากรุงศรีมาก่อน เพียงดาวน์โหลดกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) และสมัครสินเชื่อผ่าน KMA ซึ่งลูกค้าสามารถทราบผลอนุมัติได้ภายใน 1 วัน นับจากวันที่ธนาคารได้รับใบสมัครและเอกสารประกอบการสมัครครบถ้วนสมบูรณ์ผ่าน KMA

การเปิดใช้งานระบบฐานข้อมูลกลาง (Central Web Service: CWS) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบนิเวศสำหรับการให้บริการดิจิทัลแฟ็กเตอริง

รายละเอียด

กรุงศรีได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในการผลักดันและพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง หรือ Central Web Service (CWS) มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายในการสร้าง Ecosystem ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงในกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SME ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ตลอดจนสนับสนุนผู้ประกอบการ SME โดยเฉพาะ SME รายย่อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างสะดวกรวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำลง

การพัฒนาและเปิดใช้งานระบบฐานข้อมูลกลาง จะทำหน้าที่เป็นฮับกลางในการตรวจสอบสถานะของใบแจ้งหนี้ที่ผู้ประกอบการ SME ใช้เป็นเอกสารในการขอสินเชื่อ และช่วยป้องกันปัญหาการขอสินเชื่อซ้ำซ้อน หรือ Double Financing รวมทั้งส่งเสริมในการเปลี่ยนแปลงระบบงานเอกสารทั้งหมดให้เป็นรูปแบบดิจิทัล

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้ร่วมกับ ธปท. ดำเนินการพัฒนาและเปิดใช้งานระบบฐานข้อมูลกลาง (Central Web Service: CWS) ได้สำเร็จตามแผนกำหนดในปี 2564

"กรุงศรี มั่งมี ช้อป" แอปพลิเคชัน

รายละเอียด

"กรุงศรี มั่งมี ช้อป" แอปพลิเคชันโฉมใหม่สำหรับร้านค้าได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของร้านค้าโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถรองรับการชำระเงินจากโมบายแบงก์กิ้งทุกธนาคาร การชำระเงินด้วย QR Code จากแอปพลิเคชันบัตรเครดิต Visa และ Mastercard รวมทั้งรองรับนักท่องเที่ยวที่ใช้ Alipay Mastercard และ WeChat Pay พร้อมการแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์เมื่อมีเงินโอนเข้า นอกจากนี้ "กรุงศรี มั่งมี ช้อป" ยังถูกออกแบบให้เอื้อต่อการใช้งานที่สะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น โดยมีการแสดงผลในส่วนของรายงานการขาย ซึ่งสามารถตรวจสอบสลิปและสรุปยอดขายได้อย่างง่ายดาย ช่วยให้ร้านค้าบริหารจัดการยอดขายและบัญชีร้านค้าได้อย่างครบวงจร โดยแอปพลิเคชัน "กรุงศรี มั่งมี ช้อป" โฉมใหม่พร้อมให้ร้านค้าดาวน์โหลดได้ตั้งแต่ 30 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินงาน

ลูกค้าของธนาคารกรุงศรีสามารถที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน "กรุงศรี มั่งมี ช้อป" ได้จากทั้ง iOS App Store และ Android Play Store และสามารถสมัครใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่สาขา เพียงลูกค้ามีบัญชีกรุงศรีและแอปพลิเคชัน KMA ก็สามารถสมัครและใช้งานได้ทันที สำหรับร้านค้าที่ไม่มีบัญชีกับธนาคารกรุงศรี ก็สามารถสมัครใช้บริการได้ด้วยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน KMA และเปิดบัญชี e-saving โดยทำการยืนยันตัวตนผ่านกระบวนการดิจิทัล (National Digital ID: NDID) หรือ 'Krungsri i-CONFIRM' และสมัครใช้งานกรุงศรี มั่งมี ช้อป ได้ทันที

ปัจจุบันมีลูกค้าใช้งาน "กรุงศรี มั่งมี ช้อป" มากกว่า 3,000 ราย โดยมีอัตราเติบโตโดยเฉลี่ยร้อยละ 60 ต่อเดือน ปริมาณธุรกรรมในเติบโตมากกว่าร้อยละ 240 ต่อเดือน ซึ่งมีมูลค่าถึง 254 ล้านบาท ในช่วง 4 เดือนสุดท้ายของปี 2564

แพลตฟอร์ม Open API ที่เชื่อมต่อคู่ค้าในอีโคซิสเต็มของธนาคารเข้ากับบริการดิจิทัลต่างๆ

รายละเอียด

แพลตฟอร์ม Open API ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างกรุงศรี และ IBM Consulting บน Red Hat OpenShift ซึ่งช่วยเชื่อมต่อคู่ค้าในอีโคซิสเต็มของกรุงศรีให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ดียิ่งขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่มผ่านสถาปัตยกรรมระบบเปิดที่มีความปลอดภัยและทันสมัย และมีการนำนโยบายด้านความปลอดภัยมาตรฐานเดียวกันมาใช้ทั่วทั้งสภาพแวดล้อมไฮบริดคลาวด์

การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อม (SME) ผ่านอีโคซิสเต็มของกรุงศรีที่รองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจทุกกลุ่มจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจ และยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า พร้อมทั้งเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน

ผลการดำเนินงาน

ปัจจุบันบริษัทชั้นนำทั้งในประเทศและในอาเซียน อาทิ เงินติดล้อ (TIDLOR) ได้เข้าร่วมแพลตฟอร์ม Open API ของกรุงศรี เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว แพลตฟอร์มของกรุงศรียังรองรับบริการโอนเงินระหว่างประเทศไปยังสถาบันการเงินใน สปป.ลาว กัมพูชา และอินโดนีเซีย นอกจากนี้ การเชื่อมต่อระบบเข้ากับแพลตฟอร์มผู้ให้บริการชำระเงินดิจิทัลระหว่างประเทศของ Nium (เนียม) ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทคสากล ยังทำให้ 13 ประเทศทั่วโลก อาทิ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย และหลายประเทศในยุโรป สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของกรุงศรีได้

บริการธุรกรรมระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ ผ่าน Application Programing Interface (API)

รายละเอียด

โครงการความร่วมมือในการเชื่อมต่อโครงข่ายโดยตรงผ่าน Application Programing Interface หรือ API ระหว่างกรุงศรีและธนาคารพันธมิตร มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบริการธุรกรรมระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรีที่ต้องการเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั้งในประเทศไทยและอาเซียนไว้ด้วยกัน ด้วยการใช้ประโยชน์ความได้เปรียบจากเครือข่ายที่แข็งแกร่งของ MUFG และขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงินที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทั้งในและต่างประเทศด้วยบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีประสบความสำเร็จในการเชื่อมต่อ API กับ Hattha Bank และสามารถเปิดให้บริการธุรกรรมระหว่างไทย กัมพูชาเป็นคู่แรก ก่อนที่จะขยายไปยังธนาคารพันธมิตรอื่นๆ ในอาเซียน ซึ่งรวมทั้งในประเทศอินโดนีเซียและเวียดนาม และยังมีอีกหลายประเทศที่อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาแผนการดำเนินงานร่วมกัน

กระบวนการตรวจสอบลายเซ็นอัตโนมัติ (Automatic Signature Verification)

รายละเอียด

กรุงศรีได้พัฒนากระบวนการตรวจสอบลายเซ็นอัตโนมัติ (Automatic Signature Verification) สำหรับระบบเช็คเคลียริ่งระหว่างธนาคารและสาขาธนาคาร โดยมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการตรวจสอบเช็ค และลดภาระงานของพนักงานของสายงานปฏิบัติการธุรกิจบริหารเงินและเช็คเรียกเก็บในประเทศที่มีปริมาณรายการตรวจสอบเช็คในแต่ละวันจำนวนมาก

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 การดำเนินการพัฒนากระบวนการตรวจสอบลายเซ็นอัตโนมัติ (เฟส 1) โดยสามารถลดปริมาณการตรวจสอบลายเซ็นจากตราสารของธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค เช็คของขวัญ และดราฟท์) ที่มีลายเซ็นเดียวในระบบ Bank Bill System ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 7 ของเช็คเคลียริ่งทั้งหมด และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการตรวจสอบเช็คด้วยการใช้ระบบการตรวจสอบลายเซ็นอัตโนมัติ ซึ่งโครงการนี้ได้ผ่านการทดสอบภายใต้ข้อบังคับของ Krungsri Own Sandbox และคณะกรรมการ Digital Innovation ได้อนุมัติให้ออกจาก Own Sandbox ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2564

Robotic Process Automation

รายละเอียด

กรุงศรีได้นำระบบสนับสนุนการทำงาน 'Robotic Process Automation' หรือ RPA มาใช้นับตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา โดยได้มีการใช้ระบบดังกล่าวทดแทนการทำงานในส่วนต่างๆ ภายในองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้สามารถลดความต้องการในการเพิ่มกำลังคนของแต่ละหน่วยงานเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ นอกจากนี้ ระบบ RPA ยังช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองต่างๆ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงลดระยะเวลาการทำงานและต้นทุนลงอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

นับตั้งแต่ปี 2561-2564 กรุงศรีได้มีการทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยระบบ RPA ไปแล้วทั้งสิ้น 145 กระบวนการ ซึ่งทำให้สามารถลดจำนวนชั่วโมงการทำงานลงได้ถึง 200,000 ชั่วโมงต่อปี รวมทั้งยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 ได้ถึง 1.4 ล้านแผ่น

โครงการ Enterprise Fraud Management

รายละเอียด

กรุงศรีให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 กรุงศรีได้จัดสรรงบประมาณกว่า 500 ล้านบาท เพื่อยกระดับระบบการบริหารจัดการการทุจริตด้วยเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าที่มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และแมชชีนเลิร์นนิง (Machine Learning: ML) เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ากรุงศรีมีความมั่นคงและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

โครงการ Enterprise Fraud Management อยู่ระหว่างการพัฒนา โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2566

Omnichannel Experience

รายละเอียด

Omnichannel Experience หรือการสร้างประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อ (Seamless Experience) ในการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางที่หลากหลายของกรุงศรีได้ถูกริเริ่มขึ้นในปี 2564

โดยมุ่งเน้นการพัฒนาช่องทางการบริการหลักของธนาคารที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และต่อยอดการพัฒนาบริการผ่านช่องทางใหม่ๆ เพิ่มเติมในปีถัดไป

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 กรุงศรีได้มีการออกแบบ Customer Journey จากการให้บริการลูกค้าที่สาขาธนาคาร หรือผ่านพนักงานคอลเซ็นเตอร์ โดยปรับรูปแบบเป็นการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการของตนเองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายดายยิ่งขึ้น เช่น การขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัว การสอบถามรายละเอียดการเดินบัญชีธนาคาร (Bank Statement) รายละเอียดข้อมูลสินเชื่อ เป็นต้น การออกแบบ Customer Journey นี้ยังรวมถึงการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบประสบการณ์แบบไร้รอยต่อเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการลูกค้าในยุคดิจิทัล และการพัฒนา Digital Platform ให้กับพนักงานที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงอีกด้วย

จาก Customer Journey ที่ได้ออกแบบไว้ กรุงศรีได้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและนำระบบ Salesforce ซึ่งเป็นระบบพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางที่หลากหลาย (Omnichannels) มาสนับสนุนการให้บริการ Call Center สำหรับลูกค้ารายย่อย ซึ่งขยายและเชื่อมโยงกับระบบการบริการและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายในสาขาธนาคาร เมื่อได้นำระบบดังกล่าวมาใช้ พบว่า ลูกค้ารายย่อยมีความพึงพอใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้นกรุงศรีจึงตั้งเป้าที่จะขยายและนำระบบดังกล่าวมาใช้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าธุรกิจ SME ต่อไป โดยได้มีการทดสอบการใช้งานกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจและได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดี กรุงศรีคาดว่าจะนำมาใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในกลางปี 2565 นี้

โครงการ 'My Paperless Idea Contest 2021'

รายละเอียด

โครงการ 'My Paperless Idea Contest 2021' เป็นหนึ่งในโครงการหลัก 'Simple to Work' ที่ริเริ่มขึ้นในปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรโดยมุ่งเน้นการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิด "ลด-ละ-เลิก" การใช้กระดาษในกระบวนการทำงาน โครงการดังกล่าวนอกจากจะช่วยลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ในองค์กรแล้ว ขณะเดียวกันยังตอบสนองต่อแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) ของธนาคารในการเพิ่มผลิตผลและประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

พนักงานกรุงศรีได้ร่วมนำเสนอไอเดียปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรกระดาษทั้งสิ้น 144 โครงการ และมีโครงการที่โดดเด่นและได้รับรางวัลรวม 6 โครงการ ดังนี้

1) **โครงการ** Digital Transformation for New Loan Platform จากฝ่ายลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดเล็ก สาขาภูมิภาค ภาค 2 โดยมีแนวคิดหลักคือ การพัฒนาระบบการตรวจสอบและติดตามเอกสารต่างๆ จนถึงขั้นตอนการลงนามในสัญญาสินเชื่อ
2) **โครงการ** Customer Service Paperless Workflow – Happy Work, Happy Life จากฝ่ายบริการลูกค้าธุรกิจ SME โดยมีแนวคิดหลักคือ การปรับเปลี่ยนข้อมูลจากรูปแบบกระดาษเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สามารถรับ-ส่งข้อมูลและขออนุมัติได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3) **โครงการ** Simple Loan Top Up จากฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน โดยมีแนวคิดหลักคือ การลดขั้นตอนการขอเอกสารที่ซ้ำซ้อนในการขอสินเชื่อเพิ่มเติมของลูกค้าปัจจุบัน
4) **โครงการ** Krungsri Knowledge Base for Paperless Solutions จากฝ่ายบริหารการขาย SME โดยมีแนวคิดหลักคือ การพัฒนาระบบการแปลงข้อมูลจากรูปแบบกระดาษเป็นเอกสารดิจิทัล ซึ่งระบบดังกล่าวจะอยู่บน Intranet ส่วนกลางของธนาคารสำหรับใช้งานภายในองค์กรเท่านั้น เพื่อลดต้นทุนค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นตามจำนวนผู้ใช้งาน
5) **โครงการ** Land Expropriation จากฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน โดยมีแนวคิดหลักคือ การปรับรูปแบบการสื่อสารภายในทีมเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลประกาศจากหน่วยงานราชการที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและตัดสินใจ ซึ่งช่วยลดปริมาณเอกสารรูปแบบกระดาษ รวมทั้งลดภาระในการจัดเตรียมเอกสารเมื่อต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่
6) **โครงการ** SWIFT e-Delivery จากฝ่ายปฏิบัติการสวิฟต์ โดยมีแนวคิดหลักคือ การนำ RPA (Robotic Process Automation) มาใช้ในการทำงาน โดยพัฒนาระบบส่วนกลางขึ้นมาสำหรับพิจารณาตรวจสอบและคัดแยก SWIFT Message เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดการจัดพิมพ์เอกสาร



"การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ล้วนเกิดจากการตั้งคำถาม หากทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปแล้วเราไม่เรียนรู้และปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน เราจะก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและอยู่อย่างยั่งยืนได้อย่างไร"

KRUNGSRI SIMPLE TO WORK

คุณโยธิน เกียววานิชย์
ฝ่ายลูกค้าธุรกิจ SME ขนาดเล็ก สาขาภูมิภาค ภาค 2
ผู้ชนะโครงการ 'My Paperless Idea Contest 2021'

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

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

กรุงศรี กรุ๊ปจึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้รับจ้างตัวกลาง และตัวแทนบนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนมีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับกิจการของตนอย่างเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนต่อไป

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงความยั่งยืน ไม่เพียงแต่จะช่วยลดความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แต่ยังส่งเสริมให้การบริหารต้นทุนในกระบวนการดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อให้การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานมีประสิทธิภาพ กรุงศรี กรุ๊ป จึงมีการกำหนดแนวทางและกิจกรรมการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดกรองผู้ขายสินค้า/ ผู้ให้บริการ การคัดเลือก ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

- กำหนด **“จรรยาบรรณคู่ค้า”** (Supplier Code of Conduct) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินและคู่ค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน โดยจรรยาบรรณคู่ค้ามีหลักการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ จริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อม



- กำหนด **“นโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า”** เพื่อเป็นแนวทางการกำกับดูแลการบริหารจัดการและปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือหลักการดำเนินงานนโยบายและแนวปฏิบัติภายในกรุงศรี ทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งกรุงศรีมีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนด **“ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับผู้จัดหาสินค้า/บริการ”** (Know Your Customer: KYC) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา เช่น การใช้บริการจากผู้จัดหาสินค้า/ บริการ (คู่ค้า) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Party Transaction: RPT) การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) หรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) นโยบายว่าด้วยประเทศและบุคคลต้องห้าม (Sanctioned Countries and Blocked Persons Policy) นโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy on Anti-Corruption) ของธนาคาร
- จัดทำ**ข้อตกลงในการรักษาความลับและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ**และเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร รวมทั้งธนาคารต้องมีการปกป้องข้อมูลของผู้จัดหาสินค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน

- กำหนด**กระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม และให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจกับองค์กร** ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจที่เป็นของผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ ฯลฯ ในการเข้าแข่งขันเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อของธนาคาร
- **คำนึงถึงการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม** เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- **ดำเนินการจัดกลุ่มคู่ค้าสำคัญของธนาคาร** (Supplier Classification) เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป สามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร ดังนี้
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยทางตรง** (Critical Vendors) ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้า/ บริการที่มีผลกระทบโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป โดยคู่ค้ากลุ่มนี้เป็นผู้จำหน่ายสินค้า/ บริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่มีคู่แข่งในท้องตลาด หรือไม่สามารถหาสินค้า/ บริการอื่นทดแทนได้ ซึ่งคู่ค้ากลุ่มนี้ต้องมีการกำหนดแผนการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้า/ บริการให้กับกรุงศรี กรุ๊ป ได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการทดสอบการปฏิบัติงานตามแผนฉุกเฉินนั้นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ไม่เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยทางอ้อม** (Non-Critical Vendors) ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้า/ บริการที่ไม่มีผลกระทบโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป โดยคู่ค้ากลุ่มนี้เป็นผู้จำหน่ายสินค้า/ บริการที่มีอยู่ทั่วไปในท้องตลาด ซึ่งสามารถใช้สินค้า/ บริการจากคู่ค้ารายอื่นๆ ทดแทนได้

กระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม

ขั้นที่ 1 พิจารณาวิธีการประกวดราคา เช่น ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคาและป้องกันการผูกขาด

ขั้นที่ 2 กำหนดคณะบุคคลที่เป็นตัวแทนจากฝ่ายงานผู้ชำนาญการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อคัดเลือกผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 3 ประเมินคู่ค้าโดยฝ่ายงานภายหลังการส่งมอบงานตามแบบฟอร์ม Supplier Evaluation Form

ขั้นที่ 4 จัดให้มีช่องทางให้คู่ค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร (Whistleblowing Channel)

สรุปผลการดำเนินงาน

วิธีการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

วัตถุประสงค์

เพื่อความเป็นธรรมและโปร่งใสในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า อีกทั้งยังเป็นการลดเวลาอันเป็นต้นทุนของการทำงานอันเกิดกับคู่ค้าได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้เริ่มใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ในเดือนธันวาคม ปี 2558 สำหรับปี 2564 ธนาคารมีการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบดังกล่าวจำนวน 19 รายการ โดยมีสัดส่วนที่ลดลงร้อยละ 32.14 เมื่อเทียบกับปี 2563 เนื่องจากสถานการณ์วิกฤตโควิด-19

การแจ้งนโยบายการงดรับหรือให้ของขวัญ และการเลี้ยงรับรองเนื่องในเทศกาลปีใหม่



วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามนโยบายการงดรับหรือให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองของธนาคาร (No Gift Policy)

ผลการดำเนินงาน

- กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบในนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวในช่วงปลายปี 2564 (เทศกาลปีใหม่)
- ไม่พบประเด็นร้องเรียนเรื่องการรับหรือให้ของขวัญ หรือการเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า
- ไม่พบประเด็นร้องเรียนจากคู่ค้าผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร

การสื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมด รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลาง และตัวแทน มีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับกิจการของตน โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ การเคารพสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบในแถลงการณ์ดังกล่าว ตลอดจนสื่อสารให้รับทราบหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้งถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน

การสื่อสารเรื่องการเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้คู่ค้าทราบว่า “ธนาคารและบริษัทในเครือผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย” และส่งเสริมให้คู่ค้าทางธุรกิจทราบความมุ่งมั่นในการเป็นแนวร่วมในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร ตลอดจนเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบในเรื่องดังกล่าว

การกำหนดแนวปฏิบัติ “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct)

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรฐานทางจริยธรรมสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประกาศรายละเอียดเรื่อง “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct) บนเว็บไซต์ธนาคาร (www.krungsri.com)

การจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับ “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้คู่ค้าประเมินตนเอง (Self-Assessment) และส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรฐานทางจริยธรรม สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบในเรื่องดังกล่าว เพื่อประเมินตนเอง (Self-Assessment) และเป็นแนวทางสำหรับคู่ค้าในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า

การจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร (Supplier Classification)

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการดำเนินงานจัดหาสินค้า และ/หรือบริการของธนาคาร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain Management)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้เริ่มดำเนินการให้คำจำกัดความในเรื่องจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร (Supplier Classification) โดยได้ระบุคำจำกัดความออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยทางตรง (Critical Vendors) และกลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยทางอ้อม (Non-Critical Vendors) ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการพิจารณาจัดกลุ่มคู่ค้าแต่ละราย

การสื่อสารให้คู่ค้าทราบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้จำหน่ายสินค้าและบริการรับทราบและปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มิถุนายน 2565

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบทางอีเมล รวมถึงบนเว็บไซต์ธนาคาร (www.krungsri.com)



ด้านสังคม



การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และพิจารณามิติด้าน ESG

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

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยคำนึงถึงและเชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม 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

- แสดงเจตจำนงรับใน**หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ** (Principles for Responsible Banking: PRB) ที่ริเริ่มโดย UNEP FI ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- ดำเนินงานตาม**หลักการ "การธนาคารอย่างยั่งยืน"** (Sustainable Banking) โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทาง **"การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ"** (Responsible Lending) ซึ่งการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ"** เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยมีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายดังกล่าวแก่พนักงานธนาคารที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตระหนักถึงความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งนี้นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารทุกสาขา สำนักงานของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการของธนาคารด้านการพิจารณาสินเชื่อให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ
- กำหนด **"แนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน"** โดยคำนึงถึงมิติ ESG ตามขอบเขตดังนี้
  - **มิติสิ่งแวดล้อม**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การตัดไม้ทำลายป่า และการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน การปนเปื้อนและมลพิษบนดินและอากาศ การป้องกันและลดมลพิษทางทะเล วัตถุอันตรายและการจัดการของเสีย
  - **มิติด้านสังคม**: ด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ชุมชนสัมพันธ์และสิทธิของชุมชน ปัญหาหนี้สินครัวเรือนที่สูงเกินไป การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
  - **มิติด้านบรรษัทภิบาล**: ด้านจริยธรรมและความซื่อสัตย์ขององค์กร จรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การบริหารจัดการความเสี่ยง การตรวจสอบ การรายงานและความโปร่งใส

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และส่งเสริมธรรมาภิบาลอันดี อาทิ เช่น การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาด โครงการประหยัดพลังงานต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมโดยรวม เป็นต้น

- **กำหนดลักษณะและประเภทของธุรกรรมในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อ โดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG** ซึ่งลักษณะและประเภทของธุรกรรมที่กำหนดนั้นได้ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) นอกจากนี้ ยังกำหนดให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายยึดถือปฏิบัติและพิจารณาความเสี่ยงด้าน ESG ประกอบการพิจารณาสินเชื่อด้วยความระมัดระวัง โดยลักษณะและประเภทของธุรกรรมมีดังนี้

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

  (i) **ลักษณะของธุรกรรม**

  - 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)
- ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานผิดกฎหมาย

(ii) **ประเภทของธุรกรรม**

- ผลิตหรือจำหน่ายสารกัมมันตรังสี อาวุธหรือยุทโธปกรณ์ อาทิ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใดซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืช จำนวนมาก 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

(i) **ลักษณะของธุรกรรม**

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

(ii) **ประเภทของธุรกรรม**

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

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนสินเชื่อแก่**ธุรกรรมที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** (Positive List) อาทิ ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) พลังงานลม ฯลฯ ธุรกิจที่เกี่ยวกับยานยนต์ไฟฟ้า และธุรกิจที่ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การมุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDG)

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

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



การไม่เลือกปฏิบัติ

ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชาติกำเนิด และภาวะทุพพลภาพ



การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม

ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของทางธนาคารอย่างไม่เหมาะสม



การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า

ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อตามขั้นตอนของธนาคาร เพื่อรู้จักตัวตนและทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าธนาคาร



ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้

พนักงานธนาคารควรมีความเชื่อโดยสุจริตใจในตัวลูกหนี้ และธนาคารในฐานะเจ้าหนี้ไม่ควรตั้งคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของลูกหนี้



การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อ หรือเงื่อนไขสินเชื่อ ต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้สินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของทางธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินบนหลักการ “การธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ” เพื่อให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินที่สามารถเสริมสร้างประโยชน์และผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ขณะเดียวกันยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศ ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนในสังคมไทยและภูมิภาคอาเซียนอีกด้วย

ในปี 2564 กรุงศรีได้สนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยร่วมเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) และหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability Linked Bond) รวมทั้งสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระยะยาว (Sustainability -Linked Loan) และสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) ดังนี้

หุ้นกู้

- **“หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน”** (Sustainability Bond) **ของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 6,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2564 ซึ่งนับเป็นครั้งแรกสำหรับบริษัทกลุ่มขนส่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยบริษัทนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหุ้นกู้ในครั้งนี้ไปใช้เพื่อชำระคืนหนี้เดิม (Refinance) และ/หรือเป็นเงินลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** (Green Bond) **มีประกันของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด** มูลค่า 2,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2564 ซึ่งการออกหุ้นกู้ครั้งนี้ถือเป็นรายการหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมครั้งแรกของบริษัทและเป็นรายแรกจากธุรกิจลีสซิ่งในประเทศไทย โดยเงินที่บริษัทได้จากการออกหุ้นกู้ครั้งนี้นำไปใช้ชำระคืนหนี้ (Refinance) และ/หรือเป็นเงินทุน (Finance) สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่งแก่รถยนต์ที่เข้าเกณฑ์คุณสมบัติเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Eligibility Criteria)

- **“หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน” (Sustainability-Linked Bond) ของบริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 5,000 ล้านบาท เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 โดยการออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนครั้งนี้นับเป็นครั้งแรกของประเทศไทย และเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2564 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนอีกครั้งมูลค่า 6,000 ล้านบาท ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง และเป็นอีกก้าวที่สำคัญสำหรับการจัดหาเงินทุนเพื่อโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อมหาสมุทรและอุตสาหกรรมอาหารทะเลโดยรวม (Blue Finance)



- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” (Green Bond) ของบริษัท เอสพีซีจี จำกัด (มหาชน)** มูลค่า 1,500 ล้านบาท เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2564 โดยบริษัทมีแผนนำเงินจากการเสนอขายหุ้นกู้ดังกล่าวเพื่อใช้ลงทุนในโครงการโซลาร์ฟาร์ม “Ukujima Mega Solar Project” ในประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการขยายธุรกิจของบริษัทต่อไปในอนาคต

สินเชื่อ

- **“สินเชื่อส่งเสริมความยั่งยืน” (Sustainability-Linked Loan) แก่บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)** โดยเป็นสินเชื่อที่ออกในประเทศไทยเป็นสกุลเงินบาทและดอลลาร์สหรัฐจำนวนเทียบเท่า 6,500 ล้านบาท และสินเชื่อซามูไรเป็นสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐและเยนจำนวนเทียบเท่า 183 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยสินเชื่อทั้งสองจำนวนนี้รวมกันเป็นจำนวน 12,000 ล้านบาท ระยะเวลา 5 ปี สินเชื่อในครั้งนี้ได้รับการตอบรับมากกว่าสินเชื่อที่ต้องการมากกว่าสองเท่าทั้งจากธนาคารในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น ความสำเร็จในการจัดหาสินเชื่อในครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงก้าวสำคัญของบริษัทในการเป็น Blue Finance หรือการบริหารจัดการการเงินเพื่อโครงการและการทำงานในการอนุรักษ์มหาสมุทร ที่ยังประโยชน์ให้แก่ทั้งบริษัทและอุตสาหกรรมในภาพรวม



- **สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระยะยาว (Sustainability-Linked Loan) แก่บริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน)** ด้วยวงเงินกู้ทั้งสิ้น 5,000 ล้านบาท เป็นระยะเวลา 4 ปี โดยบริษัทเป็นผู้ประกอบการด้านบรรจุภัณฑ์รายแรกในภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับการสนับสนุนสินเชื่อ Sustainability-Linked Loan ซึ่งสามารถเพิ่มโอกาสในเชิงธุรกิจได้ รวมถึงเป็นก้าวสำคัญในการนำธุรกิจไปสู่การเติบโตที่แข็งแกร่งและยั่งยืนในภูมิภาคอาเซียน
- **สินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan) ของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด** มูลค่า 2,000 ล้านบาท ระยะเวลา 3 ปี โดยสินเชื่อนี้ถือเป็นสินเชื่อเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสีเขียวครั้งแรกของบริษัทและเป็นรายแรกจากธุรกิจลีสซิ่งในประเทศไทย โดยเงินที่บริษัทได้จากการกู้ครั้งนี้ได้นำไปใช้ชำระคืนหนี้ (Refinance) และ/หรือ เป็นเงินทุน (Finance) สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่งแก่รถยนต์ที่เข้าเกณฑ์คุณสมบัติเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Eligibility Criteria)

ความสำเร็จในการสนับสนุนหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) และหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) สู่ตลาดทุนไทย รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระยะยาว (Sustainability-Linked Loan) สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจด้าน ESG และการตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้า ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและพัฒนาหุ้นกู้ให้เป็นสินทรัพย์ชั้นนำในประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation, and Infrastructure) เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) รวมถึงเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) อีกด้วย

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ ธุรกิจที่สนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก เช่น ระบบ Solar Rooftop โรงไฟฟ้าพลังลม โรงไฟฟ้าพลังงานชีวมวล ธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicles: EVs) ธุรกิจระบบกักเก็บพลังงาน (Energy Storage System: ESS) ธุรกิจเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสถานีชาร์จยานยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น

การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทางเลือก

ณ สิ้นปี 2564 กรุงศรีได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือก อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นวงเงินจำนวน 10,718 **ล้านบาท** ทั้งนี้ การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือกสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่สภาพแวดล้อม 2,928,117.61 $kgCO_2e$ (เมื่อคำนวณเทียบกับการใช้พลังงานไฟฟ้าทั่วไป)





ประเภทของพลังงานทางเลือก	รายละเอียดปี 2564		
	ร้อยละของสินเชื่อพลังงานทางเลือกทั้งหมด	อัตรากำลังผลิตสูงสุด (เมกะวัตต์) [1/]	ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ($kgCO_2e$) [2/]
พลังงานน้ำ	53.98	2,479.00	1,483,929.40
พลังงานชีวภาพ	22.05	1,608.07	962,590.70
พลังงานลม	13.36	96.90	58,004.34
พลังงานขยะ	4.34	9.90	5,926.14
พลังงานชีวมวล	3.22	19.94	11,935.94
พลังงานแสงอาทิตย์	3.04	677.80	405,731.08
รวม	100.00	4,891.61	2,928,117.61

หมายเหตุ:

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

[2/] คำนวณการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ตามประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (Update: มีนาคม 2564) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) จำนวน 1 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kwh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.5986 $kgCO_2e$

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

กรุงศรียึดมั่นและให้ความสำคัญต่อประเด็นด้านเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติดูแลพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาคของบุคคลและไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งมุ่งเน้นการบริหารจัดการประเด็นดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามกฎหมายและหลักการสากลที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและสิทธิมนุษยชน ทั้งด้านการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง ตลอดจนการเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชนยังเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องตามหลักสิทธิมนุษยชน รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

การเคารพสิทธิมนุษยชน การจ้างงาน และความหลากหลายของพนักงาน

- ประกาศ “**ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน**” ในปี 2561 ความว่า *“กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร”* ถ้อยแถลงนี้สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล
- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” (HR Committee) เพื่อให้คำชี้แนะเกี่ยวกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยาบุคคลของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อาทิ นโยบาย โครงการ แผนงาน แผนผลประโยชน์พนักงาน เป็นต้น และติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติตามนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ดังนี้

  1) **ด้านการสรรหาว่าจ้าง** ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการพิจารณาสรรหาว่าจ้าง การคัดเลือกบุคคลภายนอก การโอนย้ายภายในโดยตั้งอยู่บนแนวทางพื้นฐานหลักคือ 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**” ซึ่งครอบคลุมการจ้างงานบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ (Full Time Employee) พนักงานสัญญาจ้าง (Short Term Employee) ที่ปรึกษา (Advisor) ผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) และพนักงานจ้างเหมาแรงงาน (Outsourced Staff) โดยคำนึงถึงการสรรหาและจ้างงานที่เป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่างและความหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ เพศ อายุ ความเชื่อทางศาสนาหรือ

ลัทธิความเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร

- มุ่งเน้นการปฏิบัติต่อแรงงานตามกฎหมายและแนวคิดสากลของประเทศที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจ อาทิ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา
- กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการเลิกจ้างที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ในกรณีที่เป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่ถูกเลิกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจ้างงานของธนาคาร

การจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน**” โดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วยกรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคาร และ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม คณะกรรมการสรรหาฯ มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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/ โครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันและเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างและความหลากหลายของพนักงาน อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน
- จัดให้มี “**คณะกรรมการสวัสดิการ**” ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1 คณะ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 1 คณะ โดยมีการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) เป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษาหารือและเสนอความเห็นในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- จัดให้มี**สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม** เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวลของพนักงานอันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้
  1. **สวัสดิการการดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับพนักงาน** ประกอบด้วย
     - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ
     - การประกันสุขภาพและประกันชีวิตเพิ่มเติมสำหรับคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้แก่พนักงานในปี 2564
     - การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เช่น พนักงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศ
     - การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน
     - การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพ การรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด และยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้พนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น.
     - การจัดตั้งศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) ที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คอยให้คำแนะนำเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ พนักงานสามารถใช้บริการของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจได้ 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Hotline และการให้คำปรึกษาแบบ face-to-face โดยทำการนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือผ่านช่องทาง Line โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 10.00-17.00 น.

- การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 แก่พนักงานทั้งวัคซีนเข็มที่ 1 เข็มที่ 2 และวัคซีนกระตุ้นเข็มที่ 3 (Booster) โดยธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- การจัดตั้ง Krungsri Well-being Center เพื่อเป็นศูนย์ดูแลรักษาพยาบาลเฉพาะกิจให้เพื่อนพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวของพนักงานที่เป็นผู้ติดเชื้อโควิด-19
- การสื่อสารและกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำหรับพนักงาน อาทิ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องโรคโควิด-19 รวมถึงมาตรการป้องกันโรคดังกล่าวแก่พนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร การรณรงค์ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความแออัดและความเสี่ยงในการติดโรคดังกล่าว การจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันโรคที่เหมาะสม การตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานก่อนเข้าสถานประกอบการของธนาคาร การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ประจำจุดต่างๆ ของธนาคาร การจัดให้มีการอบโอโซนฆ่าเชื้อเป็นประจำ รวมถึงการจัดส่งพนักงานตรวจหาเชื้อโควิด-19 ทันทีที่มีความสงสัยว่ามีความเสี่ยงในการติดเชื้อ เป็นต้น

2. **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** เช่น เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับสาขาธนาคารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง เงินช่วยเหลือพนักงานสำหรับสาขาธนาคารที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วัน เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือการโอนย้ายพื้นที่การปฏิบัติงาน เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีคู่สมรส บิดา-มารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
3. **สวัสดิการเงินกู้** เช่น เงินกู้สวัสดิการสงเคราะห์ เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เป็นต้น
4. **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและเป็นหลักประกันเมื่อยามเกษียณหรือออกจากงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาวให้พนักงานสามารถมีชีวิตหลังเกษียณอายุอย่างมีความสุข
5. **สวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคม** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ทั้งในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการดูแลรักษาพยาบาลและมีการทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมจากสวัสดิการการดูแลสุขภาพที่ธนาคารจัดให้
6. **สวัสดิการด้านกองทุนเงินทดแทน** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ในกรณีพนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงานให้กับธนาคาร ซึ่งเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมจากสวัสดิการการดูแลสุขภาพที่ธนาคารจัดให้
7. **สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)** จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก โดยสมาชิกในที่นี้ครอบคลุมถึงสมาชิกที่เคยเป็นพนักงานกรุงศรีด้วย

- ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิ์ของตนเอง ผ่านคู่มือพนักงานและช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล (HR Inspires: WE Care), One Krungsri Portal (Intranet), Krungsri Employee Mobile Application (KarE)
- จัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working hours) รายบุคคล โดยเป็นการตกลงปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ลักษณะความจำเป็นแห่งงานที่ต้องปฏิบัติ ความจำเป็นของพนักงาน และไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้าหรือระบบการทำงานของธนาคาร โดยมีช่วงเวลาทำงาน (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง) ให้พนักงานที่มีความจำเป็นเลือก ดังนี้ 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
  - สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน เช่น “ห้องปั๊มนมบุตร” เพื่อให้พนักงานหลังคลอดบุตรมีพื้นที่ส่วนตัวในการปั๊มน้ำนมสำหรับบุตร
  - 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 6.30-21.00 น. นอกจากนี้ ยังมีมุมพักผ่อน (Oasis) บริเวณชั้น 8 อาคารสำนักงานใหญ่ และพื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน (Krungsri D-Space) บริเวณชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ อีกด้วย



- กำหนด**ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี** เพื่อสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านผลงาน (เป้าหมายการปฏิบัติงาน หรือ KPIs) และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (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) จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะถูกนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือ High Performance Organization และรักษาไว้ซึ่งผู้มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน

คะแนน	ตัวชี้วัด	นิยามของตัวชี้วัด
100%	**เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติด้านการเงิน** (Financial KPI)	
	มุมมองด้านการเงินที่ประกอบด้วยผลที่มาจากการบริหารงานภายในหน่วยงาน หรือตามบทบาทหน้าที่/ ตำแหน่งงาน โดยสะท้อนในเรื่องงบกำไรขาดทุน (Profit and Loss) งบดุล (Balance Sheet) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) เป็นต้น	
	เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในด้านที่ไม่ใช่มิติทางการเงิน (Non-Financial KPI)	
	ด้านการให้บริการลูกค้าและการตอบแทนสังคม (Customer & Society KPI)	มุมมองด้านการให้บริการลูกค้าที่มุ่งเน้นทั้งลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร เช่น กระบวนการทางการตลาดและการขยายตัวของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า การมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาและทำประโยชน์ตอบแทนให้กับสังคมโดยรวม (CSR) เป็นต้น
	ด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process KPI)	มุมมองด้านกระบวนการการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างกลยุทธ์และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน เช่น ความคิดริเริ่มใหม่ๆ กลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการ นวัตกรรมในกระบวนการทางธุรกิจ เป็นต้น
	ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Human Capital KPI)	มุมมองด้านทรัพยากรมนุษย์ที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการบริหาร พัฒนา และรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากร (เช่น การพัฒนาความรู้พนักงาน แผนพัฒนารายบุคคล ฯลฯ) การดูแลรักษาบุคลากร ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นต้น

การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร

- กำหนดให้มี**การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร** (Voice of Krungsri) โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยความถี่ในการดำเนินการสำรวจขึ้นอยู่กับการพิจารณาของธนาคาร
- จัดให้มี**กิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน** อาทิ งานประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุ กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร และกิจกรรมอื่นๆ เช่น กิจกรรม ‘Krungsri D: Market Online’ สินค้าคุณภาพราคาพิเศษสำหรับพนักงาน กิจกรรม ‘Pay Day Play Day’ เพื่อตอบคำถามความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร และกิจกรรมคู่กัน ‘One Krungsri’ เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับค่านิยมกรุงศรี เป็นต้น
- จัดตั้ง**สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา** (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน/สายงานให้ได้ทำความรู้จักกัน ทำกิจกรรม และ/หรืองานอดิเรกที่สนใจร่วมกันก่อให้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมต่างๆ ให้พนักงานได้เลือกสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมถ่ายภาพ ชมรมอาสาด้วยสองมือ เป็นต้น



สวัสดีเพื่อนพนักงานกรุงศรีและพนักงานเกษียณอายุทุกท่าน

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

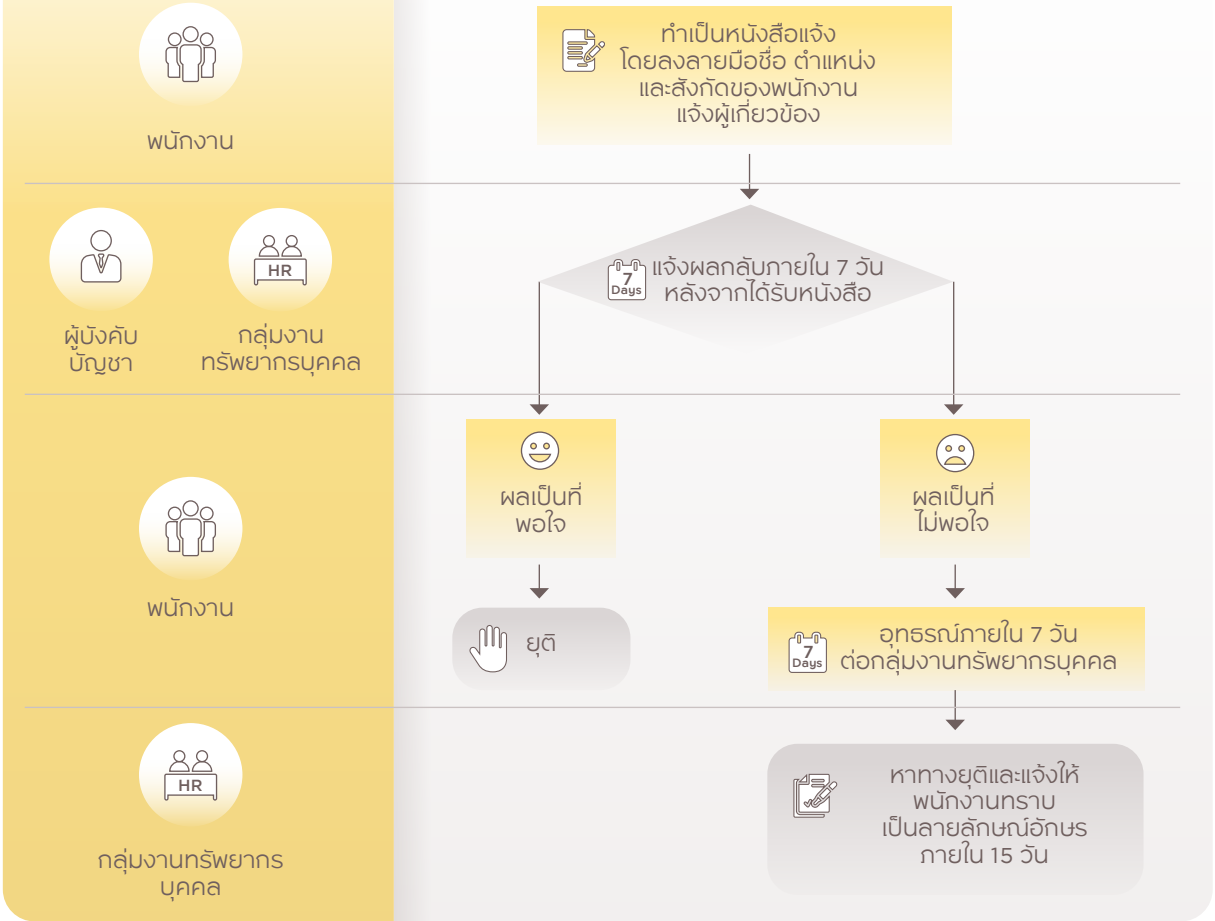
- กรุงศรีส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มหรือเจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน โดยให้สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 การให้เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้แทนของธนาคาร และเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและหารือเกี่ยวกับปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงานสวัสดิการ ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคาร

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

- กรุงศรีจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน กรณีที่พนักงานมีปัญหาคับข้องใจในเรื่องต่างๆ โดยสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

ประเด็น	ช่องทาง
ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง การละเมิดสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ พฤติกรรมพนักงานด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์สุจริต	**ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และสื่อสารทรัพยากรบุคคล** ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 72836
การให้บริการและคำปรึกษาด้านบุคลากร สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน	HR Service ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน



สรุปผลการดำเนินงาน

อัตรากำลังทั้งหมดของกรุงศรี กรุ๊ป

35,913* คน

*รวมพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วมทุน

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี
(พนักงานประจำของกรุงศรี)

14,093 คน

เพศ



ร้อยละ **30.50**



ร้อยละ **69.50**

อายุ

<30 ปี	30-50 ปี	>50 ปี
ร้อยละ **9.12**	ร้อยละ **68.34**	ร้อยละ **22.54**

เชื้อชาติ



ไทย
ร้อยละ **99.4**



อื่นๆ
ร้อยละ **0.6**

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

เป้าหมาย
จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
ผลการดำเนินงาน
ดำเนินการประชุมจำนวน 15 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย
จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
ผลการดำเนินงาน
ดำเนินการประชุมจำนวน 18 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

เป้าหมาย
จัดการประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ผลการดำเนินงาน
ดำเนินการประชุมจำนวน 6 ครั้ง

การประชุมสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เป้าหมาย
จัดการประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อหารือเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
ผลการดำเนินงาน
ณ สิ้นปี 2564 สหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยามีจำนวนสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 15 ของพนักงานทั้งหมด* และมีการดำเนินการประชุมจำนวน 2 ครั้ง

หมายเหตุ:
* เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารเท่านั้น

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

เป้าหมาย
ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ ร้อยละ 100
ผลการดำเนินงาน
ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ครบถ้วนร้อยละ 100 โดยปี 2564 ธนาคารจัดให้มี “โครงการแผนประกันสุขภาพกลุ่มแบบยืดหยุ่น” สำหรับพนักงาน แผนประกัน 1 (สำหรับพนักงานระดับ 1 - ระดับ 6) จำนวน 7 แผน และแผนประกัน 2 (สำหรับพนักงานระดับ 7- ระดับ 8) จำนวน 7 แผน เพื่อให้พนักงานได้เลือกแผนประกันที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด

การบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

เป้าหมาย

สำรวจความต้องการของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ และอาคารเอสเอสพี ทาวเวอร์ และพนักงานสาขาธนาคาร เพื่อจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงาน และ/หรือครอบครัวพนักงานที่แจ้งความประสงค์

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ยกเลิกการสนับสนุนบริการการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การตรวจสุขภาพประจำปี

เป้าหมาย

- สื่อสารแผนการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน รวมทั้งมีการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน
- พนักงานกลุ่มเสี่ยงร้อยละ 100 ไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานสามารถตรวจสุขภาพประจำปี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 ถึง 15 กุมภาพันธ์ 2565 ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ซึ่งธนาคารได้ขยายระยะเวลาตรวจสุขภาพประจำปี เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของพนักงาน และเพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์การระบาดระลอกใหม่ของโรคโควิด-19
- พนักงานกลุ่มเสี่ยง ผ่านการตรวจสุขภาพประจำปีร้อยละ 100 โดยไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

การประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

เป้าหมาย

จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อโควิด-19 ให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อโควิด-19 ให้กับพนักงานครบถ้วนร้อยละ 100 โดยมีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2564 ถึง 19 มีนาคม 2565

การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

เป้าหมาย

เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 เข็มที่ 1 เข็มที่ 2 และวัคซีนกระตุ้นเข็ม 3

ผลการดำเนินงาน

พนักงานร้อยละ 98 ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ครบทั้ง 2 เข็ม สำหรับวัคซีนกระตุ้นเข็ม 3 จะดำเนินการฉีดให้กับพนักงานในปี 2565

ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center)

เป้าหมาย

มีพนักงานใช้บริการจำนวน 15,000 ครั้งต่อปี

ผลการดำเนินงาน

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่รุนแรง ธนาคารจึงปิดการให้บริการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน เป็นต้นไป เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว จึงทำให้จำนวนผู้เข้าใช้บริการในปี 2564 ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 317 คน มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1,129 ครั้ง

สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)

เป้าหมาย

มีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ จำนวน 1,500 คนต่อปี

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2564 มีการจัดตั้งชมรมทั้งสิ้น 11 ชมรม ได้แก่ ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมบาสเกตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมปิงปอง และชมรมคนชอบแชร์
- มีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ จำนวน 1,436 คน ทั้งนี้ จำนวนสมาชิกของสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้กิจกรรมของสโมสรฯ และชมรมต่างๆ ต้องงดหรือเลื่อนออกไป

การสำรวจประสิทธิภาพการทำงานและสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน

เป้าหมาย

เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้มีการสำรวจประสิทธิภาพการทำงานและสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของพนักงานที่ทำงานที่บ้าน (Work from Home: WFH) โดยเปรียบเทียบกับการทำงานที่ออฟฟิศ เพื่อออกแบบและประเมินนโยบายการทำงานที่บ้านในอนาคต รวมทั้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่พนักงานและองค์กร

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

เป้าหมาย

ไม่มีการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ และการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีพบข้อร้องเรียนจากอดีตพนักงานของธนาคารผ่านสื่อโซเชียล มีเดีย ซึ่งธนาคารไม่ได้นิ่งนอนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อประเด็นดังกล่าว ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียนโดยพนักงานสามารถร้องเรียนได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาหากไม่ได้รับความเป็นธรรม อาทิ HR Service โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577 หรือผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งทางธนาคารได้ประกาศให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน

การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

กรุงศรีในฐานะสถาบันทางการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important: D-SIB) ตระหนักดีว่าการส่งเสริมการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานโดยเฉพาะบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้า SME และลูกค้ารายย่อย รวมทั้งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มเปราะบางที่มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินได้น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

กรุงศรีจึงนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าและประชาชนแต่ละกลุ่ม ซึ่งรวมถึงระบบการเงินระดับฐานรากไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) และนาโนไฟแนนซ์ (Nanofinance) เพื่อให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตลอดจนสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี การส่งเสริมการจ้างงาน รวมทั้งผลต่อเนื่องด้านอื่นๆ จากการลงทุนของกิจการอีกด้วย เพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียนให้เติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 1: การขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในขณะเดียวกัน กรุงศรียังมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ทางการเงินให้กับพนักงาน เยาวชน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนและบริหารจัดการการเงินที่ดีจะเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่งอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือนซึ่งถือเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญและส่งผลต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญของประเทศอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยยึดมั่นค่านิยม **“ลูกค้าคือคนสำคัญ”** เป็นแนวปฏิบัติ
- บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างรอบคอบและสมดุล โดยยึด **หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”**
- ผสานความร่วมมือกับ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายระดับโลก เพื่อตอบสนองการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและทรัพยากรทางเศรษฐกิจของธุรกิจทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น พร้อมทั้งเสริมศักยภาพธุรกิจของกรุงศรีและลูกค้าให้ก้าวสู่ระดับโลก
- พัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึง และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงการบริการทางการเงินในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน โดยมุ่งเน้นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

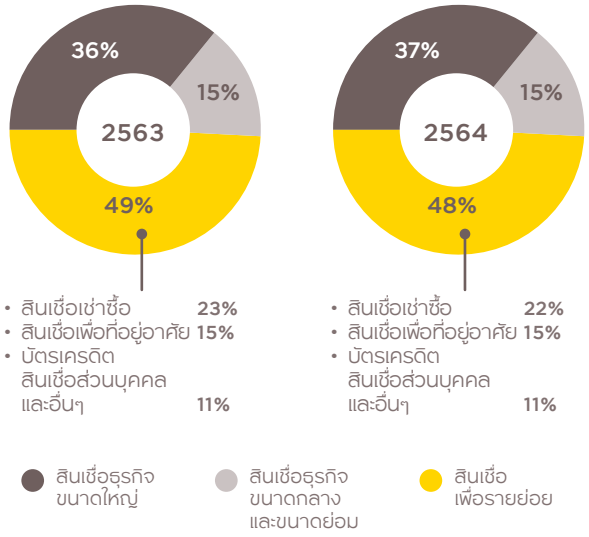
สรุปผลการดำเนินงาน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

กรุงศรีมีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุลโดยมุ่งเน้นการกระจายเงินทุนสนับสนุนไปยังลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อเพื่อรายย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 **เงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ 1,890,376 ล้านบาท** เพิ่มขึ้นจำนวน 57,411 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.1 จากสิ้นเดือนธันวาคม 2563 โดยสัดส่วนเงินให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ อันประกอบด้วย สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ที่ร้อยละ 52 ต่อเงินให้สินเชื่อทั้งหมด ขณะที่สินเชื่อเพื่อรายย่อยอยู่ที่ร้อยละ 48 ต่อเงินให้สินเชื่อทั้งหมด ซึ่งสัดส่วนเงินให้สินเชื่อรวมเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2563 สำหรับรายละเอียดสินเชื่อเพื่อธุรกิจแยกตามประเภทมีดังนี้

- **สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 694,501 ล้านบาท (ร้อยละ 37)** แบ่งเป็น สินเชื่อที่ให้บรรษัทไทย จำนวน 445,329 ล้านบาท และสินเชื่อที่ให้บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ (JPC/MNC) จำนวน 249,172 ล้านบาท
- **สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 289,566 ล้านบาท (ร้อยละ 15)**
- **สินเชื่อเพื่อลูกค้ารายย่อย มูลค่า 906,309 ล้านบาท (ร้อยละ 48)** ในจำนวนนี้แบ่งเป็น สินเชื่อเช่าซื้อจำนวน 416,340 ล้านบาท สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 285,394 ล้านบาท และสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ จำนวน 204,575 ล้านบาท

โครงสร้างพอร์ตเงินให้สินเชื่อ



สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กรุงศรีมุ่งมั่นสนับสนุนโอกาสการเติบโตให้กับลูกค้าธุรกิจทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (บรรษัทไทย บรรษัทญี่ปุ่น และบรรษัทข้ามชาติ) รวมทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม ตอกย้ำพันธกิจการเป็น **“ธนาคารพันธมิตรที่ลูกค้าไว้วางใจ”** (Trusted Banking Partner) โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานดังนี้

- ขับเคลื่อนธุรกิจด้วย 3 กลยุทธ์หลัก คือ
  1) การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจด้านลูกค้าธุรกิจ (Commercial Business Enhancement) ผ่านการสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อเสริมศักยภาพห่วงโซ่ธุรกิจ การประสานผลประโยชน์ร่วมกันของแต่ละกลุ่มลูกค้าด้วยการใช้ศักยภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลและเครือข่ายที่แข็งแกร่งของ MUFG ช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจให้ครอบคลุมทุกกลุ่มในห่วงโซ่ธุรกิจให้มากขึ้น
  2) การสร้างระบบนิเวศและพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ (Ecosystem and Partnership) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจได้ดียิ่งขึ้นได้อย่างครบวงจร
  3) การขยายศักยภาพธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Expansion) เพื่อสนับสนุนโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับลูกค้าธุรกิจไทยสู่ตลาดอาเซียน
- พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าธุรกิจ รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามลักษณะการใช้วงเงินสินเชื่อที่ให้กับลูกค้าธุรกิจให้เกิดประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมสูงสุด เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยเฉพาะเครื่องมือด้านการระดมทุนผ่านการออกหุ้นกู้ เช่น ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม เป็นต้น และการจัดหาสินเชื่อที่คำนึงถึง ESG เช่น สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน หรือ Sustainability-Linked Loan (SLL) เพื่อเป็นทางเลือกให้กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจไทย ด้วยการประสานพลังความเชี่ยวชาญและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG



- มุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการนำเสนอโซลูชันทางการเงินแบบครบวงจร เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้า ตลอดจนสนับสนุนสภาพคล่องและการบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้าธุรกิจให้สอดรับกับโลกธุรกิจในยุคหลังโควิด-19 อาทิ Krungsri Biz Online, Krungsri Biz Mobile, Krungsri Global Transfer, Krungsri Cashless Chain, Krungsri PayAlert, Krungsri CashLink, Krungsri Tradelink เป็นต้น
- ผสานพลังศักยภาพพร้อมต่อยอดความเชี่ยวชาญกับเครือข่ายระดับโลกของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) เพื่อผลักดันและส่งเสริมการเติบโตของลูกค้าธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจทุกกลุ่มให้สามารถข้ามผ่านสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ไปได้
- สนับสนุนการบริการด้านข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ และกิจกรรมที่ช่วยสร้างเครือข่ายและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่าน ‘Krungsri Business Empowerment’ เพื่อให้ลูกค้าธุรกิจสามารถนำไปต่อยอดการทำธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาวพร้อมรับมือกับอนาคตที่เปลี่ยนไป อาทิ
  - **งานสัมมนาออนไลน์** “Krungsri Business Talk” สำหรับลูกค้าธุรกิจ ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้า SME ลูกค้าสถาบันการเงิน และลูกค้าธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไปที่สนใจ โดยร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจัดสัมมนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- หัวข้อ “What’s Next for Thai Economy and Business” เพื่อแบ่งปันมุมมองเศรษฐกิจโลก ทิศทางการค้าใหม่ภายใต้นโยบายของโจ ไบเดน กับบทบาทของจีนที่ยังคงแข็งแกร่งหลังวิกฤตโควิด-19 โอกาสและความท้าทายของธุรกิจไทยในจีนและอาเซียน รวมทั้งมุมมองต่อเศรษฐกิจไทย แนวโน้มเมกะเทรนด์ และห่วงโซ่อุปทานใหม่
- หัวข้อ “What’s Next for Food Industry” ด้วยความร่วมมือกับนักวิชาการ นักธุรกิจระดับประเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทย เพื่อแบ่งปันความรู้และมุมมองแก่ลูกค้าธุรกิจให้สามารถเตรียมตัวและปรับแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับเมกะเทรนด์โลกและวิวัฒนาการห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมอาหารในอนาคต
- หัวข้อ “What’s Next for Automobile Supply Chain” ด้วยความร่วมมือกับผู้บริหารจากสภาอุตสาหกรรมและผู้บริหารในองค์กรชั้นนำระดับประเทศ เพื่อให้ความรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลกระทบต่อความต้องการและรูปแบบการผลิตของอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งอนาคต



- หัวข้อ “Thailand after COVID-19: Business Opportunities and Transformation” ด้วยความร่วมมือกับคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (บีโอไอ) เพื่อแบ่งปันมุมมองต่อทิศทางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระดับโลก เพื่อให้ธุรกิจสามารถเตรียมตัวและปรับแผนให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงหลังวิกฤตโควิด-19 พร้อมรับโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในอนาคต
- หัวข้อ “Catching Up with the Experts” เพื่อให้ความรู้เรื่องระบบการเงินโลกและระบบการเงินไทยกับการเปลี่ยนแปลงหลังวิกฤตโควิด-19 และความคิดเห็นต่อแนวโน้มค่าเงินและทิศทางของตลาดการเงินจากการประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบาย

- **โครงการ** ‘THE CHANGE MASTER’ ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ มุมมอง และแรงบันดาลแก่ลูกค้าและนักธุรกิจ โดยมี 4 ผู้บริหารระดับสูงจากองค์กรธุรกิจแถวหน้าของไทยได้แก่ นายประสิทธิ์ บุญดวงประเสริฐ ประธานคณะผู้บริหารบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) นายสุรชัย เชษฐโชติศักดิ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) นายธรรศพลฐ์ แบเลเว็ลด์ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท เอเซีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และ นายสมโภชน์ อาหุนัย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) ให้เกียรติมาร่วมแบ่งปันแนวคิดและมุมมองท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมถึงแนวทางการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดของธุรกิจท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจและสังคม
- **งาน** “Krungsri Virtual Business Matching 2021” กิจกรรมเจรจาจับคู่ธุรกิจออนไลน์ซึ่งได้จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2563 ในระหว่างวันที่ 1-24 มิถุนายน 2564 โดยได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากบริษัททั้งในประเทศไทยและอาเซียน ซึ่งมีการเจรจาจับคู่ทางธุรกิจสูงกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ถึงจำนวน 300 คู่ และมีจำนวนผู้ซื้อและผู้ขายเพิ่มขึ้นด้วย (ผู้ขายกว่า 170 ราย และผู้ซื้อกว่า 20 ราย) โดยมาจากทั้งบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศไทยและบริษัทในต่างประเทศ ได้แก่ กัมพูชา สปป.ลาว และเวียดนาม ทั้งนี้ธุรกิจที่ได้รับความนิยม 3 อันดับแรก ได้แก่ ธุรกิจอาหาร เครื่องดื่ม ธุรกิจความงาม และธุรกิจสินค้าเครื่องใช้ในครัวเรือน สะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจประเภทดังกล่าวของไทยเป็นที่ชื่นชอบของประเทศเพื่อนบ้าน



- **กิจกรรมจับคู่ธุรกิจออนไลน์** ‘Krungsri-Thai Town Matching Fair 2021’ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับ Thai Town Supermarket ผู้นำเข้าและจำหน่ายสินค้าไทยในประเทศเมียนมา พร้อมเปิดโอกาสสู่การทดลองขาย 1-6 เดือน สำหรับผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิตโดยตรงในธุรกิจต่างๆ ครอบคลุมธุรกิจเครื่องดื่ม อาหารสด อาหารแช่แข็ง อาหารกึ่งสำเร็จรูป ผลไม้สด ผลไม้แปรรูป อาหารเสริม ของใช้ในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านขนาดเล็ก เป็นต้น ในระหว่างวันที่ 23-29 กันยายน 2564 ผ่านระบบ Microsoft Teams



- **งานจับคู่เจรจาธุรกิจระหว่างประเทศในรูปแบบออนไลน์** ‘Krungsri-MUFG Virtual Business Matching Fair 2021’ ด้วยความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและ MUFG ซึ่งได้จัดงานเจรจาจับคู่ธุรกิจติดต่อกันเป็นปีที่ 9 โดยในปีนี้มีผู้ประกอบการและมีผู้ซื้อผู้ขายสินค้าจากกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและรีเทลจากประเทศไทย ญี่ปุ่น และกลุ่มประเทศอาเซียน เข้าร่วมงานเป็นจำนวนมากกว่า 80 บริษัท งานดังกล่าวสะท้อนถึงการผสานศักยภาพความเชี่ยวชาญในประเทศของกรุงศรี และเครือข่ายระดับโลกของ MUFG ในการขับเคลื่อนศักยภาพการเติบโตของภาคธุรกิจไทย ตามกลยุทธ์แผนธุรกิจระยะกลางปี 2564-2566 ของกรุงศรีที่มุ่งเสริมศักยภาพลูกค้าธุรกิจ พร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน
- จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ เพื่อให้คำปรึกษาและบริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ โทร. 0-2626-2626 หรืออีเมล commercialbanking.callcenter@krungsri.com

สินเชื่อเพื่อรายย่อย

กรุงศรียังคงยึดมั่นแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการกลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อยานยนต์ “กรุงศรี ออโต้” บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น ด้วยตระหนักดีว่าหากลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อที่เหมาะสมแล้วจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินของลูกค้า และเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม

ทั้งนี้ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการพิจารณาสินเชื่อทุกประเภทและคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม พร้อมทั้งมีการติดตามพฤติกรรมการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีที่ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือต้องการความช่วยเหลือในการบริหารจัดการหนี้ กรุงศรีก็พร้อมที่จะให้คำแนะนำและหาแนวทางช่วยเหลือ ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการลดความเสี่ยงจากหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แล้ว ยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของลูกค้า รวมทั้งลดมูลค่าภาระหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจและปัญหาหนี้ครัวเรือนอีกด้วย

สินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมและสนับสนุนโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ซึ่งรวมถึงระบบการเงินระดับฐานราก (Microfinance and Nanofinance) เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รวมทั้งรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด และ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระเงิน ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคง อีกทั้งการเข้าสู่ระบบบริการทางการเงินของธนาคารยังสามารถสร้างประวัติทางการเงินที่น่าเชื่อถือให้กับลูกค้ากลุ่มผู้มีรายได้น้อยได้อีกด้วย

กรุงศรีจึงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุนที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ ได้แก่ Hattha Bank Plc. บริษัทในเครือที่ดำเนินธุรกิจในประเทศกัมพูชา และ**บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)**

บมจ. เงินติดล้อ

- สร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการด้านการเงินมากกว่า **834,904** ราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.35 จากปี 2563)
- ยอดสินเชื่อรวม **61,458** ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 19.73 จากปี 2563)
- จำนวนสาขา **1,286** สาขา

Hattha Bank Plc.

- บัญชีลูกค้าสินเชื่อ **203,789** บัญชี (เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.46 จากปี 2563)
- ยอดสินเชื่อรวม **1,691** ล้านดอลลาร์สหรัฐ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.82 จากปี 2563)
- จำนวนสาขา **177** สาขา

ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครปริมณฑล และพื้นที่ต่างจังหวัด รวมทั้งสำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ โดยได้ปรับกระบวนทัศน์การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่าน **"ช่องทางการให้บริการทางการเงิน"** ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ตอกย้ำแนวคิด 'Make Life Simple' ของกรุงศรี เพื่อรองรับความต้องการและสอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการพึ่งพาและใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าทุกกลุ่มเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ขณะเดียวกันกรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับ **"ช่องทางสาขาธนาคาร"** เป็นอย่างมาก โดยมีการขยาย และ/หรือปรับรูปแบบสาขาธนาคารให้มีความทันสมัยและสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานสาขาในบทบาทการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรอีกด้วย

หมายเหตุ:
สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

รูปแบบสาขาของธนาคาร

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



2) **Smart Kiosk**
สาขารูปแบบใหม่สำหรับให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ลูกค้ามีความสนใจใช้บริการ



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

4) **Typical Branch**
สาขารูปแบบปกติ

ปี 2564 ท่ามกลางความไม่แน่นอนของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีการระบาดอย่างต่อเนื่องในทุกพื้นที่ กรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับการดูแลและบริการลูกค้าอย่างดีที่สุด โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า พนักงานและผู้มาติดต่อที่สาขาของธนาคารเป็นสำคัญ การบริการของสาขาธนาคารยังคงดำเนินงานตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างเคร่งครัด อาทิ การตรวจคัดกรองและวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย การติดตั้ง Counter Shield ระหว่างลูกค้าและพนักงานประจำเคาน์เตอร์ การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการและกำหนดระยะห่างระหว่างบุคคลในบริเวณจุดยืนคิวและจุดที่นั่งคอยคิว การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ประจำจุดบริการต่างๆ การอบโอโซนและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่สาขาธนาคาร เป็นต้น





การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย"

รายละเอียด

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย" ถือเป็นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลักของธนาคาร (CSR Flagship Project) ที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินและการออมขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ทั่วประเทศ ผ่านการเรียนรู้จากฐานกิจกรรมและเกม โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงจัดกิจกรรมและส่งมอบความรู้ทางการเงินแก่น้องๆ นักเรียน

ปี 2563 กรุงศรีได้มีการปรับรูปแบบกิจกรรมดังกล่าวให้สอดรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยได้ร่วมมือกับ**กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)** และ**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)** พัฒนาและประชาสัมพันธ์สื่อการเรียนการสอนออนไลน์รูปแบบแอนิเมชันชื่อชุด **"เรื่องเงิน เรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19"** โดยแอนิเมชันดังกล่าวได้นำเสนอความรู้ทางด้านการเงินที่น่าสนใจและเข้าใจง่ายผ่านตัวละครหลักของกรุงศรี (หมีบิลลี่และเบลล่า) จำนวน 4 ตอน ประกอบด้วย 1) คิดก่อนซื้อ 2) ขยันหมั่นออม 3) บันทึกรายรับ-รายจ่าย 4) เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ และอีกหนึ่งตอนพิเศษซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของนักเรียนตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสถานศึกษา

ล่าสุดปี 2564 นับเป็นปีที่ 7 ของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย" กรุงศรีได้จัดทำแอนิเมชันให้ความรู้ทางการเงินเฉกเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา โดยได้จัดทำเพิ่มอีกจำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย 1) **มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ** และ 2) **เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร** ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์จาก**ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)** ในการพิจารณาเนื้อหาสำหรับการจัดทำสื่อแอนิเมชันดังกล่าว ความร่วมมือในครั้งนี้ตอกย้ำพันธกิจของธนาคารด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 4: การส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้เผยแพร่สื่อแอนิเมชันดังกล่าวผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร รวมทั้งร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สื่อแอนิเมชันแก่นักเรียนระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนกว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศ ภายใต้การดูแลของ สพฐ. และ กสศ.



สแกน QR Code
ชมแอนิเมชันโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ตอน มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ



สแกน QR Code
ชมแอนิเมชันโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ตอน เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร

"ความรู้และทักษะทางการเงินเป็นเรื่องจำเป็น เพราะใกล้ตัวและกระทบชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคน โดยเฉพาะปัจจุบันที่มีความท้าทายรอบด้าน ดังนั้น การค่อยๆ สร้างความเข้าใจในเรื่องนี้ให้เด็กตั้งแต่ยังเล็ก จะช่วยปลูกฝังวินัยทางการเงิน พร้อมทั้งช่วยสร้างแนวคิดและพฤติกรรมการเงินที่ยั่งยืนให้กับผู้ใหญ่ในอนาคตได้ในระยะยาว ขอแสดงความชื่นชมและขอบคุณธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ และเชื่อว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาเรื่องหนี้ครัวเรือนและความเหลื่อมล้ำของประเทศในระยะต่อไปได้เป็นอย่างดี"



ดร. ชญาวดี ชัยอนันต์
ผู้อำนวยการอาวุโส
ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร
ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

"การมีวินัยทางการเงิน ตลอดจนการรู้ถึงเส้นทางของเงิน จะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้เด็กและเยาวชนของเราเติบโตขึ้นมาเป็นประชาชนที่มีคุณภาพ มีความสำเร็จในชีวิต ช่วยกันสร้างความมั่นคง มั่งคั่งให้กับประเทศ ซึ่งเป็นโอกาสดีที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้พัฒนาสื่อการเรียนการสอนและส่งเสริมให้นักเรียนเรียนรู้เรื่องการออมเงินและการใช้เงินอย่างชาญฉลาดเพื่อสร้างอนาคต"



ดร. นิพนธ์ ก้องเวหา
ผู้ช่วยเลขาธิการ
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)



"กสศ. ขอขอบคุณธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่สนับสนุนสื่อแอนิเมชันออนไลน์ โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย" ให้แก่น้องๆ นักเรียน กสศ. การส่งเสริมทักษะความรู้ทางด้านการเงิน (Financial Literacy) คือหนึ่งใน "ภูมิชีวิต" ที่สำคัญ เพื่อสามารถวางแผนและบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการใช้จ่าย การเก็บออม และการจัดการหนี้สิน ซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว ทำให้สามารถก้าวออกจากกับดักความยากจนข้ามชั่วคนได้"

ดร. ไกรยส ภัทราวาท
รองผู้จัดการกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)
กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)

โครงการ Happy Money สุขเงินสร้างได้

รายละเอียด

โครงการ “Happy Money **สุขเงินสร้างได้**” เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีเป้าหมายในการให้ความรู้แก่พนักงานกรุงศรีด้านการวางแผนและบริหารจัดการทางการเงิน รวมถึงการส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานร่วมเป็นพี่เลี้ยงการเงิน เพื่อส่งต่อและขยายผลไปยังบริษัทในเครือต่อไป



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 เป็นปีแรกที่ได้ริเริ่มโครงการนี้และได้จัดอบรมออนไลน์ โดยมีวิทยากรจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นผู้บรรยายในหลักสูตรดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

- จัดกิจกรรมครั้งที่ 1 ในวันที่ 11 สิงหาคม 2564 มีพนักงานกรุงศรีเข้าร่วม จำนวน 186 คน
- จัดกิจกรรมครั้งที่ 2 ในวันที่ 20 ตุลาคม 2564 มีพนักงานกรุงศรีเข้าร่วม จำนวน 179 คน

Krungsri Plan Your Money

รายละเอียด

‘Krungsri Plan Your Money’ ที่ปรึกษามืออาชีพในการวางแผนด้านการเงินและการลงทุน ที่มุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับการเงินอาทิ การบริหารการเงินส่วนบุคคล การวางแผนเพื่อการเกษียณ การลงทุน การวางแผนด้านภาษี การวางแผนด้านสินเชื่อ เป็นต้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ พนักงานในบริษัทเอกชน นิสิต/นักศึกษาที่ใกล้จบการศึกษา ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการเงินที่เป็นประโยชน์ พร้อมมีตัวช่วยจัดการเงินและเครื่องมือวางแผนที่ช่วยให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย ผ่านช่องทางเว็บไซต์ธนาคาร (www.krungsri.com)

นอกจากนี้ Krunsri Plan Your Money ยังจัดกิจกรรมสัมมนาทางการเงินทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ รวมทั้งจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้ครอบคลุมและทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 Krungsri Plan Your Money ได้จัดกิจกรรมสัมมนาทางการเงิน ดังนี้

- สัมมนาทางการเงินออนไลน์ภายใต้หัวข้อ “วางแผนการเงินฉบับนักศึกษาจบใหม่” เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2564 แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 180 คน เพื่อแนะแนวการวางแผนทางการเงินที่ควรรู้ เช่น วางแผนรายรับ-รายจ่าย แนวทางออมและลงทุน เพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาจบใหม่วางแผนและการบริหารเงินในอนาคต
- สัมมนาทางการเงินออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “วางแผนการออมและบริหารหนี้” เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2564 แก่พนักงานบริษัท ยูนิชาร์ม (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 30 คน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการออมและการจัดการหนี้สิน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- สัมมนาทางการเงินออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “วางแผนการออมและบริหารหนี้” เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564 แก่พนักงานบริษัท ฮอนด้า (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 50 คน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการออมและการจัดการหนี้สิน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- สัมมนาทางการเงินออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “วางแผนการเงินสำหรับนักศึกษา” เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2564 แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 120 คน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการทางการเงินและเทคนิคการออมเงิน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการเงินของนักศึกษา
- สัมมนาทางการเงินออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “วางแผนการเงินสำหรับนักศึกษา” เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 150 คน เพื่อให้ความรู้ด้านการบริหารและเก็บออมเงินเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการเงินของนักศึกษาต่อไปในอนาคต

คอนเทนต์ฮับออนไลน์ Plearn เพลิน by Krungsri GURU



รายละเอียด

กรุงศรีได้จัดทำแพลตฟอร์มคอนเทนต์ฮับออนไลน์ “Plearn เพลิน by Krungsri GURU” บนเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) มาตั้งแต่ปี 2557 โดยมุ่งเน้นนำเสนอเนื้อหาสาระที่น่าสนใจทั้งในเรื่องการเงินและการลงทุน ธุรกิจ นวัตกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) แก่กลุ่มเป้าหมายหลักคือ ลูกค้ากรุงศรี และประชาชนทั่วไป กรุงศรีมุ่งหวังให้ Plearn เพลิน by Krungsri GURU เป็นแหล่งความรู้ทางการเงินและสร้างแรงบันดาลใจให้คนไทยมีการวางแผนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำมาซึ่งความยั่งยืนทางการเงินต่อไป

Plearn เพลิน by Krungsri GURU จะมุ่งเน้นการนำเสนอเนื้อหาสาระภายใต้คอนเซ็ปต์ **"เรื่องเงิน เรื่องง่าย อ่านได้เพลิน เพลิน"** โดยใช้ภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย ผ่านการเล่าเรื่องราวให้น่าสนใจและสนุก รวมทั้งมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้อ่านทุกกลุ่ม ด้วยการแสดงผลแบบ Responsive Design ทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงเนื้อหาและได้รับประสบการณ์การอ่านที่ดีในทุกอุปกรณ์การสื่อสาร ทั้งแท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และโน้ตบุ๊ก ในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ กรุงศรีได้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้เรียนรู้พฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ ทำให้สามารถแนะนำบทความที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งช่วยเพิ่มจำนวนการเข้าเยี่ยมชมไปยังหน้าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารให้สูงขึ้น

เนื้อหาใน Plearn เพลิน by Krungsri GURU จะครอบคลุมเรื่องราวที่น่าสนใจในทุกๆ ด้านของการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบัน ซึ่งในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ผ่านมา มีการพัฒนาเนื้อหาเพื่อให้ผู้อ่านได้นำไปปรับตัวรับมือกับ New Normal ที่เกิดขึ้น โดยประกอบด้วย 4 แกนเนื้อหาหลัก (Content Pillars) ดังนี้ 1) **การเงิน** (Financial) ช่วยให้การจัดการด้านการเงินและการลงทุนให้เป็นเรื่องง่ายๆ 2) **ธุรกิจ** (Business) เคล็ดลับฉบับย่อในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ 3) **นวัตกรรม** (Innovation) สาระน่ารู้ตอบโจทย์ชีวิตยุคดิจิทัลและรู้เท่าทันเทรนด์เทคโนโลยี และ 4) **ไลฟ์สไตล์** (Lifestyle) ไอเดียและแนวคิดดีๆ ในการใช้ชีวิต

นอกจากนี้ ในปี 2563 ยังได้พัฒนา "Krungsri Plearn **เพลิน** PODCAST" ภายใต้แนวคิด **"เรื่องเงิน เรื่องง่าย ฟังได้เพลิน เพลิน"** เพื่อเป็นทางเลือกให้กลุ่มเป้าหมายได้รับสาระความรู้พร้อมความบันเทิงได้ง่ายๆ แทนการอ่าน เข้ากับไลฟ์สไตล์คนเมืองรุ่นใหม่ที่ส่วนใหญ่จะเป็นการฟังระหว่างการเดินทางไปกลับที่ทำงาน (ขับรถหรือโดยสารระบบขนส่งสาธารณะต่างๆ) ระหว่างการออกกำลังกาย หรือแม้แต่การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ขณะกำลังทำกิจกรรมต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 รายการ คือ 1) เรื่องเงิน ย่อยง่าย และ 2) เรื่องชีวิต คิดให้ง่าย

ผลการดำเนินงาน

จำนวนผู้อ่านใหม่ทางเว็บไซต์เติบโตถึงร้อยละ 11 เมื่อเทียบกับปี 2563 เช่นเดียวกับช่องทางพอดแคสต์ที่ยังคงได้รับการพัฒนาเนื้อหาให้ตอบโจทย์ความสนใจของลูกค้า ทำให้จำนวนผู้ฟังพอดแคสต์ผ่าน YouTube เติบโตขึ้นร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับปี 2563

อีกหนึ่งความภาคภูมิใจคือรางวัล Financial Inclusion Initiative of the Year – Thailand จาก Asian Banking & Finance (ABF) Retail & Wholesale Banking Awards 2021 ที่สะท้อนความสำเร็จของการพัฒนา "Plearn เพลิน by Krungsri GURU" คอนเทนต์ฮับออนไลน์ที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ผ่านบทความที่อ่านสนุกและเข้าใจง่าย รวมทั้ง "Krungsri Plearn เพลิน PODCAST" พอดแคสต์ที่ย่อยเนื้อหาสาระให้สนุกฟังได้เพลินเพลิน ช่วยสร้างความรู้ แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต

โครงการ Krungsri Auto $mart Finance 2021 ตอน "Money Clinic ตรวจร่างกาย จ่ายยา หาวิตามินเสริม"



รายละเอียด

กรุงศรี ออโต้ได้ริเริ่มโครงการ **"กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์"** (Krungsri Auto $mart Finance) มาตั้งแต่ปี 2552 โดยถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมหลักของกรุงศรี ออโต้ ตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเรื่องการเงิน ซึ่งปี 2564 นับเป็นปีที่ 13 ที่กรุงศรี ออโต้ ได้ดำเนินโครงการดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ท่ามกลางความกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การดูแลสุขภาพกายให้แข็งแรง รวมถึงการเสริมสร้างสุขภาพการเงินให้มั่นคงพร้อมรับความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้น กลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญขึ้นมาอีกครั้ง กรุงศรี ออโต้ จึงได้จัดงานสัมมนาออนไลน์ Krungsri Auto $mart Finance 2021 **ตอน "Money Clinic ตรวจร่างกาย จ่ายยา หาวิตามินเสริม"** เพื่อเสริมความรู้และแรงบันดาลใจในการสร้างสุขภาพการเงินที่ยั่งยืนให้แก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไป ซึ่งต้องเริ่มตั้งแต่ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสุขภาพการเงินของตนเอง เลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสม และเสริมสร้างภูมิต้านทานผ่านการสร้างรายได้ที่มั่นคง

งานสัมมนาครั้งนี้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2564 ผ่านการถ่ายทอดสดภายในกลุ่มเฟซบุ๊ก (Private Group) 'Krungsri Auto $mart Finance 2021' โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มาร่วมแบ่งปันเทคนิคด้านการบริหารจัดการเงินและเทคนิคในการสร้างรายได้เสริม ประกอบด้วย นายจักรพงษ์ เมษพันธุ์ หรือ โค้ชหนุ่ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคล มาให้คำแนะนำในการตรวจสอบสุขภาพการเงินของตนเองและการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ในหัวข้อ "ตรวจร่างกาย" และ "จ่ายยา" รวมถึงให้แนวคิดในการค้นหาอาชีพเสริมที่เหมาะกับตนเอง (วิตามิน C: Career) ในหัวข้อ "หาวิตามินเสริม" รวมทั้งยังมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลลิตา สันติวรรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งและนักวิชาการอิสระ มาร่วมให้ความรู้ด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง (วิตามิน D: Digital) เพื่อติดอาวุธการขายในยุคโซเชียลมีเดีย ปิดท้ายด้วย นายชยุต ปริญญาธนกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท ชยุต ต้าร์พรีม

คอลซัลแตนท์ จำกัด ที่มาให้คำแนะนำเรื่องการลงทุน (วิตามิน F: Fitness) เพื่อเสริมความแข็งแรงให้สุขภาพทางการเงินด้วยการทำให้งอกเงยและสามารถสร้างผลตอบแทนได้

นอกจากนี้ กรุงศรี ออโต้ ยังจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่ต้องการเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีตลอดระยะเวลา 1 ปี ผ่านทีมงานกรุงศรี ออโต้ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการเงิน เพื่อสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมงานสัมมนาออนไลน์พร้อมเดินหน้าต่อได้ในทุกสถานการณ์ซึ่งงานนี้มีผู้สนใจเข้าร่วมงานกว่า 250 คน

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

รายละเอียด

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้ริเริ่มโครงการ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" มาตั้งแต่ปี 2560 โดยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารการเงินท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ทางการเงินอย่างครบวงจรแก่พนักงาน ลูกค้า นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจทั่วไป ผ่านกิจกรรมย่อยที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ดังนี้

- **พนักงาน**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดตั้ง **"ชมรมนี้อยู่แล้วรวย"** เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีวินัยทางการเงิน และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานสร้างรายได้เสริมโดยที่ไม่กระทบกับงานประจำ ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมวินัยทางการเงินต่างๆ อาทิ กิจกรรมทำสมุดบัญชีรายรับ-รายจ่าย กิจกรรมสร้างรายได้เสริม เป็นต้น
- **ลูกค้า และประชาชนทั่วไป**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปด้านการวางแผนและบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล ผ่านสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊กเพจ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" (Money Matters) กิจกรรมไลฟ์สตรีมมิ่ง "นิว นอร์มัล มอร์มันนี่" (New Normal, More Money) เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

- **"ชมรมนี้อยู่แล้วรวย" โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์** เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปี 2564 ยังมีความน่ากังวลและส่งผลต่อข้อจำกัดในการจัดกิจกรรมของ "ชมรมนี้อยู่แล้วรวย" ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์จึงมุ่งเน้นการสื่อสารให้ความรู้การบริหารจัดการทางการเงิน และการสร้างวินัยการออมผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมได้ในช่วง Work from Home อาทิ การสนับสนุนให้พนักงานจดบันทึกสมุดบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดกิจกรรมไลฟ์สตรีมมิ่ง **"ไลฟ์นี้ดูแล้วรวย"** ในหัวข้อต่างๆ โดยได้เชิญกูรูทางการเงินมาให้ความรู้และตอบคำถามด้านการเงินแก่พนักงาน

  กรุงศรี คอนซูมเมอร์เล็งเห็นว่า การให้ความรู้แก่พนักงานในการบริหารจัดการการเงินในช่วงวิกฤตโควิด-19 รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด จะช่วยให้พนักงานมีความตื่นตัวในการวางแผนทางการเงินและมีการใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการออมไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2564 มีพนักงานร่วมชมไลฟ์จำนวน 168 คน และอ่านเนื้อหาของชมรมนี้อยู่แล้วรวย (View) 2,745 ครั้ง
- **กิจกรรมไลฟ์สตรีมมิ่ง** "New Normal, More Money" ปี 2564 กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้สานต่อกิจกรรม "New Normal, More Money" **ซีซัน** 2 โดยได้แบ่งปันความรู้ด้านจัดการการเงินอย่างชาญฉลาด รวมทั้งแนะนำเคล็ดลับการบริหารการเงินในรูปแบบไลฟ์สตรีมมิ่ง ผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ "กรุงศรี คอนซูมเมอร์" ซึ่งถือเป็นการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลในรูปแบบใหม่ที่มีความน่าสนใจและทันสมัย สอดรับกับยุคปัจจุบัน โดยกิจกรรมดังกล่าวมีการแบ่งปันคำแนะนำและเคล็ดลับการบริหารการเงินในยุควิถีชีวิตใหม่จากผู้บริหาร กูรูในแวดวงธุรกิจ อินฟลูเอนเซอร์และยูทูบเบอร์ชื่อดัง ที่มีไลฟ์สไตล์ในการใช้ชีวิตและบริหารการเงินที่น่าสนใจ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้ที่สนใจทั่วไปได้รับความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการเงิน และสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้ก้าวผ่านสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 และผลกระทบทางเศรษฐกิจได้ โดยกิจกรรมไลฟ์สตรีมมิ่งนี้มีผู้รับชม (View) จำนวน 244,744 ครั้ง





โครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้" โดย เงินติดล้อ

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน ดังนี้

- **เครือข่ายมูลนิธิรณรงค์หยุดพนัน**: เงินติดล้อได้จัดอบรมความรู้ทางการเงินแก่ผู้นำเครือข่ายชุมชน (Train The Trainer) เพื่อเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางการเงินแก่ชาวบ้านในชุมชนต่อไป โดยมีชาวบ้านจำนวน 450 คน จาก 12 ชุมชน ในพื้นที่ 3 จังหวัด ประกอบด้วย สระบุรี (5 ชุมชน) พัทลุง (4 ชุมชน) และลำปาง (3 ชุมชน) เข้าร่วมกิจกรรม
- **มูลนิธิทีช ฟอร์ ไทยแลนด์**: กิจกรรมให้ความรู้แก่ครูผู้นำการเปลี่ยนแปลง 9 จังหวัด (กรุงเทพมหานคร นครปฐม ลพบุรี กาญจนบุรี นครสวรรค์ ปราจีนบุรี ระยอง ชลบุรี และขอนแก่น) จำนวน 3 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) วางแผนการเงิน 2) เรื่องต้องรู้ก่อนเป็นหนี้ และ 3) เตรียมความพร้อมก่อนลงทุน โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ (Zoom) จำนวน 60 คน และมีอาสาสมัครเงินติดล้อเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 7 คน

โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการเงินพื้นฐาน โดย เงินติดล้อ



รายละเอียด

"เงินติดล้อ" ตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและการบริหารเงินลงทุนเพื่อการประกอบอาชีพ จึงได้จัดโครงการส่งเสริมความรู้พื้นฐานทางการเงินเพื่อการประกอบอาชีพแก่กลุ่มผู้ก้าวพลาดใกล้พ้นโทษ ภายใต้โครงการกำลังใจในพระดำริสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสแก่ผู้ก้าวพลาดให้สามารถเริ่มต้นชีวิตใหม่เมื่อพ้นโทษและพึ่งพาตนเองได้

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 นับเป็นปีที่ 3 ที่เงินติดล้อได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ก้าวพลาด แต่เนื่องด้วยสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เงินติดล้อจึงพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบ VDO e-Learning เพื่อส่งมอบแก่โครงการกำลังใจอย่างเป็นทางการในวันที่ 28 ตุลาคม 2564 ซึ่งเรือนจำจังหวัดจันทบุรีได้นำหลักสูตรดังกล่าวไปใช้อบรมผู้ก้าวพลาด จำนวน 35 คน

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ด้วยการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายพันธมิตรทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภากาชาดไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม กรมศิลปากร มูลนิธิและสถานสงเคราะห์ต่างๆ ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อบูรณาการความเชี่ยวชาญของแต่ละองค์กรในการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรมในวงกว้าง รวมทั้งส่งเสริมให้ประเทศเติบโตและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีจิตอาสาในการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม ภายใต้แนวคิด 'Simple to Share' ผ่านการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรลุเป้าหมายการมีชุมชนและสังคมที่เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง **"คณะกรรมการความยั่งยืน"** โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทางนโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติ โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาคและจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม"** เพื่อใช้เป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- จัดตั้ง **"ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคม"** ภายใต้สายงานสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร โดยทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม หรือ CSR และพัฒนาแผนงาน โครงการ หรือแคมเปญที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรีโดยร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติสากลและสอดรับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
- กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า 'Krungsri's 4 CSR Pillars' เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคม สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ ตามรายละเอียดดังนี้



สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุน
เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม *
6.29 ล้านบาท

อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป
3,456 คน

เงินบริจาค *
23.69 ล้านบาท

อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป
เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม คิดเป็น
6,789 ชั่วโมงอาสา

* เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทในเครือ

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เรื่องความสำคัญของ ESG กับภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร

รายละเอียด

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

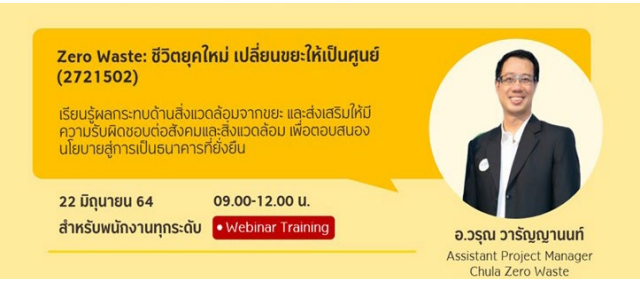
ผลการดำเนินงาน

- แนะนำและให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG แก่พนักงานใหม่ (New Hire) ในวันปฐมนิเทศ (Orientation)
- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน หัวข้อ “Environmental, Social, and Governance (ESG) for Sustainable Growth” ผ่านระบบออนไลน์จำนวน 2 รอบ เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน และ 20 ตุลาคม 2564 โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 182 คน
- จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง หัวข้อ “ESG Finance & Business Opportunities” ผ่านระบบออนไลน์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564 ซึ่งได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน ESG Finance จาก Ernst & Young (EY) บรรยายให้ความรู้โดยมีผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 250 คน
- จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะกรรมการธนาคาร หัวข้อ “ESG Finance & Business Opportunities” ผ่านระบบออนไลน์เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2564 ซึ่งได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน ESG Finance จาก Ernst & Young (EY) บรรยายให้ความรู้โดยมีคณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 9 คน
- จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง หัวข้อ “ESG Knowledge Sharing: ESG for Banks” ผ่านระบบออนไลน์เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564 ซึ่งได้รับเกียรติจากที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญบริษัท PricewaterhouseCoopers (PwC) บรรยายให้ความรู้ โดยมีผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 80 คน

การจัดอบรมและให้ความรู้พนักงานหัวข้อ “Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์”

รายละเอียด

กรุงศรีได้เล็งเห็นปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้จัดหลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาขยะและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จนนำไปสู่การดำเนินงานด้านการจัดการขยะ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนโดยเริ่มจากความร่วมมือภายในองค์กร



ผลการดำเนินงาน

จัดการอบรมหลักสูตร “Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์” โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาบรรยายให้ความรู้แก่พนักงาน ในวันที่ 22 มิถุนายน 2564 ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมฟังบรรยายจำนวน 102 คน

การจัดอบรมและให้ความรู้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หัวข้อ "การส่งเสริมสำนักงานสีเขียว"

รายละเอียด

กรุงศรีส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นสำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานขององค์กร ในการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ลดปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการทำงานของธนาคาร รวมถึงมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อน

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมตามแนวทางดำเนินโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว โดยได้รับเกียรติวิทยากรจากคณะนักวิจัยและที่ปรึกษา คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีหัวข้อการอบรม ดังนี้

- จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ 1 หัวข้อ "แนวทางการพัฒนาสำนักงานสู่สำนักงานสีเขียว" ณ อาคารสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2564 โดยมีคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 51 คน
- จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ 2 หัวข้อ "การระบุปัญหาสิ่งแวดล้อมและกฎหมาย" ผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2564 โดยมีคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 16 คน
- จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ 3 หัวข้อ "การตรวจประเมินและการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม" ผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2564 โดยมีคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 17 คน
- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานจัดจ้างภายนอก (แม่บ้าน) หัวข้อ "การส่งเสริมสำนักงานสีเขียว" ณ อาคารสำนักงานใหญ่ เมื่อเดือนธันวาคม 2564 โดยมีแม่บ้านเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 70 คน

การตอบแทนคืนสู่สังคม

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย"

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการ "กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน" ในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความรู้พื้นฐานด้านการเงิน และปลูกฝังวินัยการออมให้กับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในประเทศที่กรุงศรีได้เข้าไปดำเนินธุรกิจ แต่เนื่องจากปี 2563 เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ดำเนินกิจกรรมให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายได้ กรุงศรีจึงปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวโดยได้จัดทำสื่อแอนิเมชันโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย" ชื่อชุด **"เรื่องเงิน เรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19"** เพื่อนำเสนอความรู้ทางด้านการเงินที่น่าสนใจและเข้าใจง่ายผ่านตัวละครหลักของกรุงศรี (หมีบิลลี่และเบลล่า) จำนวน 4 ตอน ประกอบด้วย 1) คิดก่อนซื้อ 2) ขยันหมั่นออม 3) บันทึกรายรับ-รายจ่าย 4) เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ และอีกหนึ่งตอนพิเศษซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของนักเรียนตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสถานศึกษา ซึ่งการจัดทำแอนิเมชันดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ถือเป็นปีที่ยังต้องเผ้าระมัดระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างใกล้ชิดต่อเนื่องจากปี 2563 และนับเป็นปีที่ 7 ของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย" กรุงศรีได้จัดทำแอนิเมชันให้ความรู้ทางการเงินเฉกเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา โดยในปีนี้ได้จัดทำเพิ่มอีกจำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย 1) มารู้จักธนาคารพาณิชย์และธนาคารกลางกันเถอะ และ 2) เดินทางตามรอยวงจรธนบัตร ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์จากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในการพิจารณาเนื้อหาสำหรับการจัดทำสื่อแอนิเมชันดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สื่อแอนิเมชันแก่นักเรียนระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนกว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศ ภายใต้การดูแลของ สพฐ. และ กสศ. รวมทั้งโรงเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่รอบสำนักงานใหญ่ของกรุงศรีจำนวน 15 โรงเรียน





โครงการ "คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปี 3" ภายใต้ความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย

รายละเอียด

กรุงศรีดำเนินโครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน เป็นปีที่ 3 ซึ่งเป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกโดยมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนแนวคิดเรื่องการปลูกฝังวินัยการออม การวางแผนและบริหารจัดการด้านการเงินให้แก่เยาวชนระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ แต่ด้วยสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 สมาคมธนาคารไทยจึงได้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 3 (ปี 2563) ไปจนถึงเดือนมิถุนายน 2564

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมในวันที่ 11 มิถุนายน 2564 เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 86 คน โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีจำนวน 3 คน ทำหน้าที่ดำเนินกิจกรรมและให้ความรู้ด้านการเงินแก่นักศึกษา
- จัดกิจกรรมในวันที่ 19 มิถุนายน 2564 เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนกว่า 554 คน โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีจำนวน 2 คน เข้าร่วมกิจกรรมกับอาสาสมัครของธนาคารสมาชิก สมาคมธนาคารไทย

โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" (กิจกรรมรับบริจาคโลหิต)

รายละเอียด

กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 โดยสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต อวัยวะ และดวงตาของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์วิกฤตซึ่งมีปริมาณโลหิตสำรองในระบบไม่เพียงพอต่อการรักษาผู้ป่วย



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ยังมีความรุนแรงต่อเนื่องจากปี 2563 และยังมีความต้องการปริมาณโลหิตสำรองเพื่อช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วยจำนวนมาก กรุงศรีจึงเร่งให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตโดยมีการปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสมและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสูงสุด รวมทั้งปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างเคร่งครัด

- กำหนดการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกไตรมาส ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงสามารถจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตได้เพียงครั้งเดียวในไตรมาสแรกช่วงเดือนมีนาคม 2564 สำหรับในช่วงไตรมาสที่ 2-4 ได้มีการปรับเปลี่ยนสถานที่จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ผู้บริจาคโลหิต โดยเปลี่ยนสถานที่จากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตมาสนับสนุนการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
- กำหนดจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตผ่านสาขาธนาคารในต่างจังหวัด จำนวน 15 สาขา แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงปรับลดการจัดกิจกรรมเหลือเพียง 7 สาขา เพื่อให้สอดคล้องตามสถานการณ์ความรุนแรงของการแพร่ระบาดในแต่ละพื้นที่และคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด
- รวมปริมาณโลหิตที่สามารถสนับสนุนศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ทั้งสิ้น **2,685,600 ซีซี** จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 1,000,000 ซีซี

โครงการ "กรุงศรีห่วงใย...ต้านภัยมะเร็งเต้านม"

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้วางแผนต่อยอดการเผยแพร่สื่อวีดิทัศน์ให้ความรู้สตรีเรื่อง "การตรวจเต้านมด้วยตนเอง" (Breast Self-Examination) ที่ได้ให้การสนับสนุนการจัดทำสื่อวีดิทัศน์ดังกล่าวแก่มูลนิธิถันยรักษ์ฯ ในปีผ่านมา โดยได้กำหนดแผนการเผยแพร่สื่อวีดิทัศน์ดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตพื้นที่ยานนาวา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์สาธารณสุข 055 เตชะสัมพันธ์ และศูนย์สาธารณสุข 7 บุญมี ปุรุราชรังสรรค์ รวมถึงอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผ่านเครือข่ายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทรงคนอง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางยอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกะสอบ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกะเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ แต่เนื่องด้วยสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ที่ยังต้องมีการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด จึงได้เลื่อนการดำเนินกิจกรรมออกไป ซึ่งหากสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติกรุงศรีจะดำเนินการสร้างการรับรู้เรื่องมะเร็งเต้านมตามแผนที่กำหนดไว้ต่อไป

โครงการ "กรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด"

รายละเอียด

กรุงศรีได้ดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งถือเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคาร โดยร่วมกับสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร เพื่อสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คงอยู่สืบไป

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ตั้งเป้าหมายดำเนินกิจกรรมจำนวน 6 ครั้ง แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงยกเลิกการจัดกิจกรรมดังกล่าวเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตามที่ภาครัฐและธนาคารกำหนด

โครงการปันกัน... เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษาตั้งแต่ปี 2559 และได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงศรีมีจิตสำนึกแห่งการแบ่งปันและให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน ด้วยการเปิดรับบริจาคสิ่งของใช้แล้วสภาพดีเพื่อส่งมอบให้แก่ "ร้านปันกัน โดยมูลนิธิยุวพัฒน์" (Pankan Society) ซึ่งจะนำรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ได้รับบริจาคไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ต่อไป



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้จัดกิจกรรมเปิดรับบริจาคสิ่งของมือสองสภาพดีจากพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป เพื่อส่งมอบให้ร้านปันกันฯ ไปจำหน่ายและจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนภายใต้ความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ โดยตลอดทั้งปีกรุงศรี กรุ๊ปสามารถส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันเป็นจำนวนทั้งสิ้น 228,460 บาท ซึ่งสามารถนำไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาได้**จำนวน 32 ทุน (เฉลี่ยทุนละ 7,000 บาท)**

โครงการความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand Association- SETH)

รายละเอียด

กรุงศรีร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคมเมื่อปี 2562 เพื่อส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง และบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนาศักยภาพและสนับสนุนธุรกิจเพื่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสนับสนุนความรู้ทางการเงิน การวางแผนการลงทุน และการเข้าถึงสินเชื่อธุรกิจเพื่อสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่กรุงศรีมีความเชี่ยวชาญ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้สนับสนุนงาน 'Social Enterprise Thailand Forum 2021' ภายใต้ธีม "Where Profit Meets Purpose – สังคมยั่งยืน ธุรกิจอยู่ยาว" ซึ่งจัดขึ้นเป็นครั้งแรกของประเทศ ระหว่างวันที่ 19-21 พฤศจิกายน 2564 โดยสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม ร่วมกับเครือข่ายสังคมดี ภาคีภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ และธุรกิจเพื่อสังคมทั้งในและต่างประเทศกว่า 60 องค์กร เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและให้ความรู้แก่สมาชิกของสมาคมธุรกิจเพื่อสังคมและประชาชนที่สนใจ ซึ่งกรุงศรีได้ร่วมกิจกรรมดังนี้



- ร่วมเสวนาออนไลน์ในงาน 'Social Enterprise Thailand Forum 2021' หัวข้อ "การเงินและการลงทุนเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสังคม" ในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2564 โดยมีผู้บริหารระดับสูงจากสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนของกรุงศรี ร่วมแบ่งปันวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนและพันธกิจของธนาคารในการขับเคลื่อนการเติบโตของกลุ่มธุรกิจเพื่อสังคม
- ร่วมเสวนาออนไลน์ในงาน 'Social Enterprise Thailand Forum 2021' หัวข้อ "การบริหารจัดการสภาพคล่องภายใต้วิกฤต และข้อดี-ข้อเสียของการปรับโครงการสร้างหนี้" ในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2564 โดยมีผู้บริหารจากสายงานกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายย่อยของกรุงศรีร่วมแบ่งปันความรู้แก่ธุรกิจเพื่อสังคม

นอกจากนี้กรุงศรียังช่วยสนับสนุนการจำหน่ายสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคม ด้วยการดำเนินการประชาสัมพันธ์การผ่านช่องทางออนไลน์ของกรุงศรี อาทิ 'Local Alike' วิสาหกิจเพื่อสังคมที่เป็นสตาร์ทอัพท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งรวมสินค้าคุณภาพจากชุมชนที่ช่วยเกื้อกูลและสร้างรายได้แก่ชุมชนท้องถิ่นท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กิจกรรมปลูกป่าชายเลน

รายละเอียด

กิจกรรมปลูกป่าชายเลนได้ริเริ่มตั้งแต่ปี 2555 โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการ และองค์กรท้องถิ่นต่างๆ อาทิ สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 (ชลบุรี) ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลนจังหวัดชลบุรี สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 2 กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ตั้งเป้าหมายดำเนินกิจกรรมจำนวน 3 ครั้ง แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงยกเลิกการจัดกิจกรรมดังกล่าวเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตามที่ภาครัฐและธนาคารกำหนด

โครงการ Krungsri Zero Waste

รายละเอียด

โครงการ Krungsri Zero Waste เริ่มขึ้นในปี 2561 ภายใต้แนวคิด **"รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์"** เพื่อสร้างความตระหนักแก่พนักงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และส่งเสริมให้มีการจัดการขยะภายในองค์กรที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถนำไปรีไซเคิล (Recycle) ให้ได้มากที่สุด นำไปสู่การลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบ โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างอุปนิสัย "ลดขยะให้เป็นศูนย์" และส่งเสริมความร่วมมือภายในองค์กร อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องการจัดการขยะ การรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานแยกขยะอย่างถูกวิธีก่อนนำไปกำจัดตามขั้นตอน การรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-Use Plastic) เพื่อลดปัญหามลพิษและปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะพลาสติก เป็นต้น



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้การดำเนินกิจกรรมในหลากหลายรูปแบบเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย "ขยะเป็นศูนย์" ได้แก่

- เข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยริเริ่มโครงการ 'Krungsri…The Green Office' โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เพื่อลดใช้พลังงานและทรัพยากร รวมทั้งลดปริมาณของเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยที่สุดจนเหลือศูนย์ (ศึกษารายละเอียดโครงการ 'Krungsri…The Green Office' เพิ่มเติมในหัวข้อ "การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ")
- ร่วมสนับสนุนการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากล ผ่านโครงการ "ทิ้ง...ให้ถูกที่กับ Trusted by Synnex e-Waste" ของ บมจ. ซินเน็ค (ประเทศไทย) โดยกรุงศรีได้ขยายช่องทางจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นนอกเหนือจากที่ดำเนินการมาก่อนหน้านี้แล้ว (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ")
- ติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร (Food Waste Decomposer) ณ อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบให้เป็นศูนย์ โดยปี 2564 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบได้จำนวน **5,000 กิโลกรัม** หรือเทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง **12,700 kgCO_2e** นอกจากนี้ ยังสามารถเปลี่ยนขยะเศษอาหารให้เป็นอาหารบำรุงพืชคุณภาพสูงได้ จำนวน 1,300 กิโลกรัม โดยได้นำไปบำรุงพื้นที่สีเขียวโดยรอบอาคารสำนักงาน และมอบให้กรมป่าไม้ใช้ประโยชน์ต่อไป รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยคาดว่าจะสามารถติดตั้งและเดินเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารได้ภายในปี 2565 (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ")

โครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รายละเอียด

กรุงศรีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในโครงการ Care the Wild "ปลูกป่อง Plant & Protect" กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2563 เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยโครงการดังกล่าวมีกลไกการระดมทุนปลูกต้นไม้ใหม่ให้ได้ป่า และร่วมปกป้องผืนป่าด้วยกลไกธรรมาภิบาล โดยมีการเปิดเผยข้อมูลและติดตามการเติบโตของป่าผ่านแอปพลิเคชัน 'Care the Wild' ซึ่งมีการร่วมมือกับหลายภาคส่วนที่สำคัญ อาทิ กรมป่าไม้ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้สนับสนุนโครงการ Care the Wild “ปลูกป่อง Plant & Protect” ดังนี้

- สนับสนุนงบประมาณการปลูกต้นไม้แก่กระทรวงการคลัง เป็นจำนวน 400,000 บาท เพื่อใช้ในการปลูกต้นไม้จำนวน 2,000 ต้น ในพื้นที่ป่าชุมชนบ้านพุตูม อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 18,000 kgCO$_2$e รวมทั้งสนับสนุนอาหารพืช (ปุ๋ยอินทรีย์) ที่ได้จากเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจำนวน 1,000 กิโลกรัม แก่กรมป่าไม้

โครงการ ‘Care the Bear’ โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

จำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่ลดได้ 608,930.04* kgCO$_2$e หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 67,658.63 **ต้น**

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

กิจกรรม “ปฏิทินเก่า...เราขอ”

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2560 โดยเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้งานแล้ว และ/หรือปฏิทินของปีก่อน เพื่อนำไปมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ผลิตเป็นสื่ออักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาต่อไป ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ รวมทั้งช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกด้วย



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีสามารถรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะที่ได้รับบริจาคจากพนักงานและส่งมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 9,680 **ฉบับ**

กิจกรรมปลูกต้นไม้ของ Hattha Bank

รายละเอียด

กิจกรรมปลูกต้นไม้ของ Hattha Bank เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและประชาชนทั่วไปตระหนักถึงความสำคัญด้านการอนุรักษ์และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

อาสาสมัครพนักงาน Hattha Bank เข้าร่วมกิจกรรม 106 คน และปลูกต้นไม้จำนวน 116 ต้น ในพื้นที่จังหวัดบันเตียเมียนเจย ตาแกว กัมโพช ราชอาณาจักรกัมพูชา

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

รายละเอียด

กรุงศรี กรุ๊ปได้ร่วมสนับสนุนด้านการเงินผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรสาธารณกุศล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศลขององค์กร และช่วยเหลือชุมชนที่มีความต้องการเร่งด่วนในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการศึกษา ด้านบรรเทาภัยพิบัติ และรับมือกับโรคอุบัติใหม่ รวมทั้งสาธารณประโยชน์อื่นๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการศึกษา

- สนับสนุนเงินแก่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระราชูปถัมภ์ จำนวน 20,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรทหารผ่านศึก
- สนับสนุนเงินแก่สมาคมญี่ปุ่นในประเทศไทย จำนวน 10,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาแก่เยาวชน
- สนับสนุนเงินทุนการศึกษาแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำนวน 9,000 บาท เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- สนับสนุนเงินแก่ธนาคารแห่งชาติกัมพูชา จำนวน 20,000 ดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสร้างอาคารเรียนในจังหวัดเสียมราฐ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดย Hattha Bank Plc.
- บริจาคอุปกรณ์ทางการศึกษาและอุปกรณ์กีฬาแก่นักเรียนในจังหวัดโพธิสัตว์ ตบูงขมุม กรุงพนมเปญ และจังหวัดอื่นๆ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 6,165.17 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.



ด้านบรรเทาภัยพิบัติและโรคอุบัติใหม่

- สนับสนุนเงินแก่ศิริราชมูลนิธิ ภายใต้โครงการ “ต่อลมหายใจ” จำนวน 2,000,000 บาท เพื่อจัดซื้อเครื่องให้ออกซิเจนด้วยอัตราการไหลสูง (High Flow Nasal Cannula Oxygen Therapy Device: HFNC) ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญที่ช่วยลดความจำเป็นในการใส่ท่อช่วยหายใจ (Ventilator) และลดการเสียชีวิตในผู้ป่วยโควิด-19 ให้แก่โรงพยาบาลที่มีความขาดแคลนทั่วประเทศ
- สนับสนุนชุดตรวจ Antigen Self-Test Kits (ATKs) จำนวน 25,000 ชุด มูลค่า 5,000,000 บาท แก่ลูกค้ากรุงศรี กรุ๊ป
- สนับสนุนเงินแก่ศิริราชมูลนิธิ มูลนิธิโรงพยาบาลราชวิถี มูลนิธิรามาธิบดี และสภากาดไทย จำนวน 400,000 บาท เพื่อสนับสนุนบุคคลากรทางการแพทย์ให้มีความพร้อมรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
- สนับสนุนเงินจำนวน 200,000 บาท แก่สมาคมนักธุรกิจไทยในประเทศเมียนมา (Thai Business Association of Myanmar: TBMA) เพื่อจัดซื้อเครื่อง Oxygen Concentrators/ Oxygen Cylinders
- สนับสนุนชุดยาและเวชภัณฑ์ “เต็มใจแบ่งปัน” สำหรับผู้ป่วยโควิด-19 ที่แยกรักษาตัวที่บ้าน (Home Isolation) แก่สำนักงานเขตยานนาวา รวมมูลค่า 144,644 บาท



- สนับสนุนการประชาสัมพันธ์โครงการ “เพื่อนพึ่งพา เพราะเพื่อนไม่ทิ้งกัน” ของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ผ่านช่องทางออนไลน์ของกรุงศรี โดยเชิญชวนให้พนักงานและประชาชนทั่วไปร่วมสนับสนุนเงินในระหว่างวันที่ 11 กรกฎาคม - 12 สิงหาคม 2564 เพื่อสนับสนุนโครงการดังกล่าว ซึ่งได้ยอดเงินบริจาครวมทั้งสิ้น 9,619,271.30 บาท
- สนับสนุนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนทั่วไปร่วมสนับสนุนเงินแก่มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วม ผ่านช่องทางออนไลน์ของกรุงศรีและสื่อออนไลน์อื่นๆ ในระหว่างวันที่ 29 กรกฎาคม - 30 กันยายน 2564 ซึ่งได้ยอดเงินบริจาครวมทั้งสิ้น 521,153.49 บาท



- สนับสนุนเงินและน้ำดื่มแก่ศูนย์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบริษัท บางปะกอก ฮอสพิเทล กรุ๊ป จำกัด โรงพยาบาลบางปะกอก โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์ โรงพยาบาลปิยะเวท โรงพยาบาลนครธน โรงพยาบาลลาดพร้าว และโรงพยาบาลราชธานี รวมมูลค่าจำนวน 135,969.57 บาท
- บริจาคน้ำดื่มและสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในเขตมีนบุรี และศูนย์พักคอยบางนา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร โรงพยาบาลสนามมหาวิทยาลัยนครพนม

จังหวัดนครพนม โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โรงพยาบาลจักราช จังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 7 จังหวัดขอนแก่น สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 และมูลนิธิครอบครัวข่าว จำนวน 742,150 บาท โดยกรุงศรี ออโต้

- สนับสนุน “ถุงเติมรอยยิ้ม” แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสนามจำนวน 5 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โรงเรียนนนทบุรีวิทยาลัย จังหวัดนนทบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี วิทยาเขตสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตชลบุรี จังหวัดชลบุรี และศูนย์ประชุมและจัดแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ รวมมูลค่าจำนวน 179,500 บาท โดยกรุงศรี ออโต้
- สนับสนุนเงินแก่โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 84,000บาท เพื่อสมทบทุนซื้อเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยกรุงศรี ออโต้
- บริจาคถุงยังชีพและอุปกรณ์ดับเพลิงแก่เจ้าหน้าที่กรมป่าไม้และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ไฟไหม้ป่า อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ รวมมูลค่าจำนวน 5,000 บาท โดยกรุงศรี ออโต้
- สนับสนุน “ถุงเติมรอยยิ้ม” และสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ และเทศบาลตำบลบ้านแพ้ว รวมมูลค่าจำนวน 156,600 บาท เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ไฟไหม้โรงงานย่านกิ่งแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ และตลาด 100 ปี จังหวัดสมุทรสาคร โดยกรุงศรี ออโต้
- สนับสนุน “ถุงเติมรอยยิ้ม” แก่ผู้ประสบอุทกภัยจากพายุโซนร้อนเตี้ยนหมู่ ในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย ลพบุรี ชัยภูมิ เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ และนครราชสีมา จำนวน 300,000 บาท โดยกรุงศรี ออโต้
- บริจาคหน้ากากอนามัยชนิด N-95 มูลค่าจำนวน 963,000 บาท แก่โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- สนับสนุนเงินรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์แก่สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย จำนวน 702,499.48 บาท เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องผลิตออกซิเจนสำหรับรักษาผู้ป่วยโรคโควิด-19 โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
- สนับสนุนเงินแก่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย และโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 280,000 บาท เพื่อสมทบทุนซื้อเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- สนับสนุนเงินแก่สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำนวน 5,000 บาท เพื่อสมทบทุนการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- บริจาคเงินและน้ำดื่มเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 24,878.30 บาท โดยบริษัท กรุงศรีบริการเช่าสินเชื่อ จำกัด
- บริจาคเตียงคนไข้แก่โรงพยาบาลในจังหวัดกำปงสปือ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 81,926 บาท โดย Hattha Bank Plc.
- บริจาคอุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และของใช้ที่จำเป็นแก่ศูนย์สุขภาพและโรงพยาบาลในจังหวัดโพธิสัตว์ เสียมเรียบ และกันดาล ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 17,515.57 บาท (533.83 ดอลลาร์สหรัฐ) โดย Hattha Bank Plc.
- บริจาคอุปกรณ์ทางการศึกษาและของใช้ที่จำเป็นเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แก่โรงเรียนในจังหวัดบันเตียเมียนเจย กำปงธม โพธิสัตว์ และมณฑลคีรี ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 1,666.44 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.

ด้านสาธารณประโยชน์อื่นๆ



- สนับสนุนพิธีทอดกฐินและพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล ประจำปี 2564 โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและพนักงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งคู่ค้า ลูกค้า และผู้มีจิตศรัทธาทั่วไปในการร่วมทำบุญเพื่อสืบสานพระพุทธศาสนา ตลอดจนสมทบทุนเพื่อจัดซื้อเครื่องมือแพทย์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยในปี 2564 ได้รับยอดเงินทำบุญพิธีทอดกฐินธนาคารและพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล รวมทั้งสิ้น **10,795,367.23 บาท** จากการจัดพิธีทอดกฐินและทอดผ้าป่ามหากุศล ดังนี้
  - ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดกฐิน จำนวน 4 วัด ได้แก่ วัดป่าสว่างบุญ จังหวัดอุบลราชธานี วัดหน้าฝาย (อุตรดิตถ์ธรรมาราม) จังหวัดอุตรดิตถ์ วัดทุ่งเจริญ จังหวัดสระแก้ว และวัดลำโพ จังหวัดนนทบุรี
  - ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล จำนวน 5 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และโรงพยาบาลอู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
- สนับสนุนพิธีทอดกฐินพระราชทานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่
  - สนับสนุนเงินร่วมกับสำนักงานประกันสังคม จำนวน **10,000 บาท** เพื่อจัดพิธีทอดกฐินวัดคีรีวิหาร พระอารามหลวง จังหวัดตราด

- สนับสนุนเงินร่วมกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) จำนวน 10,000 บาท เพื่อจัดพิธีทอดกฐินวัดสัมพันธวงศารามวรวิหาร กรุงเทพมหานคร
- สนับสนุนเงินร่วมกับธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) จำนวน 10,000 บาท เพื่อจัดพิธีทอดกฐินวัดป่าเลไลยก์วรวิหาร จังหวัดสุพรรณบุรี
- สนับสนุนเงินร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 5,000 บาท เพื่อจัดพิธีทอดกฐินวัดสว่างอารมณ์ จังหวัดนครปฐม

- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิถันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี จำนวน 500,000 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนสลากงานกาชาดไทย ประจำปี 2564 มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย จำนวน 100 เล่ม รวมเป็นเงินจำนวน 100,000 บาท เพื่อนำรายได้จากการจำหน่ายสลากดังกล่าวไปสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของสภากาชาดไทย
- สนับสนุนวิทยากรร่วมบรรยายให้ความรู้หัวข้อ “Plan Your Money after Covid-19” รูปแบบออนไลน์ ในงาน “เพื่อนพึ่ง (ภาฯ) 2564 พึ่งพา เพื่อก้าวต่อ” เพื่อให้ความรู้ด้านการวางแผนและบริหารจัดการด้านการเงินแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ให้มีภูมิคุ้มกันทางการเงินและมีความรู้ในการวางแผนทางการเงินหากเกิดวิกฤตโควิด-19 อีกครั้ง โดยมีผู้แทนจากฝ่ายบริหารกลุ่มลูกค้า Mass Affluent ของกรุงศรีเข้าร่วมบรรยาย
- สนับสนุนเงินแก่สมาคมไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 50,000 บาท เพื่อสนับสนุนการบูรณะซ่อมแซมหมู่บ้านญี่ปุ่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- สนับสนุนเงินแก่ศิริราชมูลนิธิ จำนวน 50,000 บาท เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิกรุงศรี จำนวน 4,354,000 บาท เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนเงินแก่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวน 20,000 บาท เพื่อสนับสนุนโครงการ Blood Hero ปี 2
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิสายธารในความอุปถัมภ์เครือเบทาโกรและมูลนิธิจำนงค์ ภิรมย์ภักดี จำนวน 120,000 บาท เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนเงินแก่มูลนิธิ พล.ต.อ. เภา สารสิน จำนวน 100,000 บาท เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ
- สนับสนุนกิจกรรมจิตอาสาของโรงเรียนไทยคริสเตียน จำนวน 5,000 บาท เพื่อจัดทำสนามเด็กเล่นให้แก่โรงเรียนบ้านควนอินทนินงาม จังหวัดตรัง
- สนับสนุนเครื่องอุปโภค-บริโภค และของเล่นสำหรับเด็กเล็กแก่มูลนิธิบ้านสร้างสรรค์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 53,000 บาท โดยกรุงศรี ออโต้
- บริจาคสิ่งของและอาหารยังชีพแก่ประชาชนในจังหวัดหนองบัวลำภูและอุดรธานี จำนวน 33,600 บาท โดยกรุงศรี ออโต้
- บริจาคเงินสนับสนุนกิจกรรมวันเด็กประจำปี 2564 แก่โรงเรียนบ้านตะกรุด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 2,500 บาท โดยกรุงศรี ออโต้
- สนับสนุนเงินรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการบริหารจัดการกองทุน KFTHAICG จำนวน 718,009.64 บาท แก่โครงการกองทุนธรรมาภิบาลไทย โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- สนับสนุนเงินรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคล จำนวน 320,144.74 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- บริจาคอาหารและสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาลสงฆ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 28,453.18 บาท โดยบริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด
- บริจาคอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานและแผงโซลาร์เซลล์ ประเทศกัมพูชา จำนวน 1,094.84 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- บริจาคอาหารให้แก่ผู้ยากไร้และทำความสะอาดชุมชนในจังหวัดกำปงจาม กำปงธม และจังหวัดอื่นๆ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 3,833.02 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.
- บริจาคปูนซีเมนต์และอาหารในงานก่อสร้างประตูเจดีย์ จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 213.85 ดอลลาร์สหรัฐ โดย Hattha Bank Plc.



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเป็นธรรม โดยกำหนดให้มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม ด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความคาดหวังและมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียนอกจากจะสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างครอบคลุมทุกมิติแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอันจะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดให้มีขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ บริบทของความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ภาวะการพึ่งพากัน จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น โดยกรุงศรีได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้ **ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน นักลงทุนและนักวิเคราะห์ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม**



ผู้มีส่วนได้เสียหลัก ผู้มีส่วนได้เสียรอง

- กำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคารมีหน้าที่วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และแนวทางของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม รวมทั้งตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้บริหารและพนักงาน

ความสนใจและความคาดหวัง

- ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน
- จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งงาน
- การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดปฐมนิเทศ (Orientation) สำหรับพนักงานใหม่
- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกันและต่างสายงานอย่างสม่ำเสมอ
- สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ (President and CEO) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต ‘One Krungsri Portal’, e-Magazine: ‘Krungsri Life’, e-Newsletter: ‘Around Krungsri’, อีเมล ‘ESG Simple to Share’ หรือ ‘ESG Flash’ และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรมและ/หรือช่องทางสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ อีเมล ‘HR Inspires’ แอปพลิเคชันไลน์ ‘Humans of Krungsri’ แอปพลิเคชัน ‘KarE’ เป็นต้น

- กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุงาน กิจกรรม Team Building กิจกรรม Engagement เป็นต้น โดยมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 และเน้นความปลอดภัยสูงสุด
- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาอย่างสม่ำเสมอ
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ลูกค้า

(ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)

ความสนใจและความคาดหวัง

- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า
- การให้บริการอย่างมืออาชีพและรวดเร็ว
- การให้คำแนะนำในการใช้บริการทางการเงินต่างๆ โดยเฉพาะระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น เช่น ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Manager: RM) เป็นต้น
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปีละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ ‘Krungsri.com’ สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ‘Krungsri Simple’ แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี เช่น งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม ‘Business Matching’ เป็นต้น โดยมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 และเน้นความปลอดภัยสูงสุด
- กิจกรรมเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น รวมทั้งกิจกรรมสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้าน ESG เช่น กิจกรรมแบ่งปันความรู้ด้าน ESG ให้กับลูกค้ากลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ เป็นต้น
- Krungsri Call Center 1572
- การสื่อสารเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ผ่านช่องทางสาขาธนาคาร เว็บไซต์ธนาคาร และโซเชียลมีเดีย

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด
- การปกป้องดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น บริการ “กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน” (Krungsri Mobile Application: KMA) บริการ ‘Krungsri Online’ และ ‘Krungsri Biz Online’ แอปพลิเคชัน ‘Kept by Krungsri’ QR Code “กรุงศรีมั่งมี” แอปพลิเคชัน “กรุงศรี มั่งมี ช้อป” เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) เป็นต้น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และกระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP)
- การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การได้รับผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 และเน้นความปลอดภัยสูงสุด
- การเผยแพร่รายงาน 56-1 One Report และรายงานความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์กรุงศรี (www.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 เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรี ผ่านเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- การสื่อสารเรื่องแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ผ่านช่องทางอีเมล
- การแจ้งนโยบายการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองต่อคู่ค้า อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่ ผ่านช่องทางอีเมล
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

เจ้าหนี้

ความสนใจและความคาดหวัง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- การบริหารจัดการสภาพคล่องและการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การเยี่ยมชมกิจการ
- การพบปะหารือร่วมกันในโอกาสต่างๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ความสนใจและความคาดหวัง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจและการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน
- การเปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส
- การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม และดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

นักลงทุนและนักวิเคราะห์

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน
- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป
- การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจและพัฒนาการที่สำคัญ
- การทำจดหมายข่าวที่นำเสนอถึงฐานะทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาส ผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางอีเมลตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- จัดตั้งส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูลและติดต่อประสานงานกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลของกรุงศรีทั้งด้านการเงินและข้อมูลทั่วไปอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส สม่ำเสมอ และทันกาล ผ่านช่องทางและสื่อต่างๆ อาทิ การจัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (MD&A) รายไตรมาส เป็นต้น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น

ความสนใจและความคาดหวัง

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือและการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยอย่างสม่ำเสมอ และไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งการประชุมร่วมกับสำนักงานระบบการชำระเงิน (Payment System Office: PSO) ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) และ Thai Banking Academy (TBAC) ของสมาคมธนาคารไทย
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกภายในชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทย อาทิ ชมรม CSR ชมรม Compliance เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างธนาคารสมาชิกในชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทยตลอดทั้งปี
- การประชุมและสื่อสารร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารนานาชาติ (Association of International Banks: AIB) อย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์
- การแข่งขันอย่างเป็นธรรม ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดไว้
- การให้ข้อมูลการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง
- การให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารโดยรวม เพื่อป้องกันผลกระทบเสียหายต่อระบบธนาคารพาณิชย์
- การร่วมมือและประสานงานร่วมกันกับธนาคารสมาชิกในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ อาทิ การช่วยเหลือในภาวะภัยพิบัติ การสนับสนุนการจัดกิจกรรมของภาครัฐ การยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ เป็นต้น

ชุมชนและสังคม

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายสนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้ ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีพนักงานฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น
- การนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้มแข็ง อาทิ การร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand: SETH)
- การประชุมและร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- การจัดตั้ง “คณะกรรมการความยั่งยืน[1/]” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยมีการประชุมคณะกรรมการความยั่งยืนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การจัดตั้งฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้ความดูแลของสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน[2/] (หรือสายงาน ESG) โดยทำหน้าที่ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้กรอบ “Krungsri’s 4 CSR Pillars” ได้แก่ 1) การสร้างคุณค่าความยั่งยืน 2) การตอบแทนคืนสู่สังคม 3) การร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และรับฟังความคิดเห็นของภาคชุมชนและสังคม
- การเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านสังคม ผ่านช่องทางของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) รายงาน 56-1 One Report รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

หมายเหตุ:

1/ ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการความยั่งยืนได้ที่ https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/committee

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

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กรุงศรี กรุ๊ปตระหนักและให้ความสำคัญกับ**การพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากร** (People Excellence) อย่างต่อเนื่อง ด้วยเล็งเห็นว่า “พนักงาน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและมีส่วนสำคัญในการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในด้านต่างๆ รวมทั้งมีส่วนขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้

กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งเน้นยกระดับและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้เท่าทันกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานแสดงออกถึงค่านิยมกรุงศรีและการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานมีภาวะความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งและมีความเป็นมืออาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร

นอกจากนี้ การเสริมสร้างผลิตภาพ (Productivity) ให้กับพนักงานยังช่วยส่งเสริมให้พนักงานเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล ขณะเดียวกันยังมีส่วนช่วยรักษาและสร้างความผูกพันกับพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นความท้าทายขององค์กรและเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางและความสำเร็จขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งเน้นการพัฒนาและเสริมสร้างความเป็นเลิศของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและเติบโตควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย และโครงการ/ แผนสำคัญต่างๆ ด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ นโยบาย และโครงการ/ แผนต่างๆ สามารถแข่งขันและเปรียบเทียบได้กับอุตสาหกรรม และได้รับการออกแบบเพื่อดึงดูด จูงใจ และรักษาพนักงาน รวมถึงให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของทางการที่เกี่ยวข้อง
- **กำหนดและทบทวนนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล** เพื่อเป็นกรอบการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การพัฒนาบุคลากร**” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงนโยบายเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง
- **พัฒนา 4 หลักการสู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร** (People Excellence) และ 6 **กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ** ประกอบด้วย

4 หลักการสู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร

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

6 กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ



การยกระดับผลการดำเนินงาน
ขององค์กรและบุคลากร



การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง
และการสร้างผู้นำอย่างต่อเนื่อง



การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน



การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง



การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย



การสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนความรู้
ภายใต้กลุ่ม MUFG และภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป

- จัดให้มี “**ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี**” (Krungsri Learning Center) ที่ได้มาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ และบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านระบบ ‘Krungsri Learning Companion’ (KLC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร
- ออกแบบและพัฒนา**โปรแกรมการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**” (Learner-Centered) 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) **เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจผ่านแนวคิด** “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (External Learning) ร้อยละ 70 การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education) ร้อยละ 20 และการเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with others) ร้อยละ 10
  4) ดำเนิน**โครงการ** Krungsri Talent Management System ในการพัฒนาต่อยอดระบบบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ ‘Krungsri Learning Companion’ (KLC) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการผู้สืบทอดตำแหน่งและพนักงานกลุ่มผู้มีศักยภาพสูงอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร รวมถึงการประเมินสมรรถนะและวางแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับผู้บริหารระดับสูง
- **ทบทวนและปรับปรุงโปรแกรมหลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร** ให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และนโยบายธนาคาร ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กร โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 3 หมวดความรู้ ได้แก่

1) ความรู้เกี่ยวกับค่านิยมวัฒนธรรมองค์กรและบุคลากร

ประกอบด้วย
- หลักสูตร Krungsri Orientation
- หลักสูตรค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)

2) การกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

ประกอบด้วย
- ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and 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)
- 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)
- หลักสูตรบังคับเลือกสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร โดยพนักงานทั่วไปสามารถเลือกเรียนจำนวน 2 หลักสูตร และพนักงานสาขาเลือกเรียนจำนวน 3 หลักสูตร ตามตำแหน่งงาน

- **พัฒนาและดำเนินโครงการพิเศษ/ โปรแกรมการเรียนรู้เพื่อ Upskill/ Reskill ให้กับพนักงาน** เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง **ยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มผลิตภาพ** (Productivity) **ด้านบุคลากร** เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจในยุคดิจิทัล รวมทั้งสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน จำนวน 5 โครงการ ประกอบด้วย

1) โปรแกรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นไปถึงระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง ได้แก่ **โครงการ** TRANSCEND Program ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ Harvard Business Publishing **โครงการ** TRANSITION Program ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย **การวางแผนพัฒนารายบุคคล** (Individual Development Plan) และ**โปรแกรม** Executive Coaching รวมถึงการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและบรรยาย ซึ่งมีหลักสูตรที่กรรมการธนาคารสนใจเข้าร่วม ได้แก่ หลักสูตร Re-Engineering New Business Model หลักสูตร Regulatory Technology (RegTech) หลักสูตร Information Security Awareness เป็นต้น
2) **โครงการ** Krungsri School of Data โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำออกแบบการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจและเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ และยกระดับพนักงานให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ด้วยการต่อยอดทักษะเดิม (Upskill) และเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) โดยมุ่งเน้นทักษะด้านดิจิทัลและการจัดการข้อมูล (Digital Capability) เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ Data Analytic Bootcamp 2021 และโปรแกรม Personalized Data Development
3) **โครงการ** Productivity Improvement Series เพื่อเสริมสร้าง Productivity ทั้งในระดับบุคลากร ทีมงาน และองค์กร ผ่านการสร้างทัศนคติ (Mindset) การพัฒนาทักษะ (Skillset) และการให้เครื่องมือที่จำเป็น (Toolset) เช่น Design Thinking, Agile Mindset รวมทั้งการขับเคลื่อนความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการด้วยแนวคิดแบบ LEAN เป็นต้น
4) **โครงการเพื่อ** Upskill/ Reskill ให้กับพนักงานทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความจำเป็นทางธุรกิจ และยกระดับความสามารถในการทำงานยุคดิจิทัลและ New Normal เช่น

- โปรแกรมการเรียนรู้ภายใต้โครงการ Krungsri Upskill/Reskill สำหรับพนักงานสาขา เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาทักษะสำคัญสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ
- โปรแกรมการเรียนรู้ที่พัฒนาเฉพาะในการพัฒนาผู้นำเฉพาะกลุ่มงาน เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ GMG Leadership Pathway โปรแกรมการเรียนรู้ Operations Leadership Pathway โปรแกรมการเรียนรู้ IT Leadership Series 2021 โปรแกรมการเรียนรู้ Performance Group Coaching for Leaders เป็นต้น
- หลักสูตรอบรมที่สนับสนุนต่อเป้าหมายธุรกิจในการเติบโตผ่าน Regional Expansion สู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ได้แก่ หลักสูตร Cultural Awareness for Working with Filipinos และหลักสูตร Cultural Awareness for Working with Vietnamese เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมการทำงานร่วมกันและการสื่อสารทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

5) **โครงการ Krungsri Tech Academy: Internship Trainee Development Program** โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ 6 แห่ง ในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตให้กับนักศึกษาปีที่ 4 ผ่านการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งระบบออนไลน์และการฝึกปฏิบัติจากการทำงานจริง โดยมีพี่เลี้ยงคอยสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาโครงการ

- **พัฒนาและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และสร้าง Learning Agility โดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับได้พัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่ทันสมัย มีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย ตามสไตล์การเรียนรู้ที่แตกต่าง และโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ (Digital Learning Solutions) เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้แบบไร้ขีดจำกัดทุกที่ ทุกเวลา ประกอบด้วย
  - **การอบรมรูปแบบ Webinar และ Virtual Training** ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายแพลตฟอร์ม อาทิ Microsoft Teams, WebEx เป็นต้น โดยมีวิทยากรจากสถาบันจัดอบรมชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเป็นผู้บรรยาย
  - **การอบรมรูปแบบผสมผสานการเรียนรู้** (Blended Learning) ประกอบด้วยการเรียนรู้หลายรูปแบบ เช่น หลักสูตรออนไลน์ การอบรมแบบ Webinar การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือโครงการพิเศษ เป็นต้น
  - **พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์** (Krungsri Digital Learning) **และสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอก** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อลดความเสี่ยงจากโรคระบาดควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานได้อย่างปลอดภัยและทั่วถึง เช่น e-Learning via KLC, Superskills KS x Brighter Bee, MUFG Global e-Learning x Intuition เป็นต้น
  - **การพัฒนาฟังก์ชัน 'iJoin'** สำหรับบริหารจัดการลงทะเบียนเข้า-ออกการอบรมให้ใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชัน 'KarE' ซึ่งเป็นระบบบริการพนักงานแบบครบวงจรของธนาคาร โดยจะเริ่มใช้งานในปี 2565
- **พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** (Market conduct) รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสาขามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Market Conduct รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรมและสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล
- **พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน และการธนาคารเพื่อความยั่งยืน** ผ่านการอบรมและการบรรยายพิเศษ
- **ส่งเสริมความรู้แก่พนักงานในด้านสุขภาวะและความปลอดภัยที่ดี รวมทั้งส่งเสริมเรื่องการให้ความรู้ด้านการยศาสตร์** (Ergonomics) ให้มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ด้วยการจัดโปรแกรมการเรียนรู้ Wellness Booster Series (Healthy Mind, Healthy Fit และ Healthy Money) ที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ได้อย่างแข็งแกร่ง เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย

58.26 ชั่วโมงต่อคน

พนักงานธนาคารผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี
ร้อยละ

99.84

(ร้อยละ 99.90 หากรวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข*)

พนักงานสาขาธนาคารที่เริ่มงานในปี 2564
ร้อยละ

100

ผ่านการอบรม และ/หรือการทดสอบในหลักสูตรหลักเกณฑ์
การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

หมายเหตุ:
* พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานที่มีอาการป่วยหนัก พนักงานเกษียณอายุ

หลักสูตร Krungsri Orientation

รายละเอียด

หลักสูตรการเรียนรู้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร เช่น ประวัติขององค์กร ระเบียบและข้อบังคับในสถานที่ปฏิบัติงาน สวัสดิการ ฯลฯ โดยพนักงานใหม่[1/] ต้องเรียนรู้ภายใน 119 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มงาน

เป้าหมาย

พนักงานใหม่ผ่านการอบรมร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

พนักงานใหม่ปี 2564 จำนวน 441 คน ผ่านการอบรมร้อยละ 100

หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory Program)

จำนวน 14 หลักสูตร

เป้าหมาย

- พนักงานใหม่[1/] ต้องผ่านการอบรมร้อยละ 100
- พนักงานปัจจุบันต้องผ่านการทบทวนหลักสูตรตามกำหนดเวลาทบทวนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานใหม่ปี 2564 ผ่านการอบรมร้อยละ 99.32
- พนักงานปัจจุบัน ผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับร้อยละ 99.90 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[2/])
- ปี 2564 กรุงศรีได้เพิ่มหลักสูตรภาคบังคับในหมวดการกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม จำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตร PDPA การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)

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

เป้าหมาย

หลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงาน ปปง. กำหนดเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงาน การทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ผ่านระบบ TBAC-KS Community ของสถาบันธนาคารไทย (Thai Banking Academy: TBAC) ภายใต้สมาคมธนาคารไทย และเริ่มจัดอบรมผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) ของธนาคารตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินงาน

การจัดอบรมในปี 2564 ดำเนินการจัดอบรมและมีพนักงานผ่านการอบรมตามเกณฑ์ จาก TBAC-KS Community และระบบ KLC ร้อยละ 100 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข [2/])

โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน

รายละเอียด

เป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งการสร้างค่านิยมและการพัฒนาผู้นำกรุงศรี โดยสนับสนุนให้พนักงานสามารถส่งมอบงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมหลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 19 หลักสูตร (34 รุ่น) และหลักสูตรออนไลน์ จำนวน 32 หลักสูตร

โปรแกรม Striving beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า

รายละเอียด

เป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า โดยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร (Self-Effectiveness) ทีมงาน (Team Effectiveness) และผลลัพธ์ทางธุรกิจโดยภาพรวม (Business Effectiveness)

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมหลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 23 หลักสูตร (43 รุ่น) และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 57 หลักสูตร

โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต ผ่านการพัฒนากรอบความคิด (Mindset) การเพิ่มความรู้ (Knowledge) การเสริมทักษะใหม่ (Upskill) และการเพิ่มทักษะที่จำเป็น (Reskill) ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการเติบโตในอนาคต ประกอบด้วย 3 หมวด ได้แก่ Customer Centricity & Experience Design, Digital & Data Capability และ Agile Way of Working

หมายเหตุ:

[1/] พนักงานใหม่ หมายถึงพนักงานที่เริ่มงานในปี 2564 และพ้นกำหนดทดลองงาน (119 วัน) แล้ว

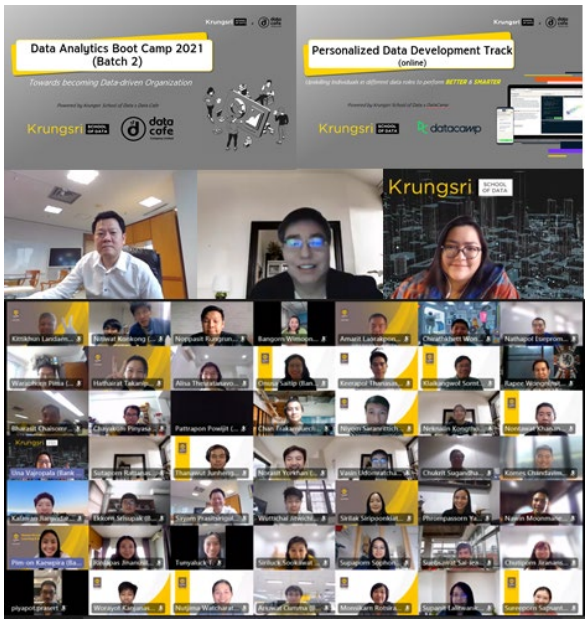
[2/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานป่วยหนัก พนักงานเกษียณอายุ



ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมหลักสูตรในปฏิทินอบรมกลาง จำนวน 18 หลักสูตร (31 รุ่น) และหลักสูตรออนไลน์ จำนวน 102 หลักสูตร

นอกจากนี้ ยังได้จัดโปรแกรมอบรมในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) ภายใต้โครงการ Krungsri School of Data ในการ Upskill/ Reskill ทักษะด้าน Digital & Data Capability โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำต่างๆ จำนวน 5 โปรแกรม และโครงการเพื่อ Upskill/ Reskill ให้กับพนักงานทุกหน่วยงานของธนาคาร



โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ก้าวทันและพิชิตความท้าทายทางธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมหลักสูตรในปฏิทินกลางจำนวน 7 หลักสูตร (8 รุ่น) และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 143 หลักสูตร

โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งความเป็นมืออาชีพในการทำงานและการบริการที่เป็นเลิศสำหรับพนักงานเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะสนับสนุนให้ธนาคารก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

จัดโปรแกรมอบรมแก่พนักงานเฉพาะกลุ่มจำนวน 241 หลักสูตร* (1,867 รุ่น)

หมายเหตุ:

* เฉพาะหลักสูตรที่กำหนดตามแผน ยังไม่นับรวมหลักสูตรที่จัดเพิ่มเติมระหว่างปี

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan)

รายละเอียด

เป็นการวางแผนบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี หากมีตำแหน่งว่างลงจะมีผู้สืบทอดตำแหน่งเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม โดยจะมีการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

เป้าหมาย:

มีแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

จัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญครบถ้วนตามเป้าหมายร้อยละ 100

โปรแกรม Leading to the NEXT Level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป ประกอบด้วย

- **โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี** TRANSCEND สำหรับผู้บริหารระดับสายงาน (Division Head) หรือเทียบเท่า เป็นโปรแกรมความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและ Harvard Business Publishing ระยะเวลาในการเรียน 9 เดือน
- **โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี** TRANSITION สำหรับผู้บริหารระดับกลุ่ม (Section Head) หรือเทียบเท่า เป็น โปรแกรมความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและสถาบันบัณฑิต บริหารธุรกิจศศินทร์ โดยมีระยะเวลาในการเรียน 6 เดือน

นอกจากนี้ ยังมีโปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูงโดยร่วมกับ MUFG



ผลการดำเนินงาน

- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSCEND: รุ่นที่ 3 มีผู้เข้าอบรม จำนวน 50 คน ทั้งนี้ ในระหว่างการจัดอบรมผู้เข้าอบรมได้เข้าร่วมการดูงานจากบริษัทชั้นนำผ่านการประชุมแบบ Virtual และได้รับมอบหมายให้นำเสนอโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีโครงการที่นำเสนอรวม 8 โครงการ
- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSITION: รุ่น 1 มีผู้เข้าอบรม จำนวน 38 คน
- หลักสูตร Global Executive Officer (EO) โดย MUFG มีผู้เข้าอบรม จำนวน 1 คน
- หลักสูตร Global Leaders Forum (GLF) โดย MUFG มีผู้เข้าอบรม จำนวน 2 คน
- หลักสูตร Global Leadership Enterprise-wide Accelerated Development (LEAD) โดย MUFG มีผู้เข้าอบรมจำนวน 1 คน

การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง

รายละเอียด

เป็นการวางแผนบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี นอกจากนี้ ยังได้ริเริ่มและดำเนินโครงการ Krungsri Talent Management System เพื่อสนับสนุนในการพัฒนาพนักงานและผู้บริหารดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการดำเนินงาน

- จัดทำการประเมินแบบประเมินเพื่อเข้าใจจุดแข็ง จำนวน 32 ราย
- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งจำนวน 458 ราย ผ่านระบบโดยสามารถติดตามการพัฒนาได้แบบ Real-time
- จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ Leadership Development Program จำนวน 27 หลักสูตร รวม 939 ราย
- จัดโปรแกรม Executive Coaching สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่ง
- เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในกลุ่ม MUFG จำนวน 3 ราย
- การขึ้นระบบภายใต้โครงการ Krungsri Talent Management System ครอบคลุม 2 โมดูล
  - การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance and Goal Module) ซึ่งครอบคลุมการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Competency Assessment)
  - การวางแผนและพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession and Development Module) ซึ่งครอบคลุมการวางแผนและพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง การวางแผนพัฒนารายบุคคล การวางแผนเติบโตสายอาชีพและการประเมินความพร้อมสำหรับการโอนย้ายหรือเติบโตในตำแหน่งงานถัดไป

การเรียนรู้รูปแบบผสมผสาน (Blended Learning Solutions และ Pathway)

รายละเอียด

เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจผ่านแนวคิด “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุน และเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้โดยเน้นด้านการเพิ่มผลิตภาพของบุคลากรและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

สนับสนุนโปรแกรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน รวมทั้งสิ้น 44 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 897 คน หรือคิดเป็นจำนวน 4,137 ชั่วโมงการอบรม

การพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์

รายละเอียด

ช่องทางการเรียนรู้สำคัญที่เปิดโอกาสให้พนักงานกรุงศรีได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Agility) และสร้างการมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่ผ่านการเรียนรู้ในรูปแบบดิจิทัล โดยเฉพาะในวิกฤตการณ์โควิด-19 โดยพนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรออนไลน์ที่มีจำนวนมากกว่า 1,000 หลักสูตร จากหลากหลาย Learning Platform ที่คัดสรรเพื่อการพัฒนาความรู้ได้อย่างสะดวกและไร้ขีดจำกัด ทั้งโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ที่พัฒนาโดยกรุงศรี กรุ๊ป และเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอกผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต

ผลการดำเนินงาน

โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ในปี 2564 รวมทั้งสิ้น 764 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 74,895 คน หรือคิดเป็นจำนวน 108,115.19 ชั่วโมงการอบรม

โครงการเส้นทางเติบโตสายสาขา (Branch Career Program)

รายละเอียด

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการเติบโตของพนักงานสาขา และการเตรียมความพร้อมบุคลากรในอนาคต ประกอบด้วย การกำหนดแผนการเติบโตและเกณฑ์ในการโยกย้าย และ/หรือขึ้นตำแหน่งของพนักงานสาขา โดยมีการสื่อสารให้พนักงานสาขาทราบอย่างชัดเจน กระบวนการในการคัดกรองคุณสมบัติ การสอบวัดความรู้ การสัมภาษณ์ และการอบรม

ผลการดำเนินงาน

เนื่องจากวิกฤตการณ์โควิด-19 จึงได้ปรับเปลี่ยนการดำเนินการสอบวัดความรู้เป็นการสอบออนไลน์ผ่านระบบ KLC โดยมีการยืนยันตัวตนและควบคุมการสอบแบบ Webinar ผ่าน Microsoft Teams ในเดือนกรกฎาคม 2564 โดยมีผู้เข้ารับการทดสอบจำนวน 262 คน

การจัดอบรมหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียด

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



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ได้จัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Market Conduct รวมจำนวน 23 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 6,196 คน หรือคิดเป็นจำนวน 9,264.50 ชั่วโมงการอบรม

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทาง "การพัฒนาที่ยั่งยืน"

รายละเอียด

การสนับสนุนการเรียนรู้และการบรรยายพิเศษจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ "การพัฒนาที่ยั่งยืน" ครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ได้จัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมจำนวน 43 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 24,132 คน หรือคิดเป็นจำนวน 39,562.86 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรออนไลน์ หลักสูตรอบรม และการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับภาคธุรกิจ

รายละเอียด

การจัดหลักสูตรอบรมสำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เพื่อเสริมสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในปัจจุบัน และแนวโน้มของภัยคุกคามในอนาคต และเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศในปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามบทบาทในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้จัดหลักสูตรนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security) และหลักสูตร PDPA การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) เป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน พร้อมทั้งจัดอบรมทั้งในรูปแบบ Webinar และออนไลน์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล รวมจำนวน 40 หลักสูตร เช่น หลักสูตร PDPA for Every Work and Life หลักสูตรเตรียมความพร้อมกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หลักสูตรตรวจสอบความพร้อมให้มั่นใจก่อน PDPA มีผลบังคับใช้ หลักสูตร Cybersecurity หลักสูตร IT Regulation, Compliance, and Security Management และหลักสูตรปลอดภัยอย่างไรใน Cyber เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 50,168 คน หรือคิดเป็นจำนวน 85,587.05 ชั่วโมงการอบรม

นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษสำหรับกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะจำนวน 14 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 474 คน หรือคิดเป็นจำนวน 1,404 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรออนไลน์หลักสูตรอบรม และการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รายละเอียด

เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) สามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ได้จัดหลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษจำนวน 17 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 33,850 คน หรือคิดเป็นจำนวน 53,008.19 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรด้านสุขภาวะและความปลอดภัยและด้านการยศาสตร์ (Ergonomics)

รายละเอียด

การอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในที่ทำงานและการอบรมหลักสูตรด้านการยศาสตร์แก่พนักงาน รวมทั้งความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อสามารถก้าวผ่านสถานการณ์ในช่วงโควิด-19 ได้อย่างแข็งแกร่ง

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 ได้จัดหลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษ จำนวน 27 หลักสูตร มีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 2,796 คน หรือคิดเป็นจำนวน 5,422.44 ชั่วโมงการอบรม ได้แก่ หลักสูตร Work from Home อย่างไรไม่ให้เครียด หลักสูตรเข้าใจเรื่อง “Home Isolation” และแนวทางป้องกันตัวเองให้ปลอดภัย สู้ภัยโควิด หลักสูตรสุขภาพดีและพิชิต Office Syndrome กับการออกกำลังกายง่ายๆ ที่บ้าน หลักสูตรเคล็ดลับโภชนาการ เฮลตี้ และปลอดภัยด้านโควิด-19 หลักสูตร Healthy Mind: นำทีมด้วยหัวใจ ฝ่าวิกฤตไปด้วยกัน (Empathic Leadership) หลักสูตร Happy Money: วางแผนการเงิน..ให้รอด ในยุคโควิด-19 เป็นต้น

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการดำเนินงานตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการดำเนินงานด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานจะครอบคลุมการดูแลความปลอดภัยของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกคน เช่น ผู้รับเหมาภายนอก ผู้จัดหาสินค้าและบริการ คู่ค้า เป็นต้น ที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้ความรับผิดชอบของกรุงศรี ทั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคาร เป็นต้น

การบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยงและอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่อาจเกิดขึ้นแล้วยังช่วยลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันอาจจะนำมาซึ่งการถูกปรับหรือถูกลงโทษหรือส่งผลให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักลง 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 รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและสื่อสารผ่านช่องทางการต่างๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การจัดโครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/ AED Champion Project) การแจ้งเตือนให้พนักงานปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและถอดปลั๊กทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการใช้งาน เป็นต้น
- กำหนดเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีการประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการและ/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 รวมทั้งประเมินแนวโน้มในคุณภาพอากาศในอนาคต โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ อาทิ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฝุ่น PM 2.5 หรือการพ่นยากำจัดแมลงในอาคารสำนักงาน เป็นต้น
- ดำเนินตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงาน และมีแนวทางจัดการเสียงดังที่เกิดจากการก่อสร้าง หรือการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคาร อาทิ การสื่อสารหรือติดป้ายแจ้งเตือน การจัดหาพื้นที่ทำงานชั่วคราวให้กับพนักงาน
- ดำเนินการสื่อสารให้ความรู้หรือแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและระวังการได้รับอันตราย
- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงานอย่างเหมาะสม อาทิ การจัดสวนหย่อมหรือการปลูกไม้ยืนต้นที่สามารถดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ภายในอาคารสำนักงาน รวมทั้งสามารถใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของธนาคาร เช่น เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) Krungsri Call Center 1572 หรือสามารถแจ้งเรื่องโดยตรงได้ที่คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีเมล: committee.Safety@krungsri.com
- กำหนด**แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาวะ อนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)** ดังนี้
  - แต่งตั้ง “**ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต ประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Steering Committee) ผู้จัดการเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Manager) และคณะทำงานบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Working Team) ซึ่งมีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่างๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
  - กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้ความรับผิดชอบของธนาคารมีความปลอดภัยสูงสุด โดยมีการปรับมาตรการและแนวปฏิบัติตามสถานการณ์ของโรคโควิด-19 อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรการป้องกันและควบคุมการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 รวมทั้งกฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสื่อสารและประกาศให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามมาตรการของกรุงศรีอย่างเคร่งครัด อาทิ
    - มาตรการการเดินทางไปยังจังหวัด และ/หรือประเทศเสี่ยงที่มีการระบาดโรคโควิด-19 รวมทั้งกำหนดวิธีการรายงานตัวในกรณีที่พนักงานเดินทางหรือกลับจาก

จังหวัด และ/หรือประเทศเสี่ยงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 'Humans of Krungsri'

- มาตรการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home: WFH) โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานสูงอายุ พนักงานที่มีโรคประจำตัว พนักงานที่อยู่ระหว่างตั้งครรภ์ เป็นต้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
- มาตรการการประชุม การอบรม การสัมมนาของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น กำหนดวิธีใช้ห้องประชุมและจำนวนพนักงานที่เหมาะสมในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การส่งเสริมการจัดประชุมอบรมสัมมนารูปแบบออนไลน์ เป็นต้น
- มาตรการควบคุมการเข้า-ออกอย่างเคร่งครัด จัดให้มีจุดคัดกรองและติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกน (Thermo Scan) พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลและควบคุมการคัดกรองพนักงานและบุคคลภายนอกที่เข้า-ออกภายในอาคารสำนักงานต่างๆ ของกรุงศรี โดยหากตรวจพบพนักงานหรือบุคคลภายนอกแสดงอาการบ่งชี้ว่ามีโอกาสที่จะป่วย ห้ามไม่ให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกนั้นๆ เข้าพื้นที่สำนักงานโดยเด็ดขาด และขอให้ไปพบแพทย์พร้อมรายงานผลการตรวจร่างกายโดยทันที
- มาตรการรักษาระยะห่างและความแออัดในพื้นที่ส่วนกลางของธนาคาร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ อาทิ พื้นที่ลิฟท์โดยสาร ห้องประชุมศูนย์อาหาร เป็นต้น รวมถึงรถตู้ส่วนกลางที่ใช้บริการรับ-ส่งพนักงานระหว่างอาคาร รวมทั้งพิจารณางดใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางที่เป็นจุดเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center) พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Krungsri D Space) เป็นต้น

- จัดให้มี 'COVID-19 Helpdesk' ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ 'Humans of Krungsri' เพื่อแจ้งข่าวสารและให้คำปรึกษาแก่พนักงานเกี่ยวกับโรคโควิด-19 แก่พนักงาน
- ดำเนินการสื่อสารภายในเมื่อพบพนักงานติดเชื้อโควิด-19 โดยได้มีการแจ้งข้อมูลการเข้ามาปฏิบัติงานภายในสำนักงานครั้งล่าสุดของพนักงานดังกล่าว สถานะการเข้ารับการรักษาพยาบาล รวมทั้งกำหนดให้พนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยงดำเนินการกักตัวตามมาตรการของธนาคาร และรายงานสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 14 วัน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 'Humans of Krungsri'
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันตนเองให้กับพนักงานอย่างเพียงพอต่อการใช้ป้องกันการติดเชื้อโรค เช่น เจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ หน้ากากอนามัย ถุงมือประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การติดตั้ง Counter Shield บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น รวมทั้งการอบโอโซนเพื่อกำจัดเชื้อโรคภายในอาคารสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณชั้นที่พบพนักงานติดเชื้อโควิด-19
- จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองโรคโควิด-19 จากแผนประกันสุขภาพของพนักงานในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งจัดสรรวัคซีนที่มีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานเพื่อลดความเสี่ยงของพนักงานจากการติดเชื้อโรคโควิด-19
- ติดตั้งระบบ Face Scan ณ จุดเข้า-ออกหลักของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสบัตรประจำตัวพนักงานในการสแกนบัตรเข้า-ออกอาคารสำนักงาน
- เปลี่ยนปุ่มกดสำหรับเปิด-ปิดประตูสำนักงานในแต่ละชั้นของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เป็นปุ่มกดแบบที่ไม่ต้องสัมผัส (Infrared Sensor Exit Button) เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสปุ่มกดในการเข้า-ออกประตูสำนักงานในแต่ละชั้น
- สื่อสาร ชี้แจง และกำชับบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องดำเนินการตามมาตรการของธนาคารอย่างเคร่งครัดในช่วงระยะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดเกี่ยวกับขยะติดเชื้อ เช่น หน้ากากอนามัย โดยจัดให้มีจุดทิ้งขยะติดเชื้อที่เหมาะสม



- เตรียมการและดูแลการติดตั้งและจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองของธนาคารให้พร้อมใช้ เช่น งานซ่อมแซมระบบปรับอากาศ งานเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น รวมทั้งเตรียมการจัดหาและสนับสนุนการติดตั้งอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ อาทิ โต๊ะ เก้าอี้ ณ สถานที่ทำงานสำรองชั่วคราว เพื่อรองรับการแบ่งแยกทีมปฏิบัติงาน (Split Team) และลดความแออัดของสถานที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

สรุปผลการดำเนินงาน

จากการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้อัตราการบาดเจ็บและอัตราการเกิดอุบัติเหตุลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการบรรลุเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย*	2561	2562	2563	2564
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/]	0.01	0.02	0.01	0.01
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)[3/]	0.31	0.44	0.43	0.15

หมายเหตุ:
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

การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป้าหมาย

จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุในคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 มีการประชุมจำนวน 11 ครั้ง (มีการงดการประชุม 1 ครั้ง ในเดือนธันวาคม 2564 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สายพันธุ์โอมิครอน) เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในรอบเดือนที่ผ่านมา และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งหาแนวทางในการป้องกันเหตุต่างๆ ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน

การตรวจวัดคุณภาพอากาศ

เป้าหมาย

ดำเนินการสุ่มตรวจสอบคุณภาพอากาศภายในอาคารให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของ ASHRAE Standard 62 (American Society of Heating Refrigerating and Air Conditioning Engineers) โดยค่าคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ในชั้นบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM*

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสุ่มตรวจสอบคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงาน จำนวน 15 ชั้นต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ของวันทำการ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ (พระราม3) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยพบว่าคุณภาพอากาศในอาคารมีค่าคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM*

หมายเหตุ:
* PPM (Part Per Million) หมายถึง ส่วนของปริมาณก๊าซพิษในปริมาณของอากาศล้านส่วน

การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง

เป้าหมาย

จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีและเฝ้าระวังผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคารอย่างใกล้ชิด เพราะเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน อันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา

ผลการดำเนินงาน

ผลการตรวจสุขภาพประจำปี 2564 ของพนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเรียกเก็บเช็คในประเทศ (จำนวนทั้งหมด 7 คน) พบว่า พนักงานมีสุขภาพอยู่ในระดับปกติทุกคน

การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

เป้าหมาย

กำหนดให้มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ และยังเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 กรุงศรีได้วางแผนจะดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ดังนี้

- อาคารสำนักงานใหญ่ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564
- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต วันที่ 29 พฤศจิกายน 2564
- อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2564
- อาคารต้นสนทาวเวอร์ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2564

แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟตามแผนที่กำหนดไว้ กรุงศรีจึงได้มีการหารือกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งได้พิจารณาและตอบข้อหารือเกี่ยวกับการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟภายใต้ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ว่า แม้เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน แต่เข้าข่ายมีลักษณะเป็นกิจกรรมรวมกลุ่มตามที่ประกาศข้อกำหนด 2548 (ฉบับที่ 30) โดยเฉพาะในข้อ 4 ที่ห้ามจัดกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงขอให้หน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือและถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คลี่คลายลงให้หน่วยงานนั้นๆ ดำเนินการฝึกซ้อมในทันทีที่จะสามารถดำเนินการได้

การซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคาร

เป้าหมาย

กำหนดให้มีการซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการจัดซักซ้อมเวียนไปแต่ละสาขาธนาคาร เพื่อให้พนักงานประจำสาขาของธนาคารทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงเพื่อซักซ้อมการรับมือในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผลการดำเนินงาน

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังมีความไม่แน่นอนและมีการระบาดระลอกใหม่ ปี 2564 จึงได้ทำการซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับพนักงานประจำสาขาของธนาคาร จำนวน 1 สาขา คือ สาขาสะพานเหลือง กรุงเทพมหานคร

กิจกรรมฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคาร

เป้าหมาย

กำหนดให้มีการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีการจัดฝึกซ้อมเวียนไปแต่ละสาขาธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และสามารถใช้อาวุธปืนได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย



ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ได้ทำการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคารจำนวน 2 ครั้ง

- วันที่ 20 มีนาคม 2564 ณ สนามยิงปืนชมรมศูนย์กีฬายิงปืนลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากสาขาธนาคารเข้าร่วมการฝึกยิงปืนจำนวน 27 สาขา
- วันที่ 3 เมษายน 2564 ณ สนามยิงปืนพยนต์กรุ๊ป จังหวัดนครสวรรค์ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากสาขาธนาคารเข้าร่วมรับการฝึกยิงปืนจำนวน 25 สาขา

การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป้าหมาย

กำหนดเป้าหมายการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นศูนย์ โดยหากมีการแจ้งเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการความปลอดภัยฯ จะนำเรื่องที่ได้รับร้องเรียนหารือในที่ประชุมและดำเนินการแก้ไขปัญหาและยุติข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2564 ไม่พบการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อม



การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม แม้ว่าการดำเนินธุรกิจธนาคารอาจจะไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมก็ตาม

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

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับประเทศและระดับสากลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) อีกด้วย

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 โดยผู้บริหารพนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

1 มาตรการด้านการใช้น้ำ

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

2 มาตรการด้านการใช้พลังงาน

- สื่อสาร และ/หรือการจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงาน
- กำหนดระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม อาทิ การเปิด-ปิดไฟส่องสว่าง การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ซึ่งพลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- เลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดทำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน

3 มาตรการด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

- สื่อสาร และ/หรือการรณรงค์เรื่องการดับเครื่องยนต์ทุกครั้งที่จอดรถเป็นเวลานาน
- รณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานใช้รถจักรยาน รถขนส่งสาธารณะ และ/หรือการใช้รถเดินทางร่วมกันในการเดินทางมาปฏิบัติงาน
- วางแผนการเดินทางที่เหมาะสมเพื่อประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง อาทิ แผนการเดินรถตู้โดยสารของส่วนกลาง เป็นต้น
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงแต่ละเดือน

4 มาตรการด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน

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

5 มาตรการด้านการบริหารจัดการของเสีย

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

6 มาตรการด้านการจัดประชุม นิทรรศการ และการจัดกิจกรรม

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

7 มาตรการด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย

- กำหนดให้มีการจัดการน้ำเสียและบำบัดน้ำเสียอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพน้ำทิ้งจะต้องอยู่ในเกณฑ์ค่ามาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ก่อนนำกลับมาใช้ซ้ำหรือระบายสู่แหล่งชุมชน
- กำหนดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดให้มีการตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ

8 มาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- จัดให้มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปี ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- จัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- จัดให้มีการตรวจประเมินความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- จัดให้มีกระบวนการด้านความปลอดภัย ภายในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมายและกฎเกณฑ์สากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีกระบวนการในการบริหารจัดการบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของธนาคาร
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9 มาตรการด้านคุณภาพอากาศในสำนักงาน

- กำหนดแผนการควบคุมมลพิษทางอากาศภายในสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้หรือแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางอากาศจากกิจกรรมต่างๆ
- รณรงค์และป้องกันมลพิษทางอากาศที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ
- กำหนดแนวทางการควบคุมและลดมลพิษจากเขตก่อสร้างหรือพื้นที่ปรับปรุงภายในอาคาร

10 มาตรการด้านแสงสว่างและเสียงรบกวนในสำนักงาน

- กำหนดให้มีการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง และผลการตรวจวัดจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- ตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้หรือแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ

11 มาตรการด้านพื้นที่สีเขียว

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน
- กำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่สีเขียวอย่างเหมาะสม และมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน

ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) โดยบริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

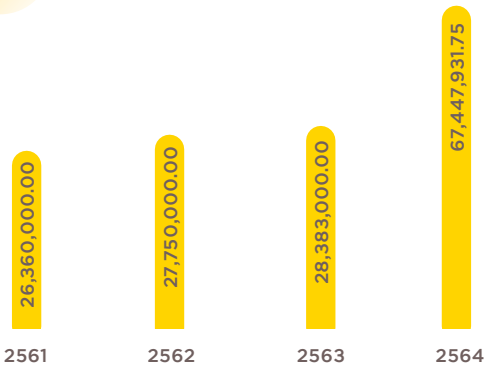
- แต่งตั้ง “**คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม**” เพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 10 คน โดยคณะทำงานมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการความยั่งยืน
- จัดตั้ง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

สรุปผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน

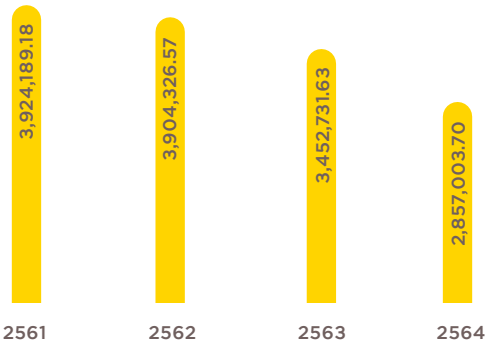
กรุงศรีส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับตระหนักถึงการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของธนาคารอีกด้วย

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า[1/] (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)



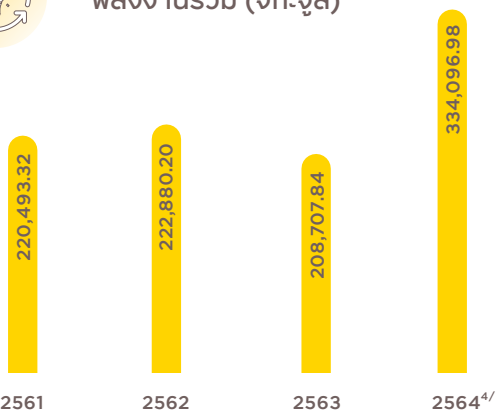
หมายเหตุ:
[1/] ปริมาณการใช้ไฟฟ้าคำนวณจาก
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอาคารสำนักงานใหญ่ หมายถึง ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคาร A, B และ C ไม่รวมอาคารศูนย์การเรียนรู้
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ในปี 2561 นับเฉพาะเดือนมีนาคม - ธันวาคม 2561 เนื่องจากอาคารเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการในเดือนมีนาคม 2561
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของสาขาธนาคารโดยเริ่มมีการเปิดเผยข้อมูลในปี 2564

ปริมาณการใช้น้ำมัน[2/] (ลิตร)



หมายเหตุ:
[2/] ปริมาณการใช้น้ำมันคำนวณจากยานยนต์ส่วนกลางและรถยนต์สำหรับผู้บริหารของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคาร

พลังงานรวม (จิกะจูล)[3/]



หมายเหตุ:
[3/] ค่าการแปลงหน่วยในการคำนวณอ้างอิงจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
- 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)

[4/] ปี 2564 นับเป็นปีแรกที่มีการเปิดเผยข้อมูลพลังงานรวมของสาขาธนาคาร (ปี 2561-2563 เปิดเผยข้อมูลพลังงานรวมของสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตเท่านั้น)

การปรับลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

กรุงศรีได้หาแนวทางการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศให้น้อยที่สุด

ผลการดำเนินงาน

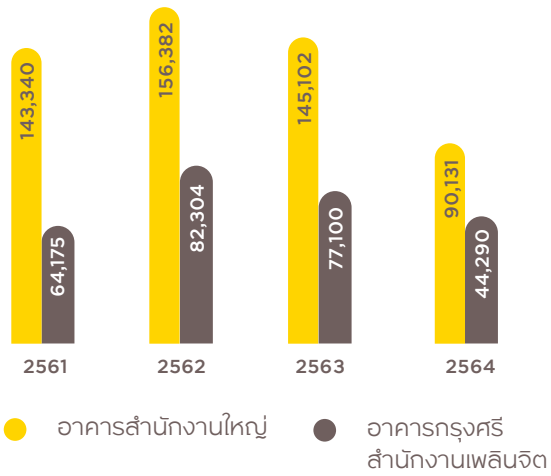
ในปี 2564 สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- เปลี่ยนชุดอุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน (Plate Heat Exchanger) ของปั๊มน้ำเย็น Heat Exchanger Pump (HXP) ส่งผลให้ลดการใช้งานระบบปั๊มน้ำเย็นจำนวน 1 ชุด โดยสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ 251,281.00 หน่วย คิดเป็นเงินจำนวน 942,302 บาท (เริ่มดำเนินการเมื่อเดือนมกราคม 2564)
- เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED รวม 991 หลอด ทดแทนหลอดไฟฟ้าเดิมชนิด Fluorescent Lamps ภายในอาคารสำนักงาน สามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ 4,681.78 หน่วย คิดเป็นเงินจำนวน 208,994.48 บาท (เริ่มดำเนินการเดือนธันวาคม 2564)
- เปลี่ยนอุปกรณ์ควบคุมและบำรุงรักษาเครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ทั้งระบบ โดยสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ 103,368 หน่วย คิดเป็นเงินจำนวน 384,528.96 บาท (เริ่มดำเนินการเดือนมีนาคม 2564)

การบริโภคน้ำ

กรุงศรีส่งเสริมให้มีการวางแผนและบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยเริ่มจากออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ การบำบัดและตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกระบวนการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้อีกครั้งอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมความพร้อมและประเมินความเสี่ยงด้านการบริโภคน้ำขององค์กรโดยพิจารณาความเสี่ยงการขาดแคลนน้ำของพื้นที่ตั้งหลักของกรุงศรี อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)



การใช้น้ำปริมาณสุทธิ

น้ำเพื่อการอุปโภคในอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เป็นแหล่งน้ำที่ซื้อมากจากผู้ผลิตภายนอก (การประปานครหลวง) ซึ่งปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งอ้างอิงตามมาตรวัดของการประปานครหลวง นอกจากนี้ น้ำทิ้งของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งได้ผ่านระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำทิ้งที่ถูกปล่อยออกจากธนาคารสู่ภายนอกจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ข้อมูลน้ำ (เมกะลิตร)*	อาคารสำนักงานใหญ่		อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต	
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2563	ปี 2564
ปริมาณน้ำประปาซื้อ	145.10	90.13	77.10	44.29
ปริมาณน้ำทิ้งจากระบบบำบัด	113.54	70.03	58.36	35.43
ปริมาณการใช้น้ำสุทธิ	31.56	20.11	18.74	8.86

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

การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน

รายละเอียด

กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามค่ามาตรฐานน้ำทิ้งของกรมควบคุมมลพิษ โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) ซึ่งน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอก และมีการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบน้ำเสีย เพื่อรายงานต่อสำนักงานเขตยานาวาเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดเป้าหมายโดยต้องไม่มีการร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากชุมชน

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการบำบัดน้ำเสีย ควบคุม ตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียจากอาคาร และรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือน
- ปี 2564 ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ซึ่งคุณภาพน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

รายละเอียด

กรุงศรีได้ดำเนินการนำน้ำทิ้งของอาคารสำนักงานใหญ่จากระบบ Cooling Tower และน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ซ้ำ สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักเพลินจิต ได้ดำเนินการนำน้ำจากบ่อกักเก็บน้ำฝน น้ำทิ้งจากระบบ Cooling Tower รวมถึงน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำ เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 มีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ซ้ำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **อาคารสำนักงานใหญ่:** สามารถนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วมารดน้ำต้นไม้ ล้างทำความสะอาดพื้นถนนบริเวณลานจอดรถชั้น G และเติมลงบ่อน้ำพุหน้าอาคารสำนักงาน โดยเฉลี่ยเดือนละ 290 ลูกบาศก์เมตร หรือ 3,480 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 59,647.20 บาทต่อปี
- **อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต:** สามารถนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วมารดน้ำต้นไม้รอบอาคารสำนักงาน และใช้หมุนเวียนซ้ำในระบบ Cooling Tower โดยเฉลี่ยเดือนละ 105 ลูกบาศก์เมตร หรือ 1,260 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 21,596.40 บาทต่อปี

การประหยัดน้ำของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

รายละเอียด

อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตได้ถูกออกแบบให้มีระบบสุขาภิบาลที่เหมาะสม และมีการเลือกใช้สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

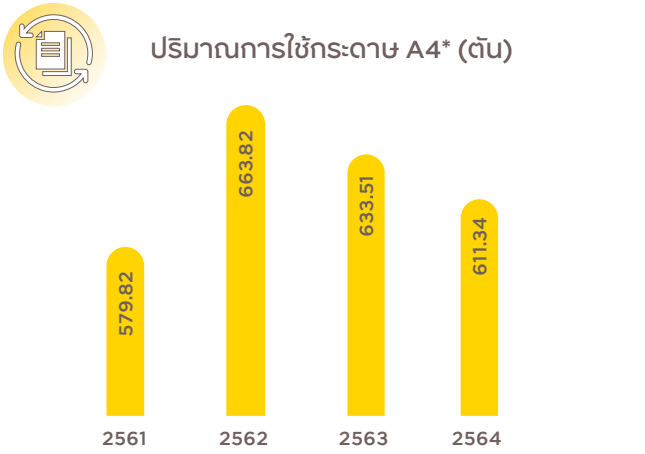
ผลการดำเนินงาน

การเลือกใช้สุขภัณฑ์และก๊อกน้ำที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายในอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ส่งผลให้มีการใช้ปริมาณน้ำน้อยกว่าหรือเท่ากับปริมาณอ้างอิง โดยสามารถประหยัดน้ำได้ร้อยละ 40 ของการใช้น้ำปกติ ซึ่งสามารถประหยัดการใช้น้ำของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตได้จำนวน 17,816.63 หน่วย หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 305,377 บาทต่อปี

การบริโภคกระดาษ

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนขององค์กรปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณการบริโภคกระดาษและวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ รวมทั้งลดปริมาณขยะเศษกระดาษที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน โดยมีการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- การส่งเสริมแนวคิด **“คิดก่อนพิมพ์”** (Think Before Print) โดยให้มีการตรวจร่าง และ/หรือแก้ไขไฟล์เอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนทำการสั่งพิมพ์ และรณรงค์ให้ใช้กระดาษทั้งสองด้านอย่างคุ้มค่า



หมายเหตุ:

* ปริมาณการใช้กระดาษ A4 หนา 70 และ 80 แกรม ของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคาร

- การสนับสนุนกระบวนการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานผ่าน**โครงการ** Shred2Share **“ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม”** ของบริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด (Iron Mountain)

โครงการ Shred2Share By Iron Mountain

ชื่อบริษัท	2563		2564	
	ปริมาณกระดาษที่ส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)*	ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กิโลกรัม)	ปริมาณกระดาษที่ส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)*	ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กิโลกรัม)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	234.72	61,026.70	198.29	51,555.51
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	66.57	17,307.88	62.90	16,354.04
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	142.50	37,050.83	127.48	33,145.08
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	2.60	675.16	0.99	258.51
บริษัท หลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	0.44	115.15	0.57	148.80
รวม	446.83	116,175.70	390.23	101,461.94

หมายเหตุ:
* 1 ตัน (Ton) เท่ากับ 1,000 กิโลกรัม (Kg.)

การจัดการของเสีย

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังมุ่งเน้นลดปริมาณของเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในกระบวนการดำเนินงานหรือกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีและผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาวอีกด้วย

โครงการ 'Krungsri Zero Waste'

รายละเอียด

กรุงศรีริเริ่มโครงการ 'Krungsri Zero Waste' ภายใต้แนวคิด **"รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์"** ในปี 2561 เพื่อสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีการดำเนินโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การเสริมสร้างอุปนิสัยการคัดแยกขยะของพนักงานเพื่อง่ายต่อการนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี ผ่านกิจกรรม "กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง"
- การรณรงค์ให้พนักงานพกพาสิ่งของ 4 อย่าง ได้แก่ หลอด แก้ว ถุงผ้า และภาชนะใส่อาหาร เพื่อลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียว
- กิจกรรม "ปันถุง เปลี่ยนโลก" เพื่อรณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้า หรือถุงพลาสติกสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำและลดการใช้ถุงพลาสติกใหม่
- การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหารอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบ
- โครงการ/ กิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือเครือข่ายพันธมิตร เพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบให้เป็นศูนย์ และลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากของเสีย เช่น โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว

Krungsri ZERO WASTE

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

13 CLIMATE ACTION

โครงการ 'Krungsri...The Green Office'

ปี 2564 นับเป็นปีแรกที่กรุงศรีเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรุงศรีจึงได้ริเริ่มโครงการ 'Krungsri... The Green Office' ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการหลัก 'Krungsri Zero Waste' โดยมุ่งเน้นการยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ลดปริมาณของเสียที่เกิดการกระบวนการทำงานและกิจกรรมของธนาคาร ตลอดจนมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยที่สุดจนเหลือศูนย์

โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว มีเกณฑ์การประเมินประกอบด้วย 6 หมวด ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงานและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2) การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก 3) การใช้ทรัพยากรและพลังงาน 4) การจัดการของเสีย 5) สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย 6) การจัดซื้อและจัดจ้าง

ผลการดำเนินงาน

จากการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว กรุงศรีประสบความสำเร็จในการเป็น**ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานในระดับดีเยี่ยม (ทอง) ประจำปี** 2564 ซึ่งเป็นรางวัลระดับสูงสุดของโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว รางวัลดังกล่าวสะท้อนถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย



การแยกขยะ

รายละเอียด

กรุงศรีส่งเสริมให้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการคัดแยกขยะอย่างเป็นมีประสิทธิภาพ ถูกสุขลักษณะ และสามารถหมุนเวียนเข้าสู่กระบวนการผลิตของขยะแต่ละประเภท ตลอดจนการส่งของเสียเข้าสู่กระบวนการกำจัดอย่างถูกวิธีและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ผลการดำเนินงาน

ประเภทขยะ (หน่วย: กิโลกรัม)	อาคารสำนักงานใหญ่	อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
ขยะทั่วไป	121,720.01	78,111
ขยะอันตราย*	659.18	-
ขยะติดเชื้อ*	209.50	-

หมายเหตุ:
* ขยะอันตรายและขยะติดเชื้อของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อยู่ระหว่างดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยคาดว่าจะเปิดเผยข้อมูลในปี 2565 เป็นต้นไป

ปริมาณขยะรีไซเคิล (หน่วย: กิโลกรัม)	อาคารสำนักงานใหญ่	อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
กล่องกระดาษ	7,313	3,651
กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	7,004	1,998
ขวดพลาสติก ขวดแก้ว	3,267	834.50
แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด	54	123.50



นอกจากนี้ ในปี 2564 กรุงศรีได้ส่งมอบขวดน้ำพลาสติกเป็นประจำทุกสัปดาห์ให้กับวัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ 737.20 กิโลกรัม (เริ่มดำเนินกิจกรรมในเดือนตุลาคม 2564) เพื่อนำไปรีไซเคิลและทำชุด PPE (Personal Protective Equipment) สำหรับพระสงฆ์ เพื่อใช้สวมใส่ในระหว่างการปฏิบัติศาสนกิจในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19



การคัดแยกขยะ 'e-Waste' โดยความร่วมมือกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส และ บมจ. ซินเน็ค (ประเทศไทย)

รายละเอียด

กรุงศรีได้ร่วมสนับสนุนการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากล ผ่านโครงการความร่วมมือกับบริษัทพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งความริเริ่มดังกล่าวจะช่วยลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ได้แก่ แบตเตอรี่มือถือ โทรศัพท์มือถือเก่า สายชาร์จ พาวเวอร์แบงก์ และอุปกรณ์เสริมอื่นๆ โดยกรุงศรีได้จัดให้มีกล่องรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

ในปี 2563 กรุงศรีได้ร่วมกับ **บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส** (AIS) **ภายใต้โครงการ "คนไทยไร้** e-Waste" และในปี 2564 ได้ขยายความร่วมมือกับ **บมจ. ซินเน็ค (ประเทศไทย) หรือ** SYNNEX ภายใต้โครงการ **"ทิ้ง...ให้ถูกที่กับ** Trusted by Synnex e-Waste" เพื่อขยายช่องทางจุดรับทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังส่งเสริมความร่วมมือและผสานความเชี่ยวชาญกับพันธมิตรเพื่อก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกแก่สังคมและบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกัน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 สามารถคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้จำนวน 1,556 ชิ้น หรือคิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 15,560 $kgCO_2e$

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลจากรายงานการดำเนินงานโครงการของพันธมิตร

โครงการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร

รายละเอียด

ขยะเศษอาหารถือเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดก๊าซเรือนกระจกและปัญหาภาวะโลกร้อน ด้วยปณิธานในการมุ่งลดขยะให้เป็นศูนย์ภายใต้การดำเนินโครงการ 'Krungsri Zero Waste' กรุงศรีจึงริเริ่มติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจากศูนย์อาหารของอาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2563 ซึ่งเครื่องดังกล่าวมีการใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการย่อยสลายขยะเศษอาหารให้กลายเป็นอาหารพืช (ปุ๋ยอินทรีย์) และนำไปใช้บำรุงต้นไม้ได้

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2564 อาคารสำนักงานใหญ่สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารได้จำนวน 5,000 กิโลกรัม และแปรเป็นอาหารพืชได้จำนวน 1,300 กิโลกรัม ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 12,700* $kgCO_2e$ หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 1,411 ต้น
- ขยายขอบเขตการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยคาดว่าจะสามารถดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จและเดินเครื่องอย่างเป็นทางการในไตรมาส 2 ปี 2565

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลจากรายงานของบริษัท โอ๊คลิน (ประเทศไทย) จำกัด (Oklin)/ ปริมาณขยะเศษอาหารลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ทำให้มีผู้มาใช้บริการที่ศูนย์อาหารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ





การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นประเด็นสำคัญระดับสากลที่ทั่วโลกต่างให้ความสนใจ เนื่องจากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ภาคธุรกิจ ระบบนิเวศ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติอีกด้วย

กรุงศรีตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศอย่างครอบคลุมและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี การกำหนดมาตรการและหาแนวทางลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของกรุงศรีให้น้อยที่สุดจนเหลือศูนย์ เพื่อบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและลูกค้าธนาคารในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ

- **ประกาศวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน** (Krungsri Carbon Neutrality Vision) ที่สนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสอดรับกับการกำหนดเป้าหมายตามแผนการดำเนินงานลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย (Nationally Determined Contributions: NDCs) รวมทั้งสนับสนุนการประกาศเป้าหมายสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของ MUFG โดยกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้
    - ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารภายในปี 2573
    - ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดภายในปี 2593
        - ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังถ่านหินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 และกำหนดแผนการดำเนินนโยบายการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใสที่ครอบคลุมข้อมูลการปล่อยและเป้าหมายการปรับลดก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร
        - เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน เป็น 50,000-100,000 ล้านบาท ภายปี 2573
        - ส่งเสริมการพัฒนาตลาดการเงินยั่งยืนและการเงินสีเขียวในประเทศไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

- **จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) โดยริเริ่มจัดเก็บและคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2560 และได้ขยายขอบเขตการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ในปี 2563 รวมทั้งได้ขยายขอบเขตการจัดเก็บและคำนวณข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ครอบคลุมสาขาธนาคารทั่วประเทศ โดยเริ่มจัดเก็บข้อมูลในปี 2564 เป็นปีแรก

  นอกจากนี้ ยังตั้งเป้าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) โดยมีความเข้มข้นต่ำกว่า 3.00 $TonCO_2e$ ต่อคนต่อปี

- **ส่งเสริมกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ 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
- **มุ่งเน้นสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม** ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามแนวทาง **"การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ"** ที่สอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของกรุงศรีที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG")
- **ร่วมเป็นสมาชิกตั้งต้น** (Founding Members) **ของเครือข่าย** Carbon Markets Club เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตครั้งแรกของประเทศไทย และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยการเข้าร่วมเครือข่าย Carbon Markets Club ถือเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้กรุงศรีสามารถบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ ด้วยการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ตลอดจนสนับสนุนความมุ่งมั่นและการเปลี่ยนผ่านของผู้มีส่วนได้เสียไปสู่เป้าหมายด้านสภาพภูมิอากาศในการปลดปล่อยคาร์บอนสุทธิให้เป็นศูนย์



สรุปผลการดำเนินงาน

การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมและกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน

การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ปริมาณก๊าซเรือนกระจก [1/]
ของอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น

42,212 $TonCO_2e$

ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)

2.91 $TonCO_2e$ **ต่อคนต่อปี**
(ดีกว่าเป้าหมายที่ 3.00 $TonCO_2e$ **ต่อคนต่อปี)**

อาคารสำนักงานใหญ่ [2/]

ปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ลดลงร้อยละ
11,977 $TonCO_2e$	31.69 (เทียบกับปีฐาน 2560)

อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต [3/]

ปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ลดลงร้อยละ
4,106 $TonCO_2e$	10.15 (เทียบกับปีฐาน 2563)

สาขาธนาคาร
(เริ่มจัดเก็บข้อมูลปี 2564 เป็นปีฐาน)

ปล่อยก๊าซเรือนกระจก
26,129 $TonCO_2e$

หมายเหตุ:
[1/] เฉพาะขอบเขต 1 และ 2 เท่านั้น
[2/] อาคารสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคาร A, B, C และอาคารศูนย์การเรียนรู้
[3/] อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน LEED ระดับ Gold

กรุงศรีได้ดำเนินการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยทำการวัดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดูดกลับก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารใน 3 ขอบเขต* (Scope) ดังนี้

ข้อมูลแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

ขอบเขต	รายการ	อาคารสำนักงานใหญ่	อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต	สาขาธนาคาร
ขอบเขตที่ 1	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรโดยตรง** (Direct GHG Emissions)			
	• การเผาไหม้ของน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ โดยวัดจาก	●	●	●
	◦ ปริมาณการใช้น้ำมันเบนซิน/ 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	●	●	●
ขอบเขตที่ 2	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม** (Indirect GHG Emissions) โดยวัดจาก**ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อพลังงานจากภายนอกมาใช้ภายในองค์กร** ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงพลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้านครหลวงเท่านั้น	●	●	●
ขอบเขตที่ 3	**การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อมอื่น ๆ** (Other Indirect GHG Emissions) เช่น การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยวัดจาก			
	• ปริมาณการใช้น้ำประปาภายในองค์กร ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงน้ำประปาที่ซื้อจากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค	●	●	●
	• ปริมาณการใช้กระดาษ A4 หนา 70 และ 80 แกรม	●	●	●

ทั้งนี้ กรุงศรีได้คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) ไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF_3) โดยใช้แนวทางการประเมิน (Assessment Methodology) คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4 (ธันวาคม 2561) (The Greenhouse Gas Protocol, Revised Edition October 2016) อ้างอิงค่า Global Warming Potential (GWP) Rate จากรายงานการตรวจประเมินของ The Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ฉบับที่ 4 (AR4)

หมายเหตุ
* องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2563 และเอกสารขอบเขตการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม			
		ปี 2561[1/]	ปี 2562[1/]	ปี 2563[2/]	ปี 2564[3/]
ขอบเขตที่ 1	TonCO_2e	2,776	2,802	2,769	8,189
ขอบเขตที่ 2	TonCO_2e	11,982	12,342	14,543	34,023
ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO_2e	14,758	15,144	17,312	42,212
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO_2e ต่อคน	3.00	3.43	2.61	2.91
ขอบเขตที่ 3	TonCO_2e	1,286	1,467	632	1,553
จำนวนพนักงานประจำ[3/]	คน	4,915	4,400	6,626	14,461

หมายเหตุ:
[1/] ปี 2561-2562 ข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่เท่านั้น
[2/] ปี 2563 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
[3/] ปี 2564 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ โดยข้อมูลอยู่ระหว่างดำเนินการยื่นขอรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งต้นของเครือข่าย Carbon Markets Club ประเทศไทย

รายละเอียด

กรุงศรีร่วมกับ 10 พันธมิตรชั้นนำของประเทศไทยที่ให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการก่อตั้งเครือข่าย Carbon Markets Club ภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือสนับสนุนการซื้อขายคาร์บอนเครดิตและใบรับรองสิทธิในการเป็นผู้ผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกเป็นครั้งแรกในประเทศไทย โดยสนับสนุนและส่งเสริมการซื้อขายคาร์บอน หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านจากพลังงานฟอสซิลสู่พลังงานสีเขียวหรือพลังงานสะอาด ตลอดจนพัฒนารูปแบบการซื้อขายไปสู่แพลตฟอร์มระบบดิจิทัลเพื่อความรวดเร็วทันสมัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนมุ่งสู่สังคมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์หรือสังคม Net Zero

ทั้งนี้ พันธมิตรผู้ร่วมก่อตั้งอีก 10 องค์กร ได้แก่ บริษัท บางจากคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด บริษัท เชลล์ แห่งประเทศไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท เต็ดตรา แพ้ค (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บางกอกอินดัสเทรียลแก๊ส จำกัด และบริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีได้ร่วมกับเครือข่าย Carbon Markets Club แบ่งปันข้อมูลผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ เกี่ยวกับพัฒนาการล่าสุดและการดำเนินงานของ Carbon Markets Club ตลอดจนแนวทางการนำใบรับรองเครดิตการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate) เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมของแต่ละองค์กรได้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าที่เข้าร่วมมีจำนวนกว่า 25 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทญี่ปุ่นชั้นนำในประเทศไทยจากหลากหลายอุตสาหกรรมโดยมีขนาดของสินทรัพย์รวมกว่า 4 แสนล้านบาท และยอดขายสูงกว่า 7 แสนล้านบาท อาทิ

- กลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่
- กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค
- กลุ่มอุตสาหกรรมและเครื่องจักรกลหนัก
- กลุ่มธุรกิจบริการทางการเงิน
- กลุ่มธุรกิจประกันชีวิต

จากการประสานความร่วมมือดังกล่าว กรุงศรีได้รับการตอบรับที่ดีจากกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจและมุ่งมั่นดำเนินงานภายใต้เป้าหมายในการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินงานหลัก และกรุงศรีจะยังคงเดินหน้าให้การสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่สังคมที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอนร่วมกัน

โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี กรุ๊ป

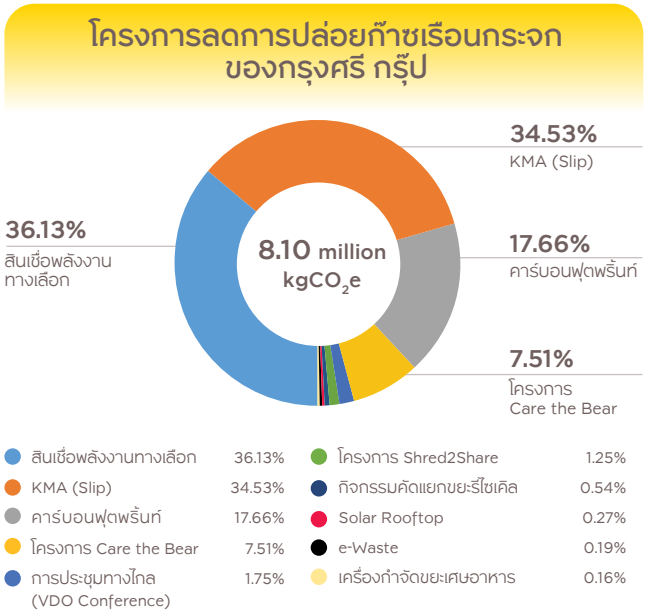
รายละเอียด

กรุงศรี กรุ๊ปได้ริเริ่มโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของกรุงศรี กรุ๊ปในปี 2563 เป็นปีแรก ภายใต้ชื่อ “โครงการ 75 ปี กรุงศรี ลด 7.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า” ซึ่งได้บรรลุเป้าหมายในการลดก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 8.64 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

จากความสำเร็จในปีที่ผ่านมานั้น กรุงศรีได้สานต่อโครงการนี้โดยกำหนดเป้าหมายในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ท้าทายเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 หรือ 9.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งสะท้อนถึงการมุ่งส่งเสริมและรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในทุกกระบวนการธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจริงจัง รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรับมือและแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระดับประเทศและระดับสากลอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 8.10 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ผ่านการสื่อสารและรณรงค์ให้พนักงานปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อาทิ การเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร การมีส่วนร่วมในโครงการความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น โครงการ Care the Bear และโครงการ Care the Wild ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น โครงการนี้นอกจากจะสนองต่อเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรแล้ว ยังตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย



โครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน โดยกลุ่มงานปฏิบัติการ

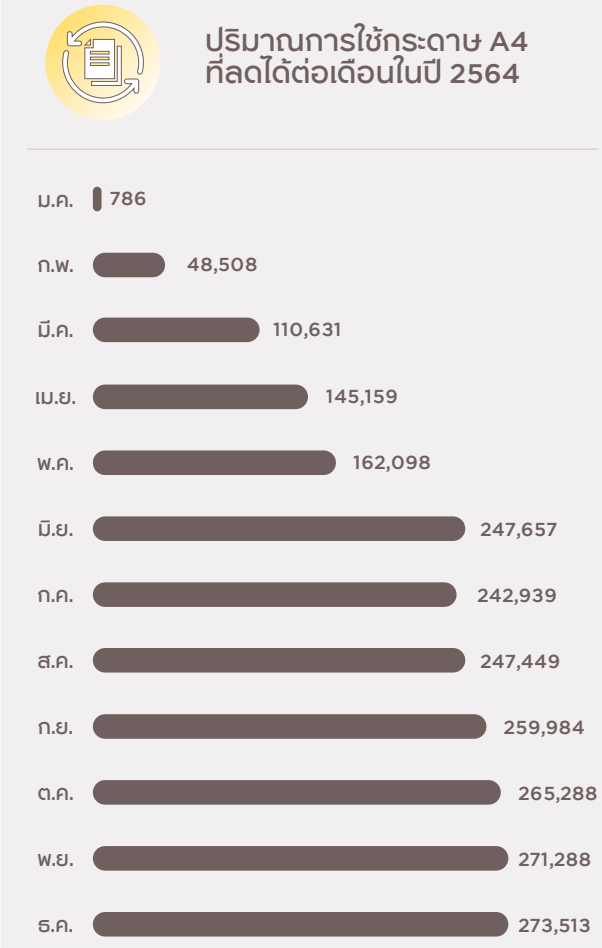
รายละเอียด

กลุ่มงานปฏิบัติการได้ริเริ่มโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมระบบการทำงานจากรูปแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม ควบคู่ไปกับการส่งมอบบริการและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

ความสำเร็จของโครงการในปี 2564 มีพนักงานนำเสนอโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน จำนวน 55 โครงการ ซึ่งช่วยลดการใช้ปริมาณกระดาษ (A4) จำนวนทั้งสิ้น 2,275,893 **แผ่น** เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 57,261.47* $kgCO_2e$

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



การประชุมทางไกล (Video Conference)

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีมีการจัดประชุมทางไกลสำหรับคณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูง จำนวนรวม 51ครั้ง โดยมีผู้บริหารที่เข้าร่วมการประชุมทางไกล จำนวน 1,270 คน คิดเป็นระยะทางการเดินทางทั้งสิ้น 50,007.20 **กิโลเมตร** ซึ่งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 142,162.98 $kgCO_2e$

หมายเหตุ:
คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (Update: มกราคม 2562)

- ค่า Emission Factor สำหรับการเดินทางด้วยรถยนต์ 1 กิโลเมตร เท่ากับ 0.127 $kgCO_2e$
- ค่า Emission Factor สำหรับการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสาร (Business Class) 1 ผู้โดยสาร-กิโลเมตร (pkm) เท่ากับ 0.2419 $kgCO_2e$



การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้

รายละเอียด

กรุงศรีติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มาตั้งแต่ปี 2560 โดยมีกำลังการผลิตสูงสุดอยู่ที่ 20.5 กิโลวัตต์พีค (KWp) ต่อชั่วโมง เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันยังช่วยลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ได้จากการผลิตด้วยเชื้อเพลิงฟอสซิล

ผลการดำเนินงาน

ปี 2564 กรุงศรีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานไฟฟ้า 21,714.57[1/] $kgCO_2e$ และประหยัดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้า 36,275.60 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh)[2/] หรือ 153,083.03 บาทต่อปี

หมายเหตุ:
[1/] คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงข้อมูลค่า Emission Factor ตามประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (Update: มีนาคม 2564) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) จำนวน 1 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kwh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.5986 $kgCO_2e$
[2/] ปริมาณพลังงานไฟฟ้ากิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) วัดจากมอนิเตอร์ของแผงโซลาร์เซลล์



ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี [1/]	15,134		15,280		14,711		14,093	
แยกตามเพศ								
ชาย	4,592	30.34%	4,654	30.46	4,480	30.45	4,298	30.50
หญิง	10,542	69.66%	10,626	69.54	10,231	69.55	9,795	69.50
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	2,492	16.47	2,296	15.03	1,711	11.63	1,285	9.12
30-50 ปี	10,109	66.80	10,193	66.71	9,958	67.69	9,631	68.34
> 50 ปี	2,533	16.74	2,791	18.27	3,042	20.68	3,177	22.54
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	8,888	58.73%	8,261	54.06%	8,143	55.35%	8,121	57.62
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	2,163	14.29%	3,249	21.26%	3,034	20.62%	2,775	19.69
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	4,069	26.89%	3,757	24.59%	3,529	23.99%	3,197	22.69
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	14	0.09%	13	0.09%	5	0.03%	-	-
แยกตามการศึกษา[2/]								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	198	1.30	195	1.33	165	1.17
ปริญญาตรี	-	-	11,248	73.61	10,737	72.99	10,187	72.28
ปริญญาโท	-	-	3,815	24.97	3,761	25.57	3,721	26.40
ปริญญาเอก	-	-	19	0.12	18	0.12	20	0.14
แยกตามระดับ	15,134		15,280		14,711		14,093	
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	95		94		97		94	
ชาย	59	0.39	55	0.36	59	0.40	57	0.40
หญิง	36	0.24	39	0.26	38	0.26	37	0.26
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	44	0.29	34	0.22	28	0.19	30	0.21
> 50 ปี	51	0.34	60	0.39	69	0.47	64	0.45
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	854		895		900		880	
ชาย	432	2.85	443	2.90	435	2.96	415	2.94
หญิง	422	2.79	452	2.96	465	3.16	465	3.30
< 30 ปี	2	0.01	2	0.01	3	0.02	-	-
30-50 ปี	531	3.51	548	3.59	510	3.47	468	3.32
> 50 ปี	321	2.12	345	2.26	387	2.63	412	2.92

ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	2,118		2,295		2,349		2,379	
ชาย	856	5.66	919	6.01	951	6.46	966	6.85
หญิง	1,262	8.34	1,376	9.01	1,398	9.50	1,413	10.03
< 30 ปี	7	0.05	4	0.03	5	0.03	2	0.01
30-50 ปี	1,296	8.56	1,407	9.21	1,397	9.50	1,377	9.77
> 50 ปี	815	5.39	884	5.79	947	6.44	1,000	7.10
พนักงานระดับ 4-6	6,408		6,626		6,599		6,454	
ชาย	2,074	13.70	2,110	13.81	2,028	13.79	1,937	13.74
หญิง	4,334	28.64	4,516	29.55	4,571	31.07	4,517	32.05
< 30 ปี	167	1.10	188	1.23	137	0.93	129	0.92
30-50 ปี	4,951	32.71	4,992	32.67	4,879	33.17	4,686	33.25
> 50 ปี	1,290	8.52	1,446	9.46	1,583	10.76	1,639	11.63
พนักงานระดับ 1-3	5,659		5,370		4,766		4,286	
ชาย	1,171	7.74	1,127	7.38	1,007	6.85	923	6.55
หญิง	4,488	29.66	4,243	27.77	3,759	25.55	3,363	23.86
< 30 ปี	2,316	15.30	2,102	13.76	1,566	10.65	1,154	8.19
30-50 ปี	3,287	21.72	3,212	21.02	3,144	21.37	12,701	90.12
> 50 ปี	56	0.37	56	0.37	56	0.38	62	0.44

หมายเหตุ:
1/ เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร
2/ เปิดเผยข้อมูลในปี 2562 เป็นปีแรก

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูล	2561		2562		2563		2564	
	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร*	12		11		9		9	
แยกตามเพศ								
ชาย	8	66.67	7	63.64	5	55.56	5	55.56
หญิง	4	33.33	4	36.36	4	44.44	4	44.44
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	2	16.67	-	-	-	-	-	-
> 50 ปี	10	83.33	11	100.00	9	100.00	9	100.00

* คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2564 (คน)

บริษัท/ ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)	4,298	9,795	14,093	80	332	412
บริษัทย่อย						
Hattha Bank Plc.[1/]	4,020	1,357	5,377			117
บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	30	29	59			11
บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	93	35	128			1
บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	27	40	67			7
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	738	1,188	1,926			20
บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	68	206	274			5
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	592	1,569	2,161			78
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	69	218	287			-
บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	-	-	-			-
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	65	124	189			10
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด	129	147	276			37
บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [2/]	105	140	245			53
สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับฝาก กรุงศรี จำกัด [3/]	10	7	17			-
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน						
บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	9	4	13			813
บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	857	267	1,124			16
บริษัท กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์[4/]	-	5	5			-
บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [4/]	3	7	10			-
Hattha Services Co., Ltd.[5/]	-	1	-			-
การร่วมค้า						
บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด[6/]	115	747	862			12
บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [7/]	2	3	5			-
บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	52	156	208			10
SB Finance Company, Inc.[9/]	99	127	226			38
บริษัทร่วม						
บมจ. เงินติดล้อ	1,604	4,240	5,844			877

หมายเหตุ:

[1/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 100 เดิมคือ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็น ธนาคารพาณิชย์ 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

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2561		2562		2563[3/]		2564	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่ [1/]	1,987	13.13	1,871	12.24	490	3.34	691	4.90
แยกตามเพศ								
ชาย	547	3.61	566	3.70	180	1.23	276	1.96
หญิง	1,440	9.51	1,305	8.54	310	2.11	415	2.94
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	995	6.57	917	6.00	201	1.37	246	1.75
30-50 ปี	980	6.48	945	6.18	287	1.95	434	3.08
> 50 ปี	12	0.08	9	0.06	2	0.01	11	0.08
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	901	5.95	1,031	6.75	333	2.27	633	4.49
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	531	3.51	434	2.84	62	0.42	48	0.34
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	549	3.63	405	2.65	95	0.65	10	0.07
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	6	0.04	1	0.01	-	-	-	-
จำนวนพนักงานออกจากองค์กร [2/]	1,888	12.48	1,729	11.32	1,090	7.42	1,310	9.30
แยกตามเพศ								
ชาย	553	3.65	508	3.32	368	2.51	458	3.25
หญิง	1,335	8.82	1,221	7.99	722	4.92	852	6.05
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	619	4.09	539	3.53	260	1.77	225	1.60
30-50 ปี	1,129	7.46	1,014	6.64	632	4.30	801	5.68
> 50 ปี	140	0.93	176	1.15	198	1.35	284	2.02
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	779	5.15	710	4.65	498	3.39	666	4.73
สำนักงาน/ สาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	533	3.52	492	3.22	261	1.78	301	2.14
สำนักงาน/ สาขาในต่างจังหวัด	570	3.77	527	3.45	330	2.25	343	2.43
สำนักงาน/ สาขาในต่างประเทศ	6	0.04	-	-	1	0.01	-	-

หมายเหตุ:

[1/] เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

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

[3/] มีการปรับตัวเลขตามข้อมูลที่ได้มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อมูลการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร - ลาคลอด

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2561	2562	2563	2564
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอด	10,538	10,621	10,211	9,776
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	355	331	310	262
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	352	329	308	257
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังคงทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน	305	348	324	299
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate)[1/] หลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	99.15	99.40	99.35	98.09
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate)[2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	86.65	98.86	98.48	97.08

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

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ

กรุงศรี	2561	2562	2563	2564
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน[1/]	150	151	154	148

หมายเหตุ:
[1/] เป็นการจ้างงานตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสภากาชาดไทย

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2561	2562	2563	2564
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	62.44	61.59	51.53	58.26
เพศ				
ชาย	63.17	57.70	52.09	54.11
หญิง	60.77	63.30	50.25	60.09
ช่วงอายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	70.01	74.73	56.20	58.32
30-50 ปี	61.33	60.75	51.51	58.69
50 ปีขึ้นไป	59.02	52.60	48.59	56.95
ระดับพนักงาน				
ระดับปฏิบัติการ 1-3	66.19	68.27	54.37	59.95
ระดับปฏิบัติการ 4-6	58.14	56.67	49.12	58.48
ผู้บริหารระดับ 7-8	67.56	61.50	54.32	57.49
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	57.82	58.39	47.38	51.22
• ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส	56.43	56.93	48.05	51.64
• ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management)	71.63	73.22	41.00	47.20

ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน

ช่องทางการให้บริการ \ พื้นที่	2561		2562		2563		2564	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	298	405	293	397	286	384	278	363
	703		690		670		641	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,966	3,736	2,981	3,769	2,898	3,602	2,850	3,400
	6,702 [1/]		6,750		6,500		6,250	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	30	12	31	12	32	12	33	12
	42		43		44		45	
กรุงศรี The Advisory [2/] (แห่ง)	2	0	4	1	5	1	5	1
	2		5		6		6	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	23	67	23	60	21	51	14	36
	90		83		72		50	
กรุงศรี บิซิเนส เซ็นเตอร์ (แห่ง)	62		62		62		61	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	3,345	6,211	3,472	6,447	2,964	6,300	2577	5476
	9,556		9,919		9,264		8,053	
เครือข่ายกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ (ราย)	22,738		22,770		21,946		22,094	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	150		150		112		112	
สำนักงานสาขาเงินติดล้อ (สาขา)	139	674	153	847	160	916	197	1089
	813		1,000		1,076		1,286	
สำนักงานสาขา Hattha Bank [3/] (สาขา)	178		177		177		177	

หมายเหตุ:

[1/] นับรวมเครื่อง Self Service Banking (SSB) และ Bill Payment Machine (BPM)

[2/] กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime

[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 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 2021 (the "Report") for the year ended 31 December 2021 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 2021 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. We have complied with the requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants to ensure their independence. The firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and 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 2021:

- Reporting in accordance with GRI Standards core option and GRI Financial Services

Criteria

The Subject Matters were assessed according to the following criteria:

- The Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative ("GRI Standards");
- The Financial Services Sector Disclosures ("FSSD")

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.

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 guidelines;

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.

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.

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

21 March 2022

ดัชนีข้อมูลรายงาน

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
GRI 101: Foundation 2016					
	Reporting Principles	28-33, 110-114			
	Using the GRI Standards for sustainability reporting	29			
	Making claims related to the use of the GRI Standards	152-155			
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016					
Organizational Profile					
102-1	Name of the organization	17			
102-2	Activities, brands, products, and services	17, 21-23, 89-99			
102-3	Location of headquarters	17			
102-4	Location of operations	17			
102-5	Ownership and legal form	17-18			
102-6	Markets served	17, 21-23, 89-94			
102-7	Scale of the organization	17, 21, 65, 144-149			
102-8	Information on employees and other workers	144-148			SDG 8
102-9	Supply chain	73-75			
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	22-23, 26-27			
102-11	Precautionary Principle or approach	17, 35, 42, 77-81			
102-12	External initiatives	42-43			
102-13	Membership of associations	43			
Strategy					
102-14	Statement from senior decision-maker	12-15			
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	12-15, 24-27, 35, 47-53, 77-81			
Ethics and Integrity					
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	10-11, 35, 42, 58-61			SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	58-61, 86			
Governance					
102-18	Governance structure	19-20, 114 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]			SDG 16
102-19	Delegating authority	20, 114 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]			
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	20 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg-division]			
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	144-145 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-ofdirectors], and [https://www.krungsri. com/en/about-krungsri/about-us/ organization-chart/executivecommittee]			
102-30	Effectiveness of risk management processes	19-20			
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	20			
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	20, 29-30 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]			
Stakeholder Engagement					
102-40	List of stakeholder groups	32-33, 110-114			
102-41	Collective bargaining agreements	86-87			SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders	110			
102-43	Approach to stakeholder engagement	110-114			
102-44	Key topics and concerns raised	60-61, 63-64, 86, 110-114, 156			

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
Reporting Practice					
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	22-23			
102-46	Defining report content and topic boundaries	28-30			
102-47	List of material topics	30-31			
102-48	Restatements of information	17, 22-23, 141, 146-147			
102-49	Changes in reporting	30-31			
102-50	Reporting period	29			
102-51	Date of most recent report	29			
102-52	Reporting cycle	29			
102-53	Contact point for questions regarding the report	31, 157			
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	29			
102-55	GRI content index	152-155			
102-56	External assurance	150-151			

Material Topics

Economic					
GRI 201: Economic Performance 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	17, 22-23, 32-33, 89-90			
103-2	The management approach and its components	24-25, 35, 77-78, 89-93			
103-3	Evaluation of the management approach	26, 65, 79-81, 89-93			
201-1	Direct economic value generated and distributed	26, 65, 79-81, 89-93			SDG 1, 5, 8, 9, 10
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	17, 32-33, 36, 89-90, 100-101			
103-2	The management approach and its components	24-25, 36-41, 94-99, 100-101			
103-3	Evaluation of the management approach	27, 94-99, 101-109, 149			
203-1	Infrastructure investments and services supported	26-27, 65, 79-81, 94-99			SDG 7, 8, 9, 11
203-2	Significant indirect economic impacts	26-27, 65, 69, 79-81, 94-99			SDG 1, 3, 7, 8, 9
GRI 205: Anti-corruption 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	58			
103-2	The management approach and its components	58-61			
103-3	Evaluation of the management approach	61			
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	58-61			SDG 16
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	20, 58-61, 75, 119			SDG 16
Environmental					
GRI 301: Materials 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	129			
103-2	The management approach and its components	129-131			
103-3	Evaluation of the management approach	132-137			
301-1	Materials used by weight or volume	134-137			

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
GRI 302: Energy 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	129			
103-2	The management approach and its components	129-131			
103-3	Evaluation of the management approach	132-137			
302-1	Energy consumption within the organization	132			SDG 12, 13
302-2	Energy consumption outside of the organization	132			
302-4	Reduction of energy consumption	132			SDG 12, 13
GRI 303: Water and Effluents 2018					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	129			
103-2	The management approach and its components	129-131			
103-3	Evaluation of the management approach	133-134			
303-1	Interactions with water as a shared resource	133			SDG 6
303-2	Management of water discharge-related impacts	134			SDG 6
Topic-specific disclosures					
303-5	Water consumption	133			SDG 6
GRI 305: Emissions 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	138			
103-2	The management approach and its components	138-139			
103-3	Evaluation of the management approach	139-143			
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	139-141			SDG 13
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	139-141			SDG 13
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	139-141			SDG 13
305-4	GHG emissions intensity	139, 141			SDG 13
305-5	Reduction of GHG emissions	141-143			SDG 13
Social					
GRI 401: Employment 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	82			
103-2	The management approach and its components	82-86			
103-3	Evaluation of the management approach	87-88			
401-1	New employee hires and employee turnover	147-148			SDG 5, 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	82-88			SDG 3, 8
401-3	Parental leave	148			SDG 3, 5, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	123			
103-2	The management approach and its components	123-125			
103-3	Evaluation of the management approach	126-127			
403-1	Occupational health and safety management system	123-125			SDG 3, 6
403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	123			SDG 3, 6
403-3	Occupational health services	123-125			SDG 3, 6
403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	123-125			
403-5	Worker training on occupational health and safety	127			SDG 3, 6
403-6	Promotion of worker health	124-127			SDG 3, 6
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	124-127			SDG 3, 6
Topic-specific disclosures					
403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	123-125			SDG 3, 6
403-9	Work-related injuries	126			SDG 3, 6

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
GRI 404: Training and Education 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	115			
103-2	The management approach and its components	115-118			
103-3	Evaluation of the management approach	119-123			
404-1	Average hours of training per year per employee	27, 118, 148			SDG 4
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	115-119, 121			SDG 4
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	82			
103-2	The management approach and its components	82-86			
103-3	Evaluation of the management approach	87-88			
405-1	Diversity of governance bodies and employees	87, 144-147			SDG 5, 10
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	73			
103-2	The management approach and its components	73-74			
103-3	Evaluation of the management approach	74-75			
414-1	New suppliers that were screened using social criteria	75, 112			SDG 8, 10
GRI 418: Customer Privacy 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	53, 65			
103-2	The management approach and its components	53-56, 62, 65-66			
103-3	Evaluation of the management approach	56-57, 63-64, 66-67			
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	67			SDG 16
Specific standard disclosure for the financial service sector					
	Social: Product Responsibility (Product Portfolio)				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	21, 89			
103-2	The management approach and its components	77-79, 81, 89			
103-3	Evaluation of the management approach	79-81, 89-90			
FS 6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector	81, 89-90, 92			SDG 7, 8, 9
FS 8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	81			SDG 8, 9, 11, 13, 16
	Social: Product Responsibility (Active Ownership)				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	77, 81			
103-2	The management approach and its components	77-79, 81			
103-3	Evaluation of the management approach	79-81			
FS 11	Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening	79-81			SDG 13
	Social: Society (Local Communities)				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	89, 100			
103-2	The management approach and its components	89, 100			
103-3	Evaluation of the management approach	89-99, 101, 102-104			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged area by type	92, 149			SDG 1, 4, 8, 9, 10, 17
FS 14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	38, 92, 149			SDG 1, 4, 5, 8, 9, 10, 17
	Social: Financial Literacy				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	89			
103-2	The management approach and its components	89			
103-3	Evaluation of the management approach	94-99, 102-104			
(former FS 16)	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	94-99, 102-104			SDG 4, 8, 9, 10

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2564

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

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

◯ พนักงาน ◯ ลูกค้า ◯ ผู้ถือหุ้น ◯ คู่ค้า/ ผู้จำหน่ายสินค้า-บริการ
◯ ผู้ลงทุน ◯ 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. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของกรุงศรี มีการระบุในรายงานความยั่งยืนครบถ้วนหรือไม่

◯ ครบถ้วน ◯ ไม่ครบถ้วน

หากท่านคิดว่ายังไม่ครบถ้วน กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงานความยั่งยืน

.....

6. ความพึงพอใจต่อรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2564

	มาก	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา	◯	◯	◯
ความน่าสนใจของเนื้อหา	◯	◯	◯
การใช้ภาษาเข้าใจง่าย	◯	◯	◯
การออกแบบรูปเล่มรายงานมีความสวยงามและทันสมัย	◯	◯	◯
ความพึงพอใจโดยรวมต่อรายงานความยั่งยืน	◯	◯	◯

7. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปพัฒนารายงานความยั่งยืนของกรุงศรี

.....

.....

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 84026, 83935
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 2564