krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

TRANSITION FINANCE

ARCHITECTING A NET-ZERO FUTURE



รายงานความยั่งยืน 2567

การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่าน**สู่ความยั่งยืน**
(TRANSITION FINANCE)

ด้วยปณิธาน **"ธนาคารที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน"**
กรุงศรีให้การสนับสนุนทางการเงิน
ตลอดจนความรู้ความเชี่ยวชาญแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม
เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)
และเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อมอย่างแน่วแน่จริงจัง

กรุงศรีในฐานะ **"สถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย"**
ผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ
ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด
จึงมีบทบาทสำคัญในการร่วมขับเคลื่อนประเทศสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
ผ่านการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินสีเขียว
รวมถึงผลิตภัณฑ์การเงินที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน
ตลอดจนผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสังคมและความยั่งยืน
ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำ
และสนับสนุนการพิชิตเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย
และเป้าหมายของความร่วมมือข้อตกลงปารีส

TRANSITION FINANCE
องคาพยพสำคัญในการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนเพื่ออนาคตของทุกคน

การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่าน**สู่สภาพแวดล้อมที่ยั่งยืน**

เร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ขับเคลื่อนภาคธุรกิจ
ให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมยิ่งขึ้น และสนับสนุนอุตสาหกรรม
ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น
ตลอดจนลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
ควบคู่ไปกับการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจสีเขียวอย่างยั่งยืน

การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่าน**สู่สังคมที่ยั่งยืน**

ให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อบริบทสังคมและเศรษฐกิจโดยรวม
รวมถึงการพิจารณาขีดความสามารถในการชำระหนี้
และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อลูกค้า พร้อมออกมาตรการ
ให้ความช่วยเหลือต่อภาคธุรกิจและครัวเรือน
เพื่อเสริมสภาพคล่องและลดความเสี่ยงจากปัญหาหนี้สิน



การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน **ด้วยหลักธรรมาภิบาล**

ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลที่ดี
และมุ่งเน้นเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคม
รวมถึงการจัดการโอกาสและความเสี่ยง
จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ
และเป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

สารบัญ



12 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

14 สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

18 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

20 เกี่ยวกับกรุงศรี

32 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

44 การจัดทำรายงาน

56 ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

57 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

64 การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

69 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

75 การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

77 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต

85 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

92 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



98 ด้านสังคม

99 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

106 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG

116 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

129 การเข้าถึงบริการทางการเงิน

137 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

151 สุขภาวะ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

157 การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

164 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

174 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม





190 ด้านสิ่งแวดล้อม

191 การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

200 การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

211 ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

230 รายงานหลักการธนาคารที่รับผิดชอบ

244 การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

248 ดัชนีข้อมูลรายงาน

256 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2567

พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม
และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม

ลูกค้าคือคนสำคัญ

ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ
เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง

ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ
สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส
ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์

เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์
เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ

ร่วมทำงานเป็นทีมด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง
โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก

มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก
เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
ประเทศไทย



สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ตลอดแปดทศวรรษที่กรุงศรียึดมั่นในการดำเนินการช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้า สังคมและชุมชน ด้วยบทบาท อุดมการณ์ และจิตสำนึกรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) ของไทย ด้วยปณิธานความมุ่งมั่นสู่การเป็น “ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” ที่มีกลยุทธ์การขับเคลื่อนบนพื้นฐานที่แข็งแกร่งแห่ง “ความยั่งยืน” และ “เครือข่ายธุรกิจครอบคลุมภูมิภาคอาเซียน” ตามที่กำหนดไว้ในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 ที่ได้เริ่มเดินหน้าในปี 2567 อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ไม่เอื้ออำนวยจากปัจจัยความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์ที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง ระดับหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น และความสามารถในการแข่งขันที่ถดถอยลง ได้ฉุดรั้งการเติบโตและโอกาสทางเศรษฐกิจของประเทศไทย นอกจากนี้ กระบวนการเปลี่ยนผ่านด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และดิจิทัลซึ่งมีความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นมีผลทำให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น

บนหลักการ “การธนาคารพาณิชย์ที่มีจุดยืนเพื่อความยั่งยืน” กรุงศรีมุ่งสนับสนุนลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้ารายย่อย ในการเปลี่ยนผ่านธุรกิจและความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนอย่างราบรื่นไร้รอยต่อซึ่งเป็นหนทางสู่การสร้างคุณค่าโดยรวมที่มั่นคงแข็งแกร่งในระยะยาว

สำหรับมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กรุงศรีภูมิใจที่ได้ปักหมุดประวัติศาสตร์ความสำเร็จอีกครั้ง จากการที่กรุงศรีสามารถบรรลุเป้าหมายการสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance: SSF) จำนวน 100,000 ล้านบาทได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาเพียง 3 ปี (2565-2567) จากปีฐาน 2564 ความสำเร็จนี้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์ธุรกิจที่ยืดหยุ่นคล่องตัว และตำแหน่งผู้นำด้านนวัตกรรมและบริการทางการเงิน

กรุงศรีได้กำหนดหมุดหมายถัดไปในการสนับสนุนพัฒนาการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยได้ขยายเป้าหมายการสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนเพิ่มขึ้นสู่ระดับ 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 ซึ่งการยกระดับเป้าหมายครั้งนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการสร้างและขยายผลลัพธ์เชิงบวกไปในวงกว้าง เริ่มจากการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินงานของธนาคารให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 การช่วยเหลือสนับสนุนและพร้อมอยู่เคียงข้างลูกค้าบนเส้นทางที่มุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในธุรกิจ การดำเนินการคู่ขนานดังกล่าวจะส่งผลให้กรุงศรีสามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตธุรกิจทั้งหมดของกรุงศรีภายในปี 2593

เป้าหมายที่ชัดเจนและยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนที่มั่นคงของกรุงศรี จึงเป็นพลังขับเคลื่อนให้กรุงศรีเดินหน้าปรับเปลี่ยนองค์กรในปี 2567 โดยผนวกแนวปฏิบัติด้านการดำเนินธุรกิจการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าในกระบวนการการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อสร้างการเติบโตที่ยั่งยืน ตลอดจนรักษาความเป็นผู้นำในตลาด โดยมุ่งเน้นแนวปฏิบัติหลักสี่ประการ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ยุทธศาสตร์องค์กร ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และการบริหารความเสี่ยง แนวปฏิบัติดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งและกลไกการทำงานที่สำคัญในการนำพากรุงศรีให้บรรลุเป้าหมายความยั่งยืนที่ตั้งไว้ ในขณะเดียวกันกรุงศรีสามารถใช้ความเชี่ยวชาญช่วยเหลือลูกค้าในภาคธุรกิจจริงและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันผ่านการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจเป็นรูปแบบคาร์บอนต่ำ

การปรับเปลี่ยนภายในองค์กรของกรุงศรียังรวมถึงการยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม การรายงานความก้าวหน้าสู่เป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้ตลอดจนความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ผ่านการใช้มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ดีที่สุดในระดับสากล

กรุงศรีได้รับการยกย่องในฐานะผู้นำในตลาดตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และได้ต่อยอดความเชี่ยวชาญสู่การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินอื่นๆ ที่พร้อมช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าให้สามารถก้าวผ่านห้วงเวลาแห่งการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม หนึ่งในนวัตกรรมทางการเงินที่โดดเด่นของกรุงศรีคือ “สินเชื่อธุรกิจเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน” (Krungsri SME Transition Loan) ที่สอดคล้องกับโครงการการเงินเพื่อการปรับตัวสู่ความยั่งยืน (Financing the Transition) ของธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อดังกล่าวของกรุงศรีได้รับการออกแบบเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าธุรกิจ SME ที่ดำเนินโครงการด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และการลดก๊าซเรือนกระจก สินเชื่อนี้จะช่วยสร้างศักยภาพให้ลูกค้าเปลี่ยนผ่านจากแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเท่าที่ควรหรือแนวปฏิบัติ “สีน้ำตาล” สู่แนวปฏิบัติ “สีน้ำตาลอ่อน” ที่ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยให้ลูกค้าเติบโตในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

ในมิติสังคม กรุงศรีได้ดำเนินตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการให้ความสำคัญต่อปัญหาหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้นเกือบร้อยละ 100 ของ GDP ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงร่วมมือกับทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการเปิดตัวโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” ในปี 2567 โดยมีวัตถุประสงค์นำเสนอการปรับโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้ อีกทั้งยังเป็นการแก้ปัญหาในระยะยาวแก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ SME ที่กำลังเผชิญความยากลำบากให้มีกำลังความสามารถในการชำระหนี้ได้ในขณะที่ยังคงรักษาที่อยู่อาศัยยานพาหนะ และธุรกิจของตนไว้

นอกจากนี้ ในปี 2567 ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะอุทกภัยครั้งใหญ่ได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ธุรกิจ และชุมชนของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีจึงได้เร่งออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ SME ด้วยความห่วงใยและรับผิดชอบ เพื่อบรรเทาภาระด้านการเงินผ่านมาตรการต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งการลดยอดผ่อนชำระรายเดือนและการเลื่อนกำหนดชำระเงินต้น สะท้อนคำมั่นของเราที่พร้อมยืนหยัดเคียงข้างลูกค้าในทุกช่วงเวลาแห่งความยากลำบาก

การให้ความรู้เรื่องการเงินยังคงเป็นหัวใจของพันธกิจทางสังคมของกรุงศรี โดยธนาคารได้ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินแก่สาธารณชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องผ่านสองโครงการหลัก ได้แก่ โครงการ “Krungsri The COACH” และโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” อีกทั้งยังได้ขยายการให้ความรู้ด้านการเงินสู่ภาคเกษตรกรรมซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศทั้งด้านการจ้างงานและด้านการสร้างรายได้ โดยกรุงศรีได้จับมือกับกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: GCF) ซึ่งสนับสนุนการปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยร่วมกันจัดกิจกรรมอบรมการบริหารจัดการด้านการเงินแก่กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกข้าวกว่า 300 คนในพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากอุทกภัย การจัดอบรมดังกล่าวช่วยให้ครัวเรือนเกษตรกรสามารถบริหารจัดการการเงินให้มีความมั่นคงด้านรายได้ที่ยั่งยืนมากขึ้น

สำหรับมิติด้านธรรมาภิบาล กรุงศรีได้ทุ่มเทความพยายามในการรับมือกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่ได้สร้างความเสียหายต่อลูกค้า ธุรกิจ และสังคมของประเทศ ในปี 2567 ธนาคารได้เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยของ krungsri app ด้วยการใช้เทคโนโลยีล้ำสมัยในการตรวจจับและติดตามภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ กรุงศรีได้ลงทุนในเทคโนโลยีชั้นนำแห่งยุค เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (ML) เพื่อป้องกันภัยคุกคามและสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้กับลูกค้าธนาคารและประชาชนทั่วไป

ในด้านยุทธศาสตร์การสร้างความเติบโตธุรกิจสู่ภูมิภาคอาเซียน กรุงศรีได้ผนึกกำลังกับกลุ่ม Mitsubishi UFJ Financial Group (MUFG) ในการต่อยอดความแข็งแกร่งในภูมิภาคนี้ จากความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการแห่งที่หกในอาเซียน โดยธนาคารได้วางนโยบายและสร้างรากฐานการดำเนินงานที่แข็งแกร่งและยั่งยืนแก่บริษัทย่อยในอาเซียนด้วยมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงที่เข้มงวด ระบบการกำกับดูแลที่ดีและการควบคุมภายในที่รัดกุม เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกัน กรุงศรีและ MUFG ได้ผสานศักยภาพในการสร้างโอกาสทางธุรกิจและแหล่งรายได้ใหม่ในภูมิภาคที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วนี้

ด้วยความทุ่มเทพยายามอย่างไม่ย่อท้อของกรุงศรีในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ส่งผลให้กรุงศรีได้รับการยกย่องจากสถาบันต่างๆ ด้วยรางวัลอันทรงเกียรติและทรงคุณค่าจำนวนมาก รวมถึงการเป็นสถาบันการเงินไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับรางวัล “Best Bank for ESG” จาก Euromoney วารสารชั้นนำระดับโลก และการได้รับการยกย่องจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วยรางวัล “Highly Commended Sustainability Award” ในด้านความเป็นเลิศด้านความยั่งยืนจากงานประกาศรางวัล SET Awards 2567 อีกทั้งยังได้รับการจัดอันดับ AAA ซึ่งเป็นระดับสูงสุดใน SET ESG Ratings อีกด้วย นอกจากนี้ กรุงศรียังได้รับรางวัล “Platinum Award” ซึ่งเป็นอันดับสูงสุดจาก The Asset ESG Corporate Awards เป็นปีที่ห้าติดต่อกัน รางวัลอันทรงเกียรติเหล่านี้เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความทุ่มเทของกรุงศรีในการสร้างอนาคตที่ยั่งยืนสำหรับทุกภาคส่วน

ก้าวต่อไปของกรุงศรีในปี 2568 ซึ่งเป็นวาระครบรอบ 80 ปีของการก่อตั้งธนาคาร กรุงศรีจะยังบูรณาการการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศเข้ากับกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นไปยังอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง อาทิ ภาคพลังงานและภาคการขนส่ง กรุงศรีมุ่งมั่นในการลดความเสี่ยงและสร้างประโยชน์ระยะยาวสำหรับลูกค้าและสังคมโดยรวม ด้วยแผนเพื่อการเปลี่ยนผ่านทางธุรกิจ (Transition Plan) พร้อมกับการมีบทบาทสำคัญร่วมกันปรับเปลี่ยนและเดินหน้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน และความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) กรุงศรียังคงยึดมั่นการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มอย่างรับผิดชอบ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยรับมือกับความท้าทายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าผนวกมิติด้านความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการการดำเนินธุรกิจ กรุงศรีได้สร้างพลังแนวร่วมที่เข้มแข็งในการขับเคลื่อนพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาวของประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียนต่อไป

โนริอากิ โกโตะ

(นายโนริอากิ โกโตะ)
ประธานกรรมการ

จำลอง อติกุล

(ดร. จำลอง อติกุล)
รองประธานกรรมการ

เคนอิจิ ยามาโตะ

(นายเคนอิจิ ยามาโตะ)
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ			
การธนาคารเพื่อความยั่งยืน	• ได้รับการประกาศผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ระดับสูงสุด “AAA”	• ได้รับการประกาศผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ระดับสูงสุด “AAA”	• ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน เป็นปีที่ 9 ด้วยเรตติ้ง SET ESG Ratings ระดับสูงสุด “AAA” • ได้รับรางวัล SET Awards 2024 (Highly Commended Sustainability Awards) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	• ได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับ “ดีเลิศ” จากองค์กรระดับชั้นนำ	• ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในระดับ “ดีเลิศ” โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	• ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในระดับ “ดีเลิศ” โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	• ร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และได้รับการรับรองจาก CAC	-	• ได้รับการรับรองจาก CAC [Certified Period: 31 มีนาคม 2566 - 31 มีนาคม 2569]
มิติด้านสังคม			
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	• ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)	• บรรลุเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน จำนวน 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)	• ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 กรุงศรีได้ให้เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน) จำนวน 95,183 ล้านบาท ซึ่งใกล้บรรลุเป้าหมายเดิมที่ตั้งไว้จำนวน 100,000 ล้านบาท จึงได้มีการปรับเพิ่มเป้าหมายใหม่เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)
การเข้าถึงบริการทางการเงิน (โมบายแบงก์กิ้ง)	• ตั้งเป้าเพิ่มจำนวนผู้ใช้งาน krungsri app เป็น 9.2 ล้านคน ภายในปี 2570	-	• ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวนผู้ใช้งาน krungsri app อยู่ที่ 6 ล้านคน จำนวนธุรกรรม 5,523 ล้านรายการ

ประเด็น	เป้าหมายระยะกลาง/ระยะยาว	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	• เพิ่มความตระหนักรู้ด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่กลุ่มเป้าหมาย	-	• จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่ 8 ตำบล ในจังหวัดพิษณุโลกและอุตรดิตถ์ จำนวน 318 ราย • จัดอบรมเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร จำนวน 6 หลักสูตร โดยมีผู้เข้าอบรม 478 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรม 1,397 ชั่วโมง
การส่งเสริมศักยภาพของผู้หญิงและความเสมอภาคระหว่างเพศ	• สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40 ของผู้บริหารระดับสูง	• สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 40 ของผู้บริหารระดับสูง	• สัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเพศหญิง (ระดับ 9 ขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 53.94 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ถือหุ้น)	• ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นระดับ “ดีเยี่ยม” โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย	• ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นระดับ “ดีเยี่ยม” โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย	• ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2567 ระดับ “ดีเยี่ยม” โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย
การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR)	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป (พนักงานประจำ) เข้าร่วมกิจกรรม CSR ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของพนักงานประจำทั้งหมด	-	• จำนวนอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป ที่เข้าร่วมกิจกรรม 3,582 คน คิดเป็นร้อยละ 6.83 ของพนักงานประจำทั้งหมด • จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป 11,067 ชั่วโมง
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี ไม่น้อยกว่า 36 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี ไม่น้อยกว่า 36 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	• จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรี 54.03 ชั่วโมงต่อคน
มิติด้านสิ่งแวดล้อม			
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2)	• ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573	• ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ร้อยละ 4.2 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า	• ปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) อยู่ที่ 46,755 tCO_2e ซึ่งลดลงร้อยละ 9.45 เมื่อเทียบกับปี 2566
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการทางการเงิน	• ลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการอำนวยสินเชื่อสำหรับโรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหินให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573	-	• ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 กรุงศรีได้ลดยอดสินเชื่อคงค้างสำหรับโรงไฟฟ้าถ่านหินเหลือเพียงจำนวน 2,115 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นเงินให้สินเชื่อที่ลดลงร้อยละ 21.23 จากปี 2566

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 [1/]

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

ปัจจุบันกรุงศรีมีบริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วมจำนวน 29 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2567 กรุงศรีมีสำนักงานสาขาธนาคารทั้งสิ้น 573 สาขา [2/] กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 52,438 คน [3/] มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741.437 ล้านบาท ทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 73,557.618 ล้านบาท

ชื่อบริษัทหลัก:
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการ:
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชื่อย่อหลักทรัพย์: BAY

เลขทะเบียนบริษัท: 0107536001079

ประเภทธุรกิจ: ธนาคารพาณิชย์

ชื่อเชิงพาณิชย์: กรุงศรี

ชื่อกลุ่มธุรกิจ:
กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)

พื้นที่การดำเนินธุรกิจ: 7 ประเทศ ได้แก่
ไทย, กัมพูชา, ฟิลิปปินส์, สปป.ลาว, เวียดนาม, อินโดนีเซีย, เมียนมา

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: 57,178 คน
(พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ: 34,645 ล้านบาท

รายได้จากการดำเนินงาน [4/]: 153,279 ล้านบาท

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

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่า ร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

ณ วันที่ 12 กันยายน 2567 (วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด)
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 7,355,761,773 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)



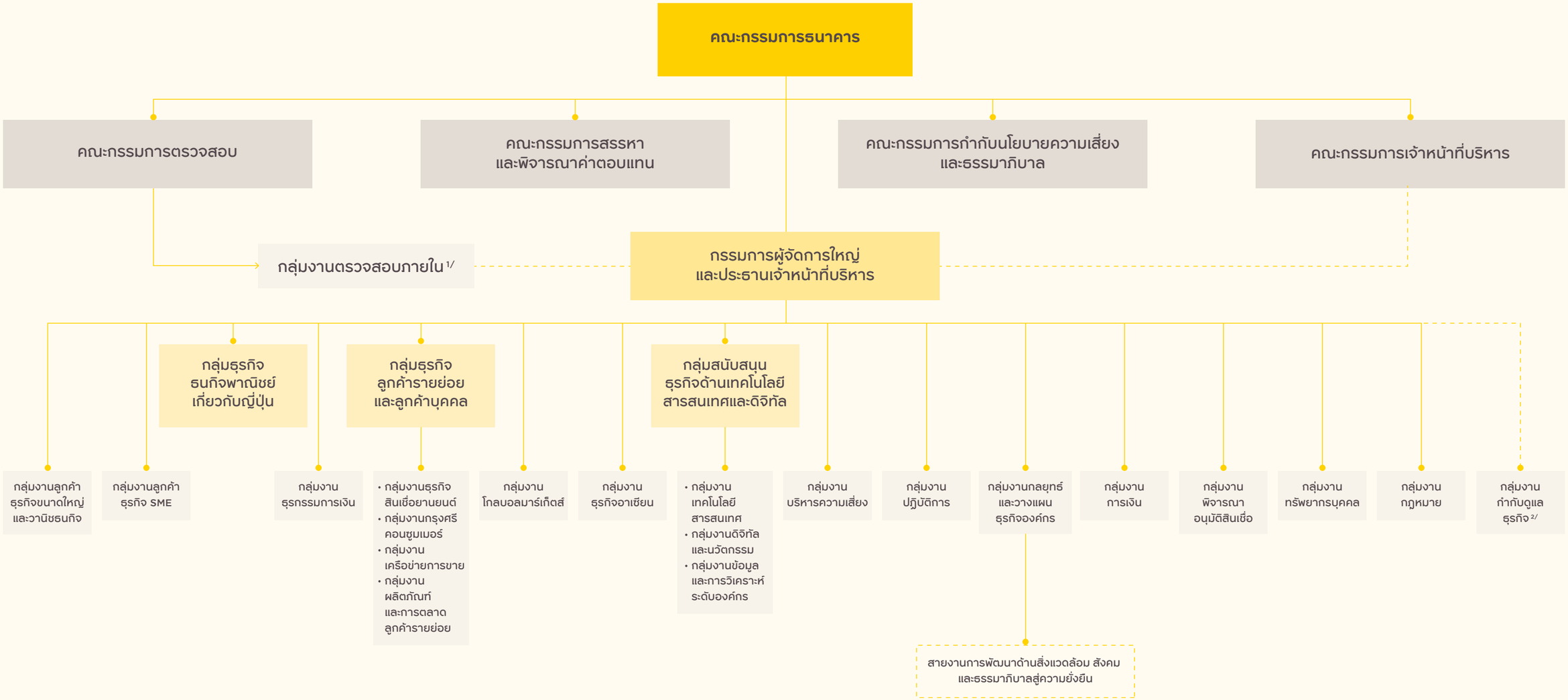
ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นทั้งหมด
1.	MUFG BANK, LTD.	5,655,332,146	76.88*
2.	บริษัท สตรองโฮลด์ แอสเซ็ทส์ จำกัด	166,536,980	2.26
3.	บริษัท ทุนมหาโชค จำกัด	166,478,940	2.26
4.	บริษัท จี แอล แอสเซทส์ จำกัด	166,414,640	2.26
5.	บริษัท บีบีทีวี แซทเทลไวชั่น จำกัด	166,151,114	2.26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

หมายเหตุ:
* เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ เมื่อรวมการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวรายอื่นแล้วเท่ากับร้อยละ 76.90



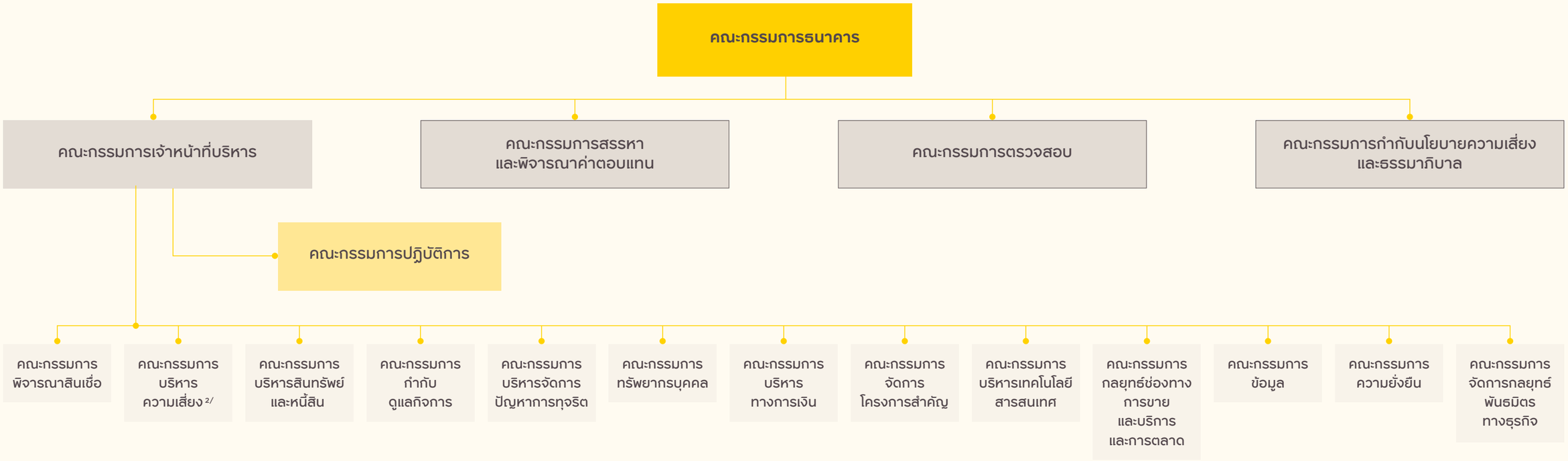
โครงสร้างองค์กร

ณ วันที่ 1 มกราคม 2568



หมายเหตุ:
1/ กลุ่มงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
2/ กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจมีหน้าที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ [1/]



คณะกรรมการที่มีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการและไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารของธนาคาร

หมายเหตุ:
[1/] ธนาคารมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุด และมีการประกาศภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน
[2/] คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงาน (Dotted Line) ต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การรับฝากเงิน

- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

การให้สินเชื่อ

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

บริการทางการเงินอื่นๆ

- บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- บริการด้านการโอนเงินภายในต่างประเทศ
- บริการด้านปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ
- บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าต่างประเทศ “Krungsri Trade Link”
- บริการหัก/ฝากเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ
- บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย
- บริการด้านวาณิชธนกิจ
- บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์
- บริการบริหารเงินสด
- บริการลูกค้าธุรกรรมการเงิน
- บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าและเครื่องมือทางการเงินด้านบริหารความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย
- บริการด้านการเงินเพื่อการค้า
- บริการด้านพันธบัตรรัฐบาล ตั๋วเงินคลัง และพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ

ลูกค้ากรุงศรี

1 ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
- บรรษัทไทย
- บรรษัทญี่ปุ่น
- บรรษัทข้ามชาติ

2 ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

3 ลูกค้ารายย่อย



ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กิจกรรมหลัก

1 แหล่งที่มาของเงินทุน	2 การปฏิบัติการ	3 การตลาดและการขาย	4 ช่องทางการเข้าถึงนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	5 ธุรกรรมทางการเงิน	6 การบริการหลังการขาย
คำนึงถึงและเชื่อมโยงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม					
• การเข้าถึงแหล่งเงินทุน	• การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและคำนึงถึงมิติ ESG • การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยคำนึงถึงมิติ ESG • การทำงานรูปแบบดิจิทัล เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก • ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ	• การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม • การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน • การแข่งขันอย่างเป็นธรรม • การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมแบรนด์และภาพลักษณ์ที่ดี	• การบริการทางการเงินที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย • ศูนย์/สำนักงาน/สาขาธนาคารที่ครอบคลุมและทั่วถึง • การบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	• ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ • ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล • การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	• การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า • การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน • ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรมสนับสนุน

1 การบริหารความเสี่ยง	2 การบริหารงานจัดซื้อ	3 การบริหารทรัพยากรบุคคล	4 การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล	5 โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ
				เช่น ระบบบัญชี-การเงิน การบริหารองค์กร งานด้านกฎหมาย งานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร เป็นต้น

บริษัทย่อย การร่วมค้า และบริษัทร่วม

กรุงศรีถือหุ้นในบริษัทย่อยจำนวน 24 บริษัท การร่วมค้าจำนวน 4 บริษัท และบริษัทร่วมจำนวน 1 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	สัดส่วนการถือหุ้นและสิทธิออกเสียงของธนาคาร (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
1. บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	สินเชื่อเช่าซื้อและลีสซิ่ง	99.99
2. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และลีสซิ่ง	100.00
3. บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
4. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
5. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล	100.00
6. บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	ให้เช่ารถยนต์และให้บริการด้านบุคลากร	100.00
7. บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	ให้บริการติดตามทวงหนี้	100.00
8. บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	จัดการกองทุน	86.86
9. บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด	บริหารสินทรัพย์	100.00
10. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.96
11. บริษัทพัฒนสิน พลัส (1970) จำกัด (มหาชน) [1/] (เดิมชื่อ บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี พัฒนสิน จำกัด (มหาชน))	-	99.37
12. บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	รับโอนสิทธิเรียกร้องลูกหนี้ และให้บริการด้านเทคโนโลยี	100.00
13. บริษัท กรุงศรี เจเนซิส จำกัด [2/]	สินเชื่อบุคคล	100.00
14. บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [2/]	นายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
15. บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	ธุรกิจร่วมลงทุน	100.00
16. บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [3/]	สินเชื่อเช่าซื้อ ลีสซิ่ง และสินเชื่อผ่อนชำระ	100.00
17. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด [4/]	ไมโครไฟแนนซ์	99.99
18. Hattha Bank Plc.	ธนาคารพาณิชย์	100.00
19. Hattha Services Company Limited [5/]	ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์	100.00
20. SHBank Finance Company Limited [6/]	สินเชื่อบุคคล	50.00
21. HC Consumer Finance Philippines, Inc.	สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิต	75.00
22. HCPH Financing 1, Inc.	บริหารสินทรัพย์	100.00
23. HCPH Insurance Brokerage, Inc.	นายหน้าประกันภัย	100.00
24. PT Home Credit Indonesia [7/]	สินเชื่อบุคคล	80.00
การร่วมค้า		
25. SB Finance, Inc.	สินเชื่อบุคคล	50.00
26. บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [8/]	สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	50.00
27. บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [9/]	นายหน้าประกันชีวิต	50.00
28. บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [9/]	นายหน้าประกันวินาศภัย	50.00
บริษัทร่วม		
29. บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อให้เช่าซื้อรถทุกประเภท นายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิตโดยตรง	30.00

หมายเหตุ:

1/ บริษัทย่อยอยู่ระหว่างการชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ

2/ รวมการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ในอัตราร้อยละ 100.00

3/ รวมการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ในอัตราร้อยละ 75 และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ในอัตราร้อยละ 25

4/ รวมการถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด ในอัตราร้อยละ 99.99

5/ ธนาคารถือหุ้นใน Hattha Services Company Limited ทางอ้อมผ่าน Hattha Bank Plc. ในอัตราร้อยละ 49 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงมีสิทธิออกเสียงเท่ากับในอัตราร้อยละ 100

6/ ธนาคารถือส่วนของทุนใน SHBank Finance Company Limited ในอัตราร้อยละ 50 แต่เนื่องจากธนาคารมีอำนาจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจนถึงระดับการควบคุม ดังนั้น ธนาคารจึงจัดประเภทเป็นบริษัทย่อย

7/ ธนาคารมีสัดส่วนการถือหุ้นและสิทธิออกเสียงในอัตราร้อยละ 80 ของหุ้นทั้งหมดที่ออกและชำระแล้วของ PT Home Credit Indonesia และมีสิทธิการครอบครองที่ร้อยละ 89.98

8/ ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด

9/ ถือหุ้นทางอ้อมผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

แผนธุรกิจระยะกลาง ฉบับที่ 4 (2567-2569)

ปี 2567 เป็นปีแรกของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ (ฉบับที่ 4) ซึ่งครอบคลุมปี 2567-2569 โดยการกำหนดแผนธุรกิจระยะกลางดังกล่าวจะพิจารณาจากความท้าทายและความสำเร็จที่ได้จากการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ผ่านมา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนแนวโน้มของตลาดในระดับภูมิภาคและระดับโลก

ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 กรุงศรีมีจุดมุ่งหมายสู่การเป็น “**ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน**” (To be the Leading Sustainable and Regional Bank) โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานในสองประเด็นหลัก คือ **การสร้างความยั่งยืน** (Sustainable) และ**การเป็นผู้นำในภูมิภาค** (Regional) ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของธนาคารที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) และมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการขับเคลื่อนความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ (UN Principles for Responsible Banking) การให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการดำเนินงานตามคำมั่นสัญญาที่จะทำให้ลูกค้าของกรุงศรีมี “ชีวิตง่าย ได้ทุกวัน”

นอกจากนี้ กรุงศรียังได้รับการสนับสนุนอย่างเข้มแข็งและใกล้ชิดจาก MUFG และเครือข่ายทางธุรกิจในการพัฒนาและขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค ด้วยวิสัยทัศน์มุ่งสู่เป้าหมาย “NET ZERO” เพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงบวกสำหรับสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจที่ยั่งยืนในอนาคต



การขับเคลื่อนธุรกิจตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการและกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

6 กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

1. การเสริมความแข็งแกร่งในการเป็นผู้นำทางธุรกิจผ่านการรวมธุรกิจลูกค้ารายย่อยให้เป็นหนึ่งเดียว (One Krungsri)
2. การยกระดับบริการลูกค้าธุรกิจให้ตอบโจทย์ความต้องการในอนาคต
3. การขยายธุรกรรมการเงินด้วยนวัตกรรม
4. การขยายธุรกิจและสร้างความเชื่อมต่อในระดับภูมิภาค
5. การขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยมุ่งลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงินทั้งหมด ภายในปี 2593
6. การสร้างความร่วมมือธุรกิจผ่านพันธมิตรและระบบนิเวศ

5 กลยุทธ์ด้านการบริหาร

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์มที่ให้ผลตอบแทนต่ำ
2. การปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. การปฏิรูปศักยภาพด้านไอทีและดิจิทัล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล
4. การปฏิรูปวัฒนธรรมและศักยภาพในการทำงาน
5. การขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนโดยมุ่งลดการปล่อยคาร์บอน-ไดออกไซด์จากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารภายในปี 2573

> **“สิ่งสำคัญในการสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่คือ เราต้องรวมกันเป็น “One Krungsri” เพื่อร่วมเดินหน้าขับเคลื่อนแผนธุรกิจระยะกลาง หรือ MTBP (Medium-Term Business Plan) ตามปณิธานและเป้าหมายที่เรากำหนดไว้ เหมือนที่เราเคยทำสำเร็จมาในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับก่อน”**
>
> **คุณไพโรจน์ ชื่นครุฑ**
> ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร



ความท้าทายและโอกาส

แม้ว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2567 จะเติบโตเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจยังมีความล่าช้าและมีการเติบโตที่เปราะบาง โดยการเติบโตทางเศรษฐกิจมีปัจจัยขับเคลื่อนหลักมาจากการฟื้นตัวที่แข็งแกร่งขึ้นของภาคการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายภายในประเทศที่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยบวกด้านการส่งออกที่ได้รับแรงหนุนจากการฟื้นตัวตามวัฏจักรของภาคอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับการเร่งเบิกจ่ายงบประมาณของภาครัฐ โดยเฉพาะมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจที่มุ่งเป้าไปที่กลุ่มเปราะบางในช่วงปลายปี

อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทยยังต้องเผชิญกับความท้าทายของเศรษฐกิจโลกที่ยังคงชะลอตัวอย่างชัดเจน รวมถึงความขัดแย้งทางภูมิรัฐศาสตร์ และความไม่แน่นอนในตลาดการเงินโลกยังคงส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการลงทุน ยิ่งไปกว่านั้นเรายังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงความต้องการของลูกค้ายุคใหม่ที่ยังคงเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและคาดหวังบริการที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่เร่งให้กรุงศรีต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามมาตรฐานสากล และความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลและลูกค้ากรุงศรี

ท่ามกลางสถานการณ์ที่ท้าทายข้างต้น กรุงศรียังคงแสวงหาโอกาสทางธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนและมุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาค ตามที่กำหนดไว้ในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 4 โดยในปี 2567 มีความสำเร็จที่โดดเด่น ดังนี้

- **การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน** (Social and Sustainable Finance: SSF) กรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายที่จะเพิ่มการสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจำนวน 100,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564) ซึ่งในปี 2567 การสนับสนุนดังกล่าวใกล้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้ธนาคารได้มีการพิจารณาปรับเป้าหมาย SSF จากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG)
- **การพัฒนาผลิตภัณฑ์การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่าน** กรุงศรีมุ่งมั่นสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมสนับสนุนประเทศมุ่งสู่เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกให้เหลือศูนย์ ธนาคารจึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน อาทิ สินเชื่อธุรกิจเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน (Krungsri SME Transition Loan) สำหรับธุรกิจทั่วไปที่ต้องการลงทุนเพื่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น
- **การเติบโตในภูมิภาคอาเซียน** กรุงศรีได้ผสานพลังความแข็งแกร่งระหว่างธนาคารและเครือข่ายที่ครอบคลุมของ MUFG ในการขยายโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดจนเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งภูมิภาคอาเซียน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพการเป็นผู้นำด้านการเชื่อมโยงธุรกิจในระดับภูมิภาคผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ กิจกรรม Krungsri ASEAN Link Forum ภายใต้แนวคิด GO ASEAN with Krungsri กิจกรรม Japan-ASEAN Startup Business Matching Fair 2024 ที่สนับสนุนการจับคู่ธุรกิจและขยายเครือข่ายในอาเซียนและญี่ปุ่น ซึ่งช่วยสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับลูกค้าและส่งเสริมความแข็งแกร่งของธนาคารในตลาดภูมิภาค
- **การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงาน** โดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าด้านดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและพัฒนาประสบการณ์ลูกค้าได้อย่างล้ำสมัย โดยธนาคารได้เร่งปรับปรุงกระบวนการทำงานรูปแบบดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมศักยภาพในการให้บริการและเสริมความแข็งแกร่งเพื่อการแข่งขันในอนาคต

ปี 2568 ความท้าทายดังกล่าวข้างต้นมีแนวโน้มที่จะทวีความซับซ้อนยิ่งขึ้น กรุงศรีจึงต้องเร่งพัฒนานวัตกรรมและโซลูชันทางการเงินที่ตอบสนองทั้งในด้านประสิทธิภาพและความยั่งยืน เพื่อเดินหน้าสู่การเป็น “ธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” ที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้กับลูกค้า เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

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

วิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืน:
มุ่งสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย

บูรณาการมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในกระบวนการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ
• การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ • การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG • การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน • การเข้าถึงบริการทางการเงิน • การพัฒนาทรัพยากรบุคคล • สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน • การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน • การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย • การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	• การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน • การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล • ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ • การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน • การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต • นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล • การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ (UN Principles for Responsible Banking)

กรุงศรีได้ยกระดับการดำเนินงานของธนาคารโดยเข้าร่วมเป็น **สมาชิกของสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI)** และได้รับการรับรองเป็นผู้ลงนาม (Signatory) รับใน**หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบของสหประชาชาติ** (UN Principles for Responsible Banking) อย่างเป็นทางการในปี 2565 ซึ่งนับเป็นก้าวย่างที่สำคัญของกรุงศรีในการดำเนินงานตามแนวทาง “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบถือเป็นกรอบการทำงานระดับโลกที่สำคัญ ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยความร่วมมือระหว่างธนาคารทั่วโลกกับ UNEP FI การลงนามรับในหลักการดังกล่าวของกรุงศรีสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน อีกทั้งยังเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายระดับสากลในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) และความตกลงปารีส (Paris Climate Agreement) ยิ่งไปกว่านั้นยังช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรีด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และความยั่งยืน ตลอดจนส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศให้มีเสถียรภาพยิ่งขึ้น และเทียบเท่ามาตรฐานสากล

หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (Principles for Responsible Banking: PRB)
ประกอบด้วยหลักการย่อย 6 ประการ คือ

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

2 Impact & Target Setting
การกำหนดและเผยแพร่เป้าหมายของธนาคารที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ

3 Clients & Customers
การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างรับผิดชอบ การสนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนและส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

4 Stakeholders
การส่งเสริมและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายของสังคม

5 Governance & Culture
การกำกับดูแลและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

6 Transparency & Accountability
การทบทวนและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามหลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ

เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)

กรุงศรีตอกย้ำความมุ่งมั่นด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยร่วมกับธนาคารสมาชิก 14 แห่งภายใต้สมาคมธนาคารไทย**ประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินด้วยความโปร่งใสและยืดหยุ่น และกำหนดทิศทางที่ชัดเจนของอุตสาหกรรมธนาคารบนมาตรฐานเดียวกันภายใต้หลักการ “ปฏิบัติตามให้มากที่สุด หรือชี้แจงเหตุผลในกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้” (Comply or Explain) เพื่อมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเชิงรุกในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม และการจัดการปัญหาความไม่เสมอภาค พร้อมทั้งขับเคลื่อนการสร้างความตระหนักรู้ด้านความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสนับสนุนประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านอย่างราบรื่นบนเส้นทางสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติและพันธกิจของประเทศที่มีต่อความตกลงปารีส

เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)
ประกอบไปด้วยแนวทางการดำเนินงานสำคัญ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1
ธรรมาภิบาล
มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินการกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิผลในระดับคณะกรรมการ โดยกำหนดภาระและขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนในระดับการจัดการ

2
ยุทธศาสตร์
บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อมสังคม และธรรมาภิบาล เข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ และกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน

3
การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง

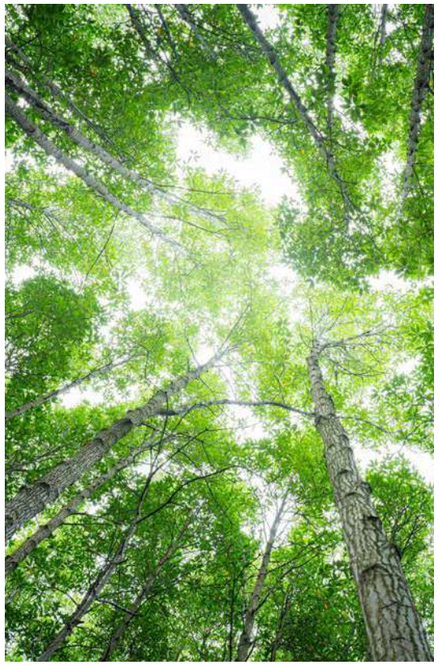
4
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน

5
การสื่อสาร
สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

6
การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน
พัฒนาระบบการติดตามและการรายงานที่สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลของประเทศไทยและมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนในระดับสากล

การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กรุงศรีและธนาคารพาณิชย์ไทย ภายใต้สมาคมธนาคารไทย (Thai Bankers’ Association: TBA) ได้ริเริ่มและร่วมมือกันพัฒนา “**คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**” (Industry Handbook) ในปี 2566 โดยมีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับเอกสาร “ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย” (Directional Paper) และ “แนวนโยบายเรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” (Standard Practice) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารพาณิชย์ในการให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอันเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากล และเป็นพันธกิจสำคัญของธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินที่ช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านของภาคเศรษฐกิจจริง (Real Sector) ไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น



คู่มือ Industry Handbook ฉบับนี้ จะช่วยสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนสาขาหรือบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในไทย สามารถผนวกรวมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ และนำข้อปฏิบัติสำคัญ (Key Actions) ที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ไปปรับใช้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล

นอกจากนี้ การดำเนินงานตามคู่มือดังกล่าวยังช่วยให้สถาบันการเงินสามารถพัฒนาระบบ กระบวนการ ข้อมูล และเตรียมความพร้อมความสามารถของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมทั้งสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการปรับตัวของภาคธุรกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration) ที่เคยประกาศไปก่อนหน้านี้

การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืนบรรลุตามปณิธาน “การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ยั่งยืนที่สุดในประเทศไทย” คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารผ่านการกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคาร จึงได้จัดตั้ง “**คณะกรรมการความยั่งยืน**” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป) ให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารที่ยั่งยืน แนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ตลอดจนติดตามและกำกับดูแลประเด็นด้าน ESG ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีและผู้มีส่วนได้เสีย (สามารถศึกษารายละเอียดด้านการกำกับดูแลการดำเนินงานสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพิ่มเติมในหัวข้อ การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)

นอกจากนี้ คณะกรรมการความยั่งยืนยังทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลในด้านประเด็น โอกาสความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่ดีในระดับชั้นนำ ทั้งนี้ คณะกรรมการดังกล่าวจะประชุมร่วมกันอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และรายงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประจำ รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารในวาระเร่งด่วนและสำคัญ

ณ วันที่ 1 มกราคม 2568



องค์ประกอบของคณะกรรมการความยั่งยืน ประกอบด้วย

1.1 กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (ประธานกรรมการ) 2/
1.2 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร (รองประธานกรรมการ)
1.3 ประธานกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (กรรมการ)
1.4 ประธานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล (กรรมการ)
1.5 ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล (กรรมการ)
1.6 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน (กรรมการ) 2/
1.7 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยง (กรรมการ)
1.8 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล (กรรมการ)
1.9 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกำกับดูแลธุรกิจ (กรรมการ)
1.10 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านโกลบอลมาร์เก็ตส์ (กรรมการ)
1.11 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ (กรรมการ)
1.12 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าธุรกิจ SME (กรรมการ)
1.13 ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านธุรกิจอาเซียน (กรรมการ)

หมายเหตุ:
1/ ผู้บริหารสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการความยั่งยืน
2/ เป็นกรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหาร

รายชื่อและการเข้าประชุมของคณะกรรมการความยั่งยืน

ในปี 2567 คณะกรรมการความยั่งยืนมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ซึ่งเป็นการประชุมตามปกติที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการความยั่งยืน	ตำแหน่ง	จำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม / จำนวนครั้งที่มีการจัดประชุม
1. นายเคนอิจิ ยามาโตะ	ประธานกรรมการ	3/4
2. นายไพโรจน์ ชื่นครุฑ	รองประธานกรรมการ	4/4
3. นายบุนเซอิ โอคุโบะ	กรรมการ	3/4
4. นายพงษ์อนันต์ ธณิติไตร	กรรมการ	4/4
5. นายสยาม ประสิทธิศิริกุล	กรรมการ	4/4
6. นางสาวดวงดาว วงค์พนิตกฤต	กรรมการ	3/4
7. นายชานดาเซการ์ สุบรามาเนี่ยน คิสชูมันการัม	กรรมการ	4/4
8. นายวศิน อุดมรัชตวนิชย์	กรรมการ	3/4
9. นายกิตติชัย สิงหะ	กรรมการ	4/4
10. นายฮิโรทากะ คุโรกิ	กรรมการ	4/4
11. นายประกอบ เพียรเจริญ	กรรมการ	4/4
12. นางสาวดวงกมล ลิมป์พวงทิพย์	กรรมการ	4/4
13. นางสาวพัทธ์หทัย กุลจันทร์ 1/	กรรมการ	3/4

เลขานุการคณะกรรมการความยั่งยืน ได้แก่ นายพูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย

หมายเหตุ:
1/ ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการความยั่งยืน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2567

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่มเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ กรุงศรีมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ดังต่อไปนี้

ลำดับ	หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
1.	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	สหประชาชาติ (The United Nations)	ยึดเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
2.	หลักการธนาคารที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Banking: PRB)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
3.	หลักปฏิบัติการลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (The Principles for Responsible Investment: PRI)	สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
4.	ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR)	สมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ (United Nations General Assembly: UNGA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
5.	ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน (Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work)	องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
6.	หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)	คณะทำงานสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UN Working Group on Business and Human Rights)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
7.	หลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรี (The Women's Empowerment Principles: WEPs)	องค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างศักยภาพให้กับสตรี
8.	การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard: ACGS)	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
9.	ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย (BOT Directional Paper on Financial Landscape)	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
10.	แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
11.	มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) ระยะที่ 1	ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
12.	หลักการของตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (The Green Bond Principles: GBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
13.	หลักการของตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม (The Social Bond Principles: SBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
14.	แนวปฏิบัติของตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond Guidelines: SBG)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
15.	หลักการของตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (The Sustainability-Linked Bond Principles: SLBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
16.	มาตรฐาน ASEAN Green Bond Standards (ASEAN GBS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
17.	มาตรฐาน ASEAN Social Bond Standards (ASEAN SBS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
18.	มาตรฐาน ASEAN Sustainability Bond Standards (ASEAN SUS)	ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
19.	มาตรฐานการรายงานสากล (GRI Standards)	The Global Reporting Initiative (GRI)	ยึดเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
20.	มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ฉบับที่ 9 (International Financial Reporting Standard 9: IFRS 9)	คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards Board: IASB)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน

ลำดับ	หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
21.	หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนของสถาบันการเงินภายใต้หลักการของ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) และธนาคารแห่งประเทศไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
22.	The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry	Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการคำนวณและเปิดเผยปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emissions)
23.	จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
24.	บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
25.	เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Declaration)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
26.	คู่มือการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Industry Handbook)	สมาคมธนาคารไทย	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
27.	มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของภาคธุรกิจ	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
28.	มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Organization for Standardization (ISO) และ International Electrotechnical Commission	ยึดเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน
29.	มาตรฐานสากล ISO14064-1: 2018 มาตรฐานการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	International Organization for Standardization (ISO)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก
30.	คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก

การเป็นสมาชิกหน่วยงานภายนอก

กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกและเสริมสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายนอกทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับสากล ด้วยเล็งเห็นว่าการผสานความร่วมมือระหว่างกันจะเป็นการดึงศักยภาพที่โดดเด่นที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตของผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลในวงกว้างยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจในประเทศเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ นอกจากนี้ ความร่วมมือกันระหว่างภาคีเครือข่ายยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for The Goals) อีกด้วย

สำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (United Nations Environment Programme Finance Initiative: UNEP FI)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

สมาคมธนาคารนานาชาติ (The Association of International Bank: AIB)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

The Alliance for Green Commercial Banks (The Alliance)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

สมาคมไทย-ญี่ปุ่น (The Thai-Japanese Association: TJA)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (The Thai Institute of Directors Association: IOD)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

สมาคมธนาคารไทย (The Thai Bankers' Association: TBA) และชมรมภายใต้สังกัดสมาคมธนาคารไทย

ระดับสถานะความร่วมมือ
ที่ปรึกษา/ สมาชิก/ ประธานชมรม/ คณะทำงาน

แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thailand Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิกที่ได้การรับรอง

คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) (The Joint Standing Committee on Commerce, Industry and Banking: JSCCIB)

ระดับสถานะความร่วมมือ
ผู้แทนสมาคมธนาคารไทยเข้าร่วมประชุมสภาธุรกิจต่างๆ อาทิ สภาธุรกิจไทย-กัมพูชา / ไทย-เวียดนาม เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประจำเดือน

เครือข่าย Carbon Markets Club

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิกผู้ร่วมก่อตั้ง

สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (Thai Renewable Energy Association: RE100)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิก

เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO)

เครือข่ายธุรกิจเพื่อการจัดการสภาพภูมิอากาศประเทศไทย (Thailand Climate Business Network: ThaiCBN)

ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาชิกกลุ่มแรก (First Cohort Member)

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



- **รางวัล** Best Bank for ESG Award 2024
  จาก Euromoney



- **รางวัล** Best Bank for Sustainable Finance Awards
  จาก The Asset Triple A Awards (The Asset)



- **รางวัลเกียรติยศ “คนดี รักษ์โลก” ประจำปี** 2567
  โดยคณะกรรมาธิการศาสนา คุณธรรม จริยธรรม ศิลปะและวัฒนธรรม วุฒิสภา



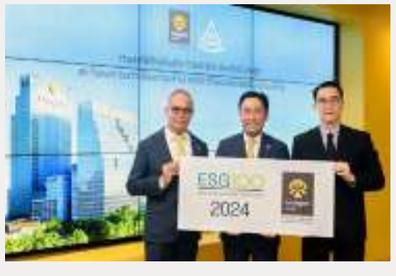
- **รางวัล** The Asset ESG Corporate Awards 2024 **ประเภท** Platinum
  จาก The Asset (ปีที่ 5)
- **รางวัล** Best Sustainability Office Award
  จาก The Asset



- **รางวัล** Asia’s Best CSR Award 2024
  จาก Corporate Governance Asia (ปีที่ 7)
- **รางวัล** Sustainable Asia Award 2024
  จาก Corporate Governance Asia



- **รางวัล** SET Awards 2024
  (Highly Commended Sustainability Awards)
  จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



- ESG100
  จากสถาบันไทยพัฒน์ (ปีที่ 9)



- **หุ้นยั่งยืน** SET ESG Ratings **ระดับสูงสุด** “AAA”
  จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



- **โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย** (CGR) **ระดับดีเลิศ**
  โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



- **รางวัลผู้นำองค์กรด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก ประจำปี** 2567
  จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (ปีที่ 2)



- **รางวัล** Sustainability Disclosure Award
  จากสถาบันไทยพัฒน์



- **โครงการ “การประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี** 2567” **ระดับดีเยี่ยม**
  โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (Thai Investors Association: TIA) และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย



- **รางวัลอาคารโดดเด่นด้านความปลอดภัย ประจำปี** 2567 **ระดับทอง**
  สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร (ปีที่ 4)

การจัดทำรายงาน

กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเนื้อหาในรายงานจะครอบคลุมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ (ESG)

การเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG สะท้อนถึงบทบาทความรับผิดชอบของกรุงศรีที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานและการสื่อสารถึงประเด็นสำคัญด้าน ESG ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร โดยผลการดำเนินงานด้าน ESG แต่ละปีจะได้รับการวิเคราะห์และนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีเทียบเท่าระดับสากล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

รายงานฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 11 แล้ว โดยรายงานปีก่อนหน้านี้ถือเป็นปีแรกที่มีการเผยแพร่รายงานในรูปแบบออนไลน์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกรุงศรีเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2567 สำหรับรายงานฉบับนี้ยังคงเผยแพร่รายงานในรูปแบบออนไลน์เท่านั้น เพื่อลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกการกระบวนการผลิตรายงานเป็นรูปเล่ม อีกทั้งยังสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้มีส่วนได้เสียยุคดิจิทัลที่นิยมบริโภคข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์อีกด้วย



การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2567 ครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2567 โดยมีการรายงานข้อมูลตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards (ในรูปแบบ With Reference to the GRI Standards) พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน และสังคม เป็นต้น

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน โดยพิจารณาบริบทขององค์กร ปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งพิจารณาสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลักภายใต้แนวทางจัดทำรายงานความยั่งยืนทั้ง 8 ประการของ GRI Standards ดังนี้

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ



ขั้นที่ 1 การพิจารณาบริบทขององค์กรและประเมินผลกระทบที่สำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) จะร่วมกับส่วนงานต่างๆ ในองค์กร อาทิ กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ เป็นต้น ในการพิจารณากิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) รวมถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ตลอดจนพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ การพิจารณาบริบทขององค์กรและประเมินผลกระทบที่สำคัญจะสอดคล้องกับแนวคิด “Double Materiality” ที่คำนึงถึงความสมดุลของมุมมองด้าน “**สาระสำคัญทางการเงิน**” (Financial Materiality) ขององค์กร และ “**ผลกระทบที่มีนัยสำคัญ**” (Impact Materiality) ต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งรวมถึงความเร่งด่วนของวาระและเป้าหมายนโยบายสาธารณะทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมทั้งระดับประเทศและระดับสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กร** (Significance of Economic, Environmental, and Social Impacts) **ได้แก่**
   - 1.1 พิจารณาความสัมพันธ์ (Relevance) ของประเด็นด้านความยั่งยืนต่อองค์กรในด้านต่างๆ อาทิ
     - ปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร
     - ทิศทางการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ นโยบาย แนวปฏิบัติ
     - ความเสี่ยงต่อองค์กร (มากน้อยในระดับใด)
   - 1.2 พิจารณาถึงผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนต่อการดำเนินงาน และความสามารถในการทำกำไรและการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งเป็นมุมมองจากภายนอกสู่ภายใน (Outside-in) เช่น การพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและสถานะทางการเงินของธนาคารอย่างไร เป็นต้น ซึ่งการพิจารณาจะครอบคลุมผลกระทบต่อองค์กร ดังนี้
     - ด้านการเงิน
     - ด้านการดำเนินงาน
     - ด้านกลยุทธ์
     - ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
     - ด้านกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เป็นต้น
   - 1.3 พิจารณาผลกระทบจากกิจกรรมขององค์กรที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมทั้งในระดับใกล้และไกลจากพื้นที่ดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยการพิจารณาดังกล่าวเป็นการสะท้อนมุมมองจากภายในสู่ภายนอก (Inside-out) เช่น การพิจารณาว่ากิจกรรมทางธุรกิจ การลงทุน การให้สินเชื่อ มีผลกระทบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอย่างไร เป็นต้น
2. **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร** (Influence on Stakeholder Assessment and Decisions) ได้แก่ ประเด็นที่อยู่ในความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุม การพบปะสนทนา การเสวนา การสัมภาษณ์ การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรี โดยมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพิจารณาร่วมด้วย

3. **การพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเทศและระดับสากล** กรุงศรีได้นำประเด็นความยั่งยืนที่ได้ดำเนินงานและรายงานในปีที่ผ่านมากลับมาพิจารณาอีกครั้ง ควบคู่ไปกับการนำแนวปฏิบัติที่ดี ดัชนีและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย อาทิ
   - การประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)
   - การติดตามและประเมินธนาคารพาณิชย์ตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
   - หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
   - การประเมิน Corporate Sustainability Assessment (CSA) ของ S&P Global
   - ดัชนีความยั่งยืนระดับสากล อาทิ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)
   - การประเมินด้านความยั่งยืน (SUSBA Report) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF)
   - การประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมทางการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ โดย Fair Finance Thailand

   เป็นต้น

ขั้นที่ 2 การระบุและจัดลำดับประเด็นความสำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ดำเนินการระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่เกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้นจะดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและจัดกลุ่มแต่ละประเด็นให้เหมาะสม เพื่อนำไปเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการความยั่งยืนต่อไป

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงสุด (กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) เป็นประธานคณะกรรมการ และมีผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคารเป็นกรรมการ ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบและอนุมัติประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ อย่างรอบด้าน รวมทั้งได้นำเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาและรับทราบด้วย จากนั้นจะสื่อสารประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนให้ทุกกลุ่มงานของธนาคารรับทราบ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางบริหารจัดการด้านความยั่งยืนตามความสำคัญและความเร่งด่วน และจัดทำรายงานความยั่งยืนในลำดับต่อไป

ขั้นที่ 4 การพิจารณาทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

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

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จากการพิจารณา วิเคราะห์ และทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของกรุงศรี ประจำปี 2567 พบว่ายังคงมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงของลำดับสะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ ทิศทาง และวาระเร่งด่วนในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีที่เชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อมุ่งสู่การธนาคารอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
2. การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
3. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
4. การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
5. การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
6. นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
7. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

มิติด้านสังคม

1. การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
3. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
4. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
5. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
6. สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
8. การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
9. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



การรับรองรายงาน

กรุงศรีจัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำรายงานของ GRI Standards (ในรูปแบบ With Reference to the GRI Standards) โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก หน้า 244

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล

- **เว็บไซต์** krungsri.com
  - เมนู “การพัฒนาที่ยั่งยืน” > หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูล” > หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”
  - เมนู “นักลงทุนสัมพันธ์” > หัวข้อ “รายงานประจำปี” > เลือกแท็บ “รายงานความยั่งยืน”
- **สแกน QR code รายงานความยั่งยืนกรุงศรี**

ฉบับภาษาไทย

ฉบับภาษาอังกฤษ

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

ขอบเขตการรายงาน

มิติด้าน ESG	ประเด็นสำคัญ	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส	บมจ. โกเกิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์	บลจ. กรุงศรี	บจก. บริหารสินทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา	บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	บจก. กรุงศรี นิมเบิล	บจก. กรุงศรี เจนซิส	บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์	บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ	สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด	Hattha Bank Plc.	Hattha Services Co., Ltd.	SHBank Finance Company Limited	HC Consumer Finance Philippines, Inc.	HCPH Financing 1, Inc.	HCPH Insurance Brokerage, Inc.	PT. Home Credit Indonesia
มิติด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●
	การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	●	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	◐	◐	◐	○	◐	◐	○	○	◐
	การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	●	◐	●	◐	◐	◐	○	◐	◐	◐	◐	●	◐	◐	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	●	◐	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
มิติด้านสังคม	การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	●	◐	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	●	○	◐	◐	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◐	○	○	○	○	○	○
	การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การเข้าถึงบริการทางการเงิน	●	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐	◐	◐	○	○	○	◐	◐	◐	●	○	◐	◐	○	○	◐
	การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	●	◐	●	●	◐	◐	○	◐	●	○	●	○	◐	◐	○	○	○	●	○	◐	◐	○	○	◐
	การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	●	◐	●	●	◐	◐	◐	◐	●	◐	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	●	◐	◐	◐	○	○	◐
มิติด้านสิ่งแวดล้อม	การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐
	การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	◐	◐	◐	◐	◐	○	○	◐

หมายเหตุ:
● ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงาน
◐ ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานเพียงบางส่วน
○ การเปิดเผยข้อมูลยังไม่ครอบคลุม

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

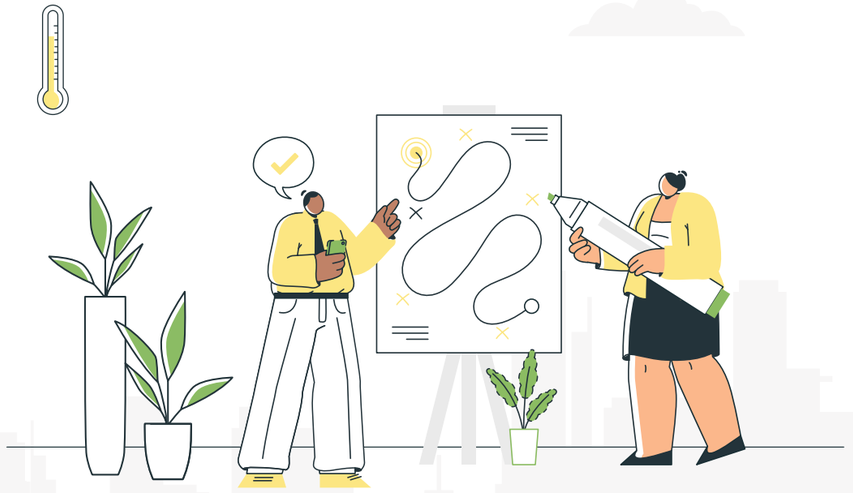
ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ				
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 GRI 3-3 GRI 205-2	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6
การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	GRI 2-24, 2-27 GRI 3-3 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้	Target: 16.6, 16.10, 16.a, 16.b
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	GRI 2-12, 2-24, 2-26, 2-27 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน	Target: 16.4, 16.a
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	GRI 2-24 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.5, 16.6 Target: 17.14
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	GRI 2-12, 2-16, 2-24, 2-25 GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้	Target: 11.5 Target: 16.7
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้	Target: 8.2 Target: 9.2, 9.4 Target: 17.7, 17.8
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	GRI 2-6, 2-24 GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	คู่ค้า ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 8.2 Target: 12.2
ด้านสังคม				
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 GRI 3-3 GRI 417-1, 417-2, 417-3 GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล	Target: 8.3 Target: 9.2, 9.3 Target: 10.2, 10.5 Target: 16.6

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

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

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	GRI 2-25, 2-26, 2-29, 2-30 GRI 3-3 GRI 201-1	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ชุมชนและสังคม	Target: 16.6 Target: 17.17
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	GRI 3-3	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม	Target: 1.4, 1.5 Target: 3.7, 3.8 Target: 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.a, 4.b Target: 6.1, 6.6 Target: 10.2 Target: 11.4 Target: 12.3, 12.4, 12.5 Target: 13.2, 13.3 Target: 14.2 Target: 15.2, 15.4, 15.a, 15.b Target: 17.16, 17.17

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อมโยงกับ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านสิ่งแวดล้อม				
การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	GRI 2-24, 2-26 GRI 3-3 GRI 301-1 GRI 302-1, 302-3, 302-4 GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5 GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	Target: 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 Target: 13.2, 13.3 Target: 17.16, 17.17
การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	GRI 2-23, 2-24 GRI 3-3 GRI 203-1 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	ผู้บริหารและพนักงานของทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน/ นักวิเคราะห์ ชุมชนและสังคม	Target: 12.2 Target: 13.2, 13.3 Target: 17.16, 17.17





ด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ความเสี่ยงและโอกาส

การละเลยต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือมีกรณีคอร์รัปชันเกิดขึ้นภายในองค์กร อาจส่งผลกระทบและมีความเสี่ยง ดังนี้

- อาจถูกลงโทษหรือปรับ เนื่องจากการละเมิดกฎหมายหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน หรืออาจส่งผลรุนแรงถึงขั้นถูกดำเนินคดี หรือถูกยกเลิกใบอนุญาตดำเนินกิจการ

- อาจส่งผลต่อชื่อเสียงและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล และสังคม

- การทุจริตภายในองค์กรอาจนำไปสู่การจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ การสูญเสียทรัพยากร และการลดลงของประสิทธิภาพโดยรวม เช่น พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตอาจถูกปลดออก ส่งผลให้ขาดบุคลากรสำคัญ

ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการแสดงจุดยืนไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะช่วยลดความเสี่ยงและก่อให้เกิดโอกาส ดังนี้

- ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ นักลงทุน ลูกค้า และพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการ ทำให้มีโอกาสได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากนักลงทุนและสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ

- การมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความสูญเสีย ลดการทุจริต และสนับสนุนการเติบโตขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

- ส่งเสริมให้องค์กรมีความโดดเด่นและสามารถแข่งขันในตลาดได้ดียิ่งขึ้น

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันจะช่วยลดโอกาสในการถูกฟ้องร้อง หรือถูกลงโทษ หรือถูกปรับได้

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ป มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

- กำหนดให้มี **“หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี”** (Good Corporate Governance Principles) เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำขึ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตลอดจนสอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) และหลักเกณฑ์ของ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจและยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นบรรทัดฐานให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ยึดถือเป็นกรอบการประพฤติปฏิบัติในการทำหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด รวมถึงเป็นแนวทางพื้นฐานให้บริษัทในกรุงศรี กรุ๊ปนำไปปรับใช้หรือกำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตนเองให้สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงผู้บริหาร นอกจากนี้ ยังครอบคลุมการกำกับดูแลบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของกรุงศรี บทบาทของกรุงศรี กรุ๊ปต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดให้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดย่อยในระดับกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติตามลำดับ

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- กำหนดให้มี “**กฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร**” (Charter of the Board of Directors) ซึ่งครอบคลุมในเรื่ององค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร การดำรงตำแหน่งของกรรมการธนาคารในกรุงศรี กรุ๊ปหรือองค์กรอื่น วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ อำนาจจัดการของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการและคณะกรรมการธนาคาร การพัฒนากรรมการธนาคารและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การประชุมและองค์ประชุม รวมถึงรายงานการประชุม เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารมีความสอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบันและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมถึงกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการชุดย่อยในระดับกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติตามลำดับ



- **จัดทำ** “**ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน**” (The Spirit & The Letter **หรือ** S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามโดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกรุงศรี กรุ๊ปกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

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



ส่วนที่ 1 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ส่วนที่ 2 การทำงานกับลูกค้าและคู่ค้า
- การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
- ความสัมพันธ์กับคู่ค้า
- การปฏิบัติตามมาตรการคว่ำบาตร
- การป้องกันการฟอกเงิน
- ความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3 การทำธุรกิจกับรัฐบาล
- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4 การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5 ในชุมชนของธนาคาร
- แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 6 การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร
- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยการบัญชี
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- ข้อมูลที่ไม่พึงเปิดเผยต่อสาธารณะและการป้องกันการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน และการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

- ยึดมั่นและปฏิบัติตาม “**จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์**” ของสมาคมธนาคารไทย ที่ธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันจัดทำขึ้นเพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจธนาคารให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ **หลักความซื่อสัตย์** (Integrity) **หลักความยุติธรรม** (Fairness) และ**ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย** (Accountability to Stakeholders) ซึ่งครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้
  1. จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ
  2. บทบาทของกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร
  3. มาตรฐานการให้บริการ
  4. พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
  6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
  7. การจัดการข้อมูล
  8. การกำกับดูแลโดยรวม
  9. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

- กำหนดให้มีการแต่งตั้ง “Compliance Champions” ของแต่ละกลุ่มงานภายใต้ธนาคาร และแต่งตั้ง “Compliance Representatives” ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ ในการสื่อสารส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ แนวนโยบาย และระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งข้อกำหนดของธนาคารว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจธนาคารที่พนักงานของกลุ่มงานนั้นๆ พึงทราบและปฏิบัติ

- สื่อสารและเปิดเผย “**หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี**” และ “**ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน**” ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com และช่องทางอื่นๆ ที่เหมาะสม อาทิ อีเมล อินทราเน็ตของธนาคาร เป็นต้น

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต**” โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบายหลักเกณฑ์ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- กำหนด “**นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มฯ จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่ในกรณีบริษัทใดในกลุ่มมีนโยบายที่เข้มงวดกว่า ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล และคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน และเน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลของธนาคาร โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแสดงถึงจุดยืนที่ไม่ยอมผ่อนปรนต่อการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง**” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขต หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันอันสืบเนื่องจากการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น ลูกค้า ที่ปรึกษา ตัวแทน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น

- กำหนด **“นโยบายการงดรับของขวัญ”** (No Gift Policy) จากลูกค้าหรือคู่ค้าของธนาคาร โดยจะมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com เฟซบุ๊ก “Krungsri Simple” หน้าจอ ATM และ Line Official: Krungsri Simple เป็นต้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่จะสนับสนุนให้มีการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้หลักเกณฑ์ของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และหลักธรรมาภิบาล



- กำหนดให้พนักงานทุกระดับต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์) ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) จำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

หลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยของพนักงาน*

คิดเป็น **7.56** ชั่วโมง

1. **การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)**
2. **ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)**
3. **การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)**
4. **การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption)**
5. **กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)**
6. **การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party transaction: RPT)**

หมายเหตุ:
* จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยคำนวณจากผลรวมของจำนวนชั่วโมงอบรมรายหลักสูตรในปี 2567 หารด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมด

- ได้รับการรับรองเป็นสมาชิก **“แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย”** (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ปที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว

- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล อาทิ อีเมล “Compliance Message”

- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมให้มีการรายงานการกระทำของพนักงานที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ ผ่าน **“ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน”** (Whistleblowing Channels) โดยพนักงานหรือบุคคลใดๆ สามารถแจ้งข้อมูลเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไข ป้องกัน และรายงาน รวมทั้งกำหนดกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ในกรณีที่ทราบถึงการกระทำที่อาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณทางธุรกิจผ่านช่องทางหรือหน่วยงานที่กำหนด

ติดตามและสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง

กำหนดแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นถัดไปที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**
2. **กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ**
   (ผู้บริหารฝ่ายกำกับการกำกับดูแล)
3. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)**
   - **โทรศัพท์:**
     สำหรับสำนักงานใหญ่ หมายเลข 85588
     สำหรับสาขา หมายเลข 0-2296-2000 ต่อ 85588
   - **ไปรษณีย์:**
     ตู้ ปณ.169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10210
   - **ช่องทางอินทราเน็ต:**
     Krungsri Portal > Compliance > Ombuds Corner
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:
     Otemon 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

เป้าหมาย:
ดำเนินการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าหากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาสาระอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการเพิ่มเติมเนื้อหาในหัวข้อ การกำกับดูแลบริษัทในกรุงศรี กรุ๊ป สำหรับเนื้อหาในหัวข้อย่อยต่างๆ ภายใต้หัวข้อคณะกรรมการธนาคาร ได้นำไปจัดทำเป็นกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร และมีการปรับปรุงเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดรับกัน รวมถึงปรับปรุงเนื้อหาในส่วนของการถือครองหลักทรัพย์ของธนาคารและการรายงานการมีส่วนได้เสีย เพื่อให้สอดคล้องกับกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่งของธนาคาร และแนวปฏิบัติที่ดีในการกำกับดูแลกิจการ

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย

เป้าหมาย:
ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับเทียบเท่ากับบริษัทจดทะเบียนในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้รับการประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) จากเอกสารที่ธนาคารเผยแพร่สู่สาธารณชน ในระดับ “ดีเลิศ” ซึ่งประเมินโดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การจัดประชุม Compliance Champion/ Representatives

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champions ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representatives ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 มีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ ดังนี้

- ครั้งที่ 1: จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 14 มีนาคม 2567 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 81 คน
- ครั้งที่ 2: จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ในวันที่ 12 มิถุนายน 2567 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 94 คน
- ครั้งที่ 3: จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมแบบออนไซต์ ในวันที่ 20 กันยายน 2567 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 85 คน



การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชัน

เป้าหมาย:
สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) เป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงเจตนารมณ์และจุดยืนในการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ ในนามตัวแทนของกรุงศรี กรุ๊ป ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชัน ดังนี้

- กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน ประจำปี 2567 ภายใต้แนวคิด “โกงแบบโปร่งใส ESG... G เหมือนมีแต่มองไม่เห็น” เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567 ซึ่งจัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) (ACT) ผ่านช่องทาง Facebook Live ขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน







- กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) ภายใต้แนวคิด “Fight Against Corruption สู้ให้สุด หยุดการโกง” เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2567 ณ ฮอลล์ 7 อาคารศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันแสดงเจตนารมณ์ในการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปลุกกระแสสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และมุ่งยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) นอกจากนี้ได้มีการเชิญชวนพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้ง Compliance Champion ของแต่ละกลุ่มงาน และ Compliance Representative ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เข้าร่วมรับชมงานดังกล่าวผ่านช่องทางเฟซบุ๊กของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อสนับสนุนและยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันภายใต้พันธสัญญาว่า กรุงศรี กรุ๊ปจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้

การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การกำกับดูแลข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดความเสียหายและผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านชื่อเสียง การเงิน และความปลอดภัยส่วนบุคคล อาทิ การตั้งค่าความปลอดภัยไม่เหมาะสม ทำให้ข้อมูลเกิดการรั่วไหล การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ ไม่มีฐานทางกฎหมาย หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลให้ลูกค้าสูญเสียความเชื่อมั่นต่อองค์กร ขณะเดียวกันธนาคารอาจได้รับผลกระทบทางการเงินจากการถูกปรับและถูกลงโทษโดยหน่วยงานกำกับดูแล อันสืบเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ PDPA
- การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอาจส่งผลให้ลูกค้าสูญเสียความไว้วางใจในองค์กร และอาจส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว รวมถึงสูญเสียภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

โอกาส

- การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างโปร่งใสและปลอดภัย สามารถสร้างความไว้วางใจในกลุ่มลูกค้าและพันธมิตรธุรกิจ ทำให้ได้รับการยอมรับจากลูกค้าในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่น่าเชื่อถือตลอดจนส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมในระยะยาว
- การกำกับดูแลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานความปลอดภัยจะช่วยลดความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดี หรือถูกปรับ
- การมีมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร
- การบริหารจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสมและปลอดภัย จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการข้อมูล**” (Data Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กรุงศรี กรุ๊ป) โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 คน
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล**” (Data Governance Department) ทำหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบ ตลอดจนควบคุมและดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเคร่งครัด
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูล**” (Policy for Data Governance) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลที่สำคัญ (รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล) โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดเก็บข้อมูลตามความจำเป็น การนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์และจัดทำรายงาน การนำส่งข้อมูลตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการทำลายข้อมูลเมื่อหมดความจำเป็น โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร เช่น การใช้บริการจากภายนอก (Outsources) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- **กำหนดประเภทของข้อมูลอย่างชัดเจน** เพื่อให้การบริการจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะ “**ข้อมูลหลักของธนาคาร**” (Key Data Elements: KDEs) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการของข้อมูลคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ความเที่ยงตรง และความไม่ซ้ำซ้อน
- **กำหนด “ระเบียบปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล”** เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร อาทิ การนิยามข้อมูล การควบคุมคุณภาพข้อมูลและข้อมูลอ้างอิง การจัดเก็บข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า การใช้เทคโนโลยีชีวมิติ การบริหารจัดการข้อมูลสำหรับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ การนำส่งข้อมูลให้กับบุคคลภายนอก การทำลายข้อมูลเมื่อหมดความจำเป็นใช้งาน เป็นต้น โดยมีผลบังคับใช้ทั่วทั้งธนาคาร
- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)

1. **แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง**
   หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน
2. **แนวป้องกันชั้นที่สอง**
   - คณะกรรมการข้อมูล และหน่วยงานที่คณะกรรมการมอบหมาย
   - กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง
   - กลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ
3. **แนวป้องกันชั้นที่สาม**
   กลุ่มงานตรวจสอบภายใน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Policy for Personal Data Protection) **และ “ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”** (Personal Data Protection Common Procedure) **และ “การขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยข้อมูล”** (Procedure for Requesting the Consent for Collection, Usage or Disclosure of Data) ของธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
  - เพื่อกำหนดกรอบแนวทางและ/หรือแนวปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร และจัดให้มีมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครอง “ข้อมูลส่วนบุคคล” ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงลูกค้ารายย่อย คู่ค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา บุคลากรของลูกค้าและคู่ค้าที่เป็นนิติบุคคลของธนาคาร พนักงาน ลูกจ้าง และกรรมการธนาคาร ตามที่กฎหมายกำหนด
  - เพื่อประโยชน์ในการศึกษา อ้างอิง และใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ภายในธนาคาร อันเกี่ยวเนื่องกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อหมดความจำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด
- **กำหนดและทบทวนมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้มีความเหมาะสม ผ่านการประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** (Data Protection Impact Assessment) ในกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในมิติต่างๆ โดยมีการระบุความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมการประมวลผลนั้นๆ เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- จัดทำ “**ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**” (Privacy Notice) เพื่ออธิบายรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รวมถึงผู้บริหารและพนักงานว่าธนาคารมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยเนื้อหาในประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกทบทวนปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการดำเนินธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งมีการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบสมัครผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ใบแจ้งยอดบัญชี สาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com สื่อโซเชียลมีเดียของธนาคาร และ krungsri app เป็นต้น

ประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ฉบับย่อ)

สรุปผลการดำเนินงาน

การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เป้าหมาย:
ดำเนินการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมายลำดับรองที่ออกภายใต้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น ดังนี้

- เพิ่มหัวข้อ เรื่อง มาตรการป้องกันเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Breach Preventive Measures)
- ปรับปรุงเนื้อหาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับกฎหมายลำดับรอง ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติอาชญากรรม การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ การลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้
- ปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลอ่อนไหวการปิดทึบ (Masking) ข้อมูลศาสนา และ/หรือกรุ๊ปเลือด
- ปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิในการถอนความยินยอม
- ปรับปรุงเนื้อหาแนวปฏิบัติในการใช้ฐานทางกฎหมายเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำการตลาดแบบตรง
- ปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินการ กรณีที่มีการละเมิดข้อมูลหรือข้อมูลรั่วไหล
- เพิ่มภาคผนวกที่ 5 เรื่อง วิธีการตรวจสอบความยินยอมของลูกค้าในฐานระบบ

การจัดทำระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เป้าหมาย:
จัดทำระเบียบปฏิบัติงานเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมาย

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้จัดทำระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม ดังนี้

- Procedure for Bank-wide Customer Consent Management เป็นแนวทางการจัดการความยินยอมของลูกค้าตั้งแต่การกำหนดแหล่งข้อมูลหลัก (Master Source) กระบวนการได้มา การจัดเก็บ ใช้งาน และทำลายข้อมูลความยินยอม เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- Procedure for Personal Data Disclosure to 3rd Party เป็นหลักปฏิบัติสำหรับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่หน่วยงานภายนอกหรือบริษัทอื่น โดยมุ่งเน้นให้การเปิดเผยเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- Procedure for Personal Data Retention Management เป็นแนวทางการจัดการระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลให้เหมาะสมตามมาตรฐาน พร้อมดำเนินการทำลายข้อมูลเมื่อครบกำหนด เพื่อความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง



การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล "Compliance Message"

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ผ่านช่องทางอีเมล “Compliance Message” อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการสื่อสารทั้งหมด 11 หัวข้อ ประกอบด้วย

1. Cautions on modification/ improvement/ alteration/ development of systems and applications, including User Acceptance Testing (UAT)
2. การป้องกันการผิดเกณฑ์ PDPA (Focus Group)
3. การนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
4. Cautions on modification/ improvement/ alteration/ development of systems and applications, including processing cookies on websites
5. ข้อพึงระวังหากไม่ปฏิบัติตาม PDPA
6. การป้องกันการผิดเกณฑ์ PDPA
7. การรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง
8. ผลกระทบเมื่อลูกค้าถอนความยินยอม
9. Record of Processing (ROP)
10. หลักการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์
11. Data Classification



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

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2652) เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ และบรรจุหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรม

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 มีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาคบังคับดังกล่าวร้อยละ 83 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข*) นอกจากนี้ ได้มีการจัดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ แก่พนักงานฝ่ายงานต่างๆ อาทิ พนักงานสาขาธนาคาร เจ้าหน้าที่ Call Center ดังนี้

- เดือนเมษายน 2567: จัดอบรมในหลักสูตร “PDPA Training for Branches” และหลักสูตร “Trainings by Governance Compliance Department (6 Policies)”
- เดือนมิถุนายน 2567: จัดอบรมหลักสูตร “PDPA Training for Lao Branch” หลักสูตร “PDPA Update for HR” หลักสูตร “Training for Personal Loan Sales Agent Department” และหลักสูตร “Compliance Orientation Program” ครั้งที่ 1
- เดือนกรกฎาคม 2567: จัดอบรมหลักสูตร “Compliance’s Groupwide Policy Training”
- เดือนสิงหาคม 2567: จัดอบรมหลักสูตร “Open House with Compliance Group” หลักสูตร “PDPA for Every Work & Life” และหลักสูตร “PDPA Training to Customer Care”
- เดือนกันยายน 2567: จัดอบรมหลักสูตร “Compliance Orientation Program” ครั้งที่ 2
- เดือนตุลาคม 2567: จัดอบรมหลักสูตร “PDPA Training for Mortgage Sales Department” และหลักสูตร “PDPA Training for Cross-border Transfer of Personal Data”
- เดือนพฤศจิกายน 2567: จัดอบรมหลักสูตร “Compliance Orientation Program” ครั้งที่ 3

หมายเหตุ:
* พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรภาคบังคับได้ เช่น พนักงานป่วยหนัก พนักงานลาคลอด เป็นต้น

การจัดทำและทบทวนบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing)

เป้าหมาย:
หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงหรือทบทวนบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่ธนาคารเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถกำหนดกลไกการควบคุมของแต่ละหน่วยธุรกิจให้สามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 หน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ดำเนินการจัดทำ ทบทวน และเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (ตั้งแต่ขั้นตอนเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย รวมถึงการทำลายข้อมูลส่วนบุคคล) อย่างครบถ้วน



การบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการบริหารจัดการเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ธนาคารกำหนดให้มีกลไกการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำหนดให้มีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนในกรณีที่เกิดเหตุ ตลอดจนหาแนวทางกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ โดยธนาคารได้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันสำหรับรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารสามารถรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างทันท่วงที และได้ดำเนินการฝึกอบรมภายในให้แก่ผู้บริหารและพนักงานรวมทั้งสื่อสารวิธีการรายงานเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องผ่านช่องทางอีเมล “Compliance Message” ทั้งนี้ เมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวในระบบที่ธนาคารกำหนดทันที เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาเหตุละเมิดดังกล่าวและแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใน 72 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุเท่าที่สามารถกระทำได้ เว้นแต่เหตุละเมิดดังกล่าวไม่มีความเสี่ยงที่จะกระทบสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และจากการดำเนินงานข้างต้นพบว่า ปี 2567 ธนาคารไม่พบเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญ

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- ภัยคุกคามจากการโจมตีทางไซเบอร์ อาทิ การโจมตีโดยมัลแวร์ (Malware) แรนซัมแวร์ (Ransomware) ฟิชชิ่ง (Phishing) การโจมตีแบบ DDoS (Distributed Denial of Service) และการโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญขององค์กร

- การละเมิดข้อมูล (Data Breach) อาทิ ความล้มเหลวของระบบรักษาความปลอดภัยอาจทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลธุรกิจหลุดรั่วออกไป

- พนักงานขาดความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยไซเบอร์ ทำให้ตกเป็นเป้าหมายของการโจมตีระบบ หรือพนักงานอาจกระทำผิดโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ เช่น การเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

- ระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัย ขาดการอัปเดตโปรแกรมที่ใช้ซ่อมแซมจุดบกพร่อง หรือแพตช์ (Patch) ระบบความปลอดภัย ซึ่งอาจทำให้เกิดช่องโหว่สำหรับการโจมตีทางไซเบอร์

- ความซับซ้อนของระบบที่เชื่อมต่อกันภายในองค์กรหรือคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน อาจมีจุดอ่อนในเครือข่ายที่ทำให้สามารถถูกเจาะระบบได้

โอกาส

- การให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อมูลสำคัญ การเก็บรักษาข้อมูล และความพร้อมใช้งานของข้อมูล จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย

- การบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากลูกค้าและพันธมิตร และอาจสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ รวมถึงสร้างความแตกต่างในตลาดและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

- การปฏิบัติตามมาตรฐานสากลสำหรับข้อมูลหรือการจัดการความปลอดภัย อาทิ ISO 27001 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) เป็นต้น จะช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกลงโทษ หรือถูกปรับ รวมทั้งยังช่วยลดความเสียหายจากการถูกโจมตีและลดระยะเวลาในการฟื้นฟูระบบ

- การพัฒนาโซลูชันด้านความปลอดภัยโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ เช่น AI (Artificial Intelligence) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เป็นต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์และการดำเนินธุรกิจ

- การพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในสายงานความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงจากภัยคุกคามไซเบอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (IT Security Division) โดยมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าระดับของการควบคุมเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีฝ่ายงานย่อยเกี่ยวข้อง ดังนี้
  - **ฝ่ายควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Access Control Management Department) กำกับดูแลกระบวนการบริหารบัญชีผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานภายนอก
  - **ฝ่ายควบคุมด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** (IT Controllership Department) บริหารจัดการนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศและกำกับดูแลภายในธนาคาร เป็นผู้ประสานงาน (ISMS Coordinator) และเป็นนายทะเบียนเอกสาร (Document Control) บริหารจัดการเอกสารภายในขอบเขตบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
  - **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) ดูแลออกแบบและทดสอบความปลอดภัยตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการป้องกันตรวจจับและเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและปกป้องทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร และสื่อสารให้พนักงานของธนาคาร และผู้ที่ไม่ใช่พนักงานธนาคารแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น คู่สัญญา ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้บริการ บุคคลภายนอกอื่นๆ ที่ใช้ข้อมูลของธนาคารได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าว และต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. **การรักษาความลับของระบบและข้อมูล** (Confidentiality)
2. **ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล** (Integrity)
3. **ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ** (Availability)

นโยบายดังกล่าวยังรวมถึง**การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**ด้วย ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในเครือ โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

- **ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร** ตั้งแต่การว่าจ้าง การโอนย้าย หรือลาออก รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานหรือทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ดูแลระบบความปลอดภัยสารสนเทศ

- **จัดชั้นความลับของข้อมูล** (Information Classification) มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล

- **กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง** เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต

- จัดให้มี**การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ** เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ

- กำหนด “**มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**” เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล และนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

- กำหนด “**แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์**” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน 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)
  - การยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลโดยผ่านการรับรองตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management System - ISO/IEC 27001: 2022) ในขอบเขตด้านการบริหารจัดการการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร และระบบงานที่สำคัญ จำนวน 2 ระบบ คือ “ระบบบาทเนต” (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ที่ใช้สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ และ “ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค” (Imaged Cheque Clearing System: ICS)
  - การดำเนินงานอื่นๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น



- **กำหนดระเบียบปฏิบัติการด้านการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** (Email) **และการเข้าใช้เว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต การจัดการและการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การใช้บริการงานต่าง ๆ 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

การบริหารจัดการเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

เป้าหมาย:
ดำเนินการเตรียมความพร้อมในการป้องกันข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อลดโอกาสเกิดรวมถึงผลกระทบในเชิงลบอันเนื่องมาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจัดทำแผนงานความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอ้างอิงจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ปีล่าสุด แนวปฏิบัติสากลและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนรับมือเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่กำหนดไว้ โดยไม่พบเหตุการณ์ผิดปกติเกี่ยวกับการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าอันเนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม อาทิ แนวทางการใช้ Generative AI ให้ปลอดภัย แนวทางการใช้งานอีเมลของธนาคาร แนวทางการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร การใช้โทรศัพท์มือถืออย่างไรให้ปลอดภัยจากภัยคุกคาม เคล็ดลับการรักษาความปลอดภัยในโลกออนไลน์ รวมถึงวิธีการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมล เป็นต้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานและเข้าถึงระบบสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐานและการสื่อสารเรื่องฟิชชิงอีเมล (Phishing Email) ผ่านช่องทางอีเมล “IT Update” อย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการสื่อสารออกไปทั้งสิ้น 25 ครั้ง



แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2567

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดทำแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้า และคู่สัญญาของธนาคาร ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร และเพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของธุรกิจ ตลอดจนเร่งแก้ไขให้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดผลกระทบในเชิงลบต่อธนาคาร

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้ดำเนินการสื่อสารแผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจก่อนทำการทดสอบ ซึ่งได้มีการทดสอบตามแผนทั้งสิ้นจำนวน 23 ครั้ง และดำเนินการทดสอบแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2567

การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) ประจำปี 2567

เป้าหมาย:
ดำเนินการบริหารจัดการช่องโหว่ โดยมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบตามแผนที่กำหนดไว้ดังนี้
- ครั้งที่ 1: ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2567
- ครั้งที่ 2: ระหว่างเดือนกรกฎาคม - พฤศจิกายน 2567

การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ประจำปี 2567

เป้าหมาย:
ดำเนินการทดสอบเจาะระบบ โดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญภายในหรือภายนอกที่มีความเป็นอิสระทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบโดยเฉพาะระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่มีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารสาธารณะ (Internet Facing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการทดสอบเจาะระบบโดยดำเนินการตามแนวปฏิบัติการทดสอบเจาะระบบแบบ Intelligence-led (iPentest) ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการทดสอบเจาะระบบจำนวน 1 ครั้ง ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน - ตุลาคม 2567



การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยร่วมกับสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้จัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร โดยมีการจัดอบรมในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

1. Cyber Security Considerations for the Board
2. Cyber Security for the Modern Age
3. Cyber Security: รู้เท่าทันภัยไซเบอร์สำหรับผู้ใช้งาน
4. Cyber Security Awareness: อย่ารอจนตกเป็นเหยื่อ... ถึงจะรู้ (เรียนรู้ทุกทริกการป้องกันตัวในโลกออนไลน์)
5. IT Security Awareness for IT and Digital Group
6. Secure Coding for IT Developers

โดยมีจำนวนผู้บริหารและพนักงานที่เข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าวทั้งสิ้น 478 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรม 1,397 ชั่วโมง

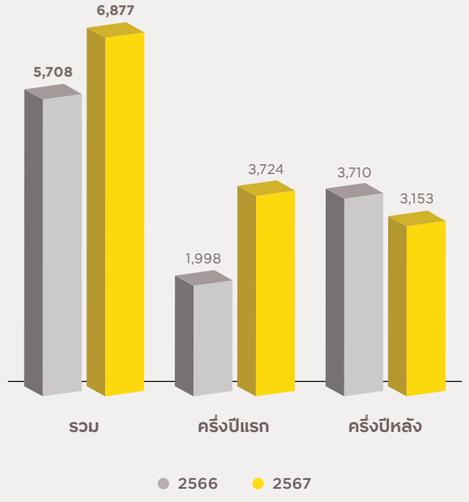


การเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล (Phishing Email) เชิงรุก

เป้าหมาย:
ส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจและเพิ่มระดับความสามารถในการรับมือภัยไซเบอร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มระดับการป้องกันฟิชชิงอีเมล โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรายงานเหตุการณ์ที่สงสัยว่าจะเป็น Phishing ผ่านการกดปุ่ม Report Phishing บนระบบ Outlook เพื่อแจ้งให้ทีม Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) รับทราบและดำเนินการป้องกันเชิงรุกได้อย่างทันท่วงที

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 มีการรายงานเหตุฟิชชิงอีเมลของพนักงานผ่านระบบ Outlook จำนวน 6,877 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2566 มากถึงร้อยละ 20.48 สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความตระหนักเข้าใจ และระมัดระวังฟิชชิงอีเมลมากขึ้น

การรายงานเหตุฟิชชิงอีเมลบนระบบ Outlook
(จำนวนรายงาน)



การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

เป้าหมาย:
ดำเนินการฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิงเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing Email) ให้พนักงาน เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและรับมือกับฟิชชิงอีเมลมากน้อยเพียงใด

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้มีการฝึกซ้อมดังกล่าวจำนวน 4 ครั้ง เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีการคลิกเปิดลิงก์ในฟิชชิงอีเมล และ/หรือกรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่



การเข้าร่วมการฝึกซ้อมและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤต

เป้าหมาย:
ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการฝึกซ้อมและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤต โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ภัยไซเบอร์ และเตรียมความพร้อมในการรับมือในกรณีที่ถูกโจมตีทางไซเบอร์โดยใช้สถานการณ์จำลอง (Scenario) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และกระบวนการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Threat) เพื่อนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานจริงได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ภาพรวมภัยไซเบอร์ของภาคการธนาคาร เพื่อความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจของประเทศ

ผลการดำเนินงาน:
- กรุงศรีได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมการรับมือภัยคุกคามภัยไซเบอร์ประจำปี 2567 เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2567 ซึ่งจัดขึ้นโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) โดยใช้สถานการณ์สำหรับการซ้อม (Scenario) คือ “Ransomware Attack caused by Third Party” ผู้ให้บริการภายนอกถูกโจมตีด้วยแรนซัมแวร์ ส่งผลกระทบต่อระบบสำคัญของหน่วยงาน

- กรุงศรีในฐานะหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศของประเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) ได้เข้าร่วมการฝึกและทดสอบแผนเผชิญเหตุในกรณีเกิดเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับวิกฤตในระดับประเทศ (Thailand's National Cyber Exercise 2024) ระหว่างวันที่ 19 - 20 ธันวาคม 2567 ซึ่งจัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)

การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง
- การละเมิดกฎหมายหรือข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลอาจนำไปสู่การถูกลงโทษหรือถูกปรับ รวมถึงความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสียหายต่อธุรกิจ

- การลงทุนในเทคโนโลยี การฝึกอบรมพนักงาน และการดำเนินการตรวจสอบและป้องกันอาชญากรรมทางการเงินต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก

- ความซับซ้อนของเครือข่ายอาชญากรรม ทำให้ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศในการตรวจจับและระบุเครือข่ายอาชญากรรมที่ซับซ้อน อาทิ บัญชีม้า การฟอกเงินข้ามประเทศ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้กระบวนการตรวจจับล่าช้า

- การปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่มิจฉาชีพหรืออาชญากรทางการเงินใช้ อาทิ การเข้ารหัสข้อมูล หรือการใช้สกุลเงินดิจิทัล เป็นต้น ทำให้องค์กรต้องมีการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงินที่มีการเปลี่ยนรูปแบบตามเทคโนโลยี

- ข้อมูลทางการเงินที่ละเอียดอ่อนของลูกค้าอาจตกเป็นเป้าหมายของการโจมตีทางไซเบอร์

โอกาส
- ความมุ่งมั่นในการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินและปฏิบัติตามมาตรฐานการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินระดับสากลจะช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า นักลงทุน และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ตลอดจนรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กร และสร้างคุณค่าในระยะยาวได้

- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงินเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ การร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและโอกาสในการขยายเครือข่ายทางธุรกิจ

- การลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวตอบสนองต่อภัยคุกคามและการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI และ Machine Learning มาใช้ในการตรวจสอบธุรกรรมจะสามารถเพิ่มความแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**สายงานกำกับด้านอาชญากรรมทางการเงิน**” (Financial Crimes Compliance Division) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน และ Global Financial Crimes Standards ของ MUFG ทั้งในเชิงป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ และการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์และระเบียบภายในธนาคาร รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแลของทางการที่เกี่ยวข้องตลอดจนการดำเนินงานต่อคำร้องหรือคำขอของหน่วยงานทางการเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้า

- กำหนดนโยบาย ระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน โดยให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการของหน่วยงานกำกับดูแล และทบทวนให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ อาทิ
  - นโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
  - นโยบายและมาตรการ รวมทั้งระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน
  - ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรู้จักตัวตนลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า
  - มาตรการป้องกันการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ กรณีบัญชีม้า
  - ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบและการรายงานธุรกรรม
  - ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกลั่นกรองธุรกรรมที่อยู่ภายใต้มาตรการคว่ำบาตร

- กำหนดขั้นตอนการรู้จักตัวตนลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer/Customer Due Diligence: KYC/CDD) โดยการรับลูกค้าจะต้องมีการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า รวมถึงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อกลั่นกรองบุคคลที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร อาทิ การเปิดบัญชี โอนเงิน ถอนเงิน เป็นต้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการของหน่วยงานกำกับดูแล

- ติดตามและตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยโดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจจับความเคลื่อนไหวของบัญชีในเรื่องจำนวนครั้งที่ทำธุรกรรม และ/หรือมูลค่าที่สูงผิดปกติเมื่อเทียบกับอาชีพ รายได้ เป็นต้น ซึ่งภายหลังจากระบบตรวจจับได้ เจ้าหน้าที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อพิจารณาอนุมัติและรายงานเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินต่อไป

- พัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี อาทิ การเปิดบัญชีออนไลน์ จะต้องมีขั้นตอนการทำ KYC/CDD ที่ครบถ้วนและถูกต้อง มีการตรวจสอบบุคคลที่เปิดบัญชีว่าเป็นบุคคลคนเดียวกันเพื่อป้องกันการสวมรอยโดยใช้มาตรฐานการพิสูจน์และระบุตัวตนลูกค้าตามเกณฑ์ “การยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล” (National Digital ID: NDID) เป็นต้น

- กำหนดให้มีระบบและการบริหารจัดการรายชื่อลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวังการห้ามทำธุรกรรมและลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มความเสี่ยงสูง ซึ่งต้องตรวจสอบอย่างเข้มข้น โดยมีการปรับปรุงข้อมูลรายชื่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

- ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทย และบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน แจ้งเตือน และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับความเสียหาย รวมถึงตอบสนองและให้ความร่วมมือในการรับมือและจัดการกับอาชญากรรมทางการเงินที่เกิดขึ้น โดยการสนับสนุนข้อมูลทางการเงินและเอกสารหลักฐานเพื่อระงับเหตุและใช้ในการติดตามดำเนินคดีกับมิจฉาชีพให้ได้รับโทษตามกฎหมายโดยเร็วที่สุด

- นำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้ในการสร้างแบบฟอร์มทางกฎหมายและดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนข้อมูลทางการเงินให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการดำเนินคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยลดระยะเวลาดำเนินงานของฝ่ายกำกับและรายงานข้อมูลด้านอาชญากรรมทางการเงิน ตามข้อบังคับของกฎหมายแห่งประเทศไทย

- จัดอบรมและสื่อสารให้กับผู้บริหารและพนักงานให้เข้าใจถึงภัยจากอาชญากรรมทางการเงิน รวมถึงกลลวงของมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประชุม สัมมนา การอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ การสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานสาขาทุกสาขาทั่วประเทศ และ Compliance Champions ของทุกสายงานผ่านระบบออนไลน์ MS Teams เป็นต้น

- สื่อสารและเตือนภัยลูกค้าอย่างต่อเนื่องให้ระมัดระวังภัยการเงินผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารและช่องทางต่างๆ อาทิ พนักงานสาขาธนาคาร พนักงาน Krungsri Call Center 1572 ป้ายประกาศที่สาขาธนาคาร ข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) ข้อความประชาสัมพันธ์บน krungsri app หน้าจอเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เว็บไซต์ krungsri.com รวมถึงเฟซบุ๊กและไลน์ “Krungsri Simple” เป็นต้น



สรุปผลการดำเนินงาน

การป้องกันการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

เป้าหมาย:
พัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI และ Machine Learning มาใช้ในการตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หรือการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เช่น บัญชีม้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ธนาคารได้พัฒนา krungsri app ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามและตรวจสอบการเปิดบัญชีที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยสามารถตรวจสอบและดำเนินมาตรการกับบัญชีที่ต้องสงสัยว่าจะเป็นบัญชีม้า เช่น ระงับการใช้บัญชีไว้ชั่วคราวเพื่อทำการตรวจสอบอย่างเข้มข้น (Enhanced Due Diligence: EDD) เป็นผลให้บัญชีที่ต้องสงสัยไม่สามารถนำไปใช้หลอกลวงเหยื่อรายอื่นได้อีกต่อไป

การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- องค์กรควรมีการระบุความเสี่ยงที่สำคัญ หากองค์กรไม่ดำเนินการหรือไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่สำคัญได้อาจนำไปสู่การเตรียมการรับมือความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพและเพิ่มโอกาสเกิดความเสียหายให้กับองค์กรได้

- การมองข้ามความเสี่ยงที่สำคัญ หรือประเมินความเสี่ยงต่ำเกินไปอาจนำไปสู่การละเลยการเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

- การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ล่าช้า หรือขาดความชัดเจน อาจทำให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย

- การจัดการภาวะวิกฤตต้องอาศัยทรัพยากรหลายส่วน เช่น บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี หากมีทรัพยากรจำกัดอาจทำให้การแก้ไขสถานการณ์วิกฤตไม่มีประสิทธิภาพ

- การจัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่ไม่มีความยืดหยุ่น และไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาจส่งผลให้การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตไม่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม

- องค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงและจัดการภาวะวิกฤตไม่เหมาะสมอาจสูญเสียความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า พันธมิตร นักลงทุน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

โอกาส

- การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG จะช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรและเตรียมความพร้อมขององค์กรในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งสามารถบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBF) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น

- การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ลูกค้า พันธมิตร นักลงทุน เป็นต้น ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงโอกาสทางธุรกิจอันจะนำไปสู่การสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาวต่อไป

- การวิเคราะห์ความเสี่ยงสามารถช่วยให้องค์กรระบุโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาด หรือกฎระเบียบใหม่ๆ

- การวิเคราะห์ ประเมินโอกาสและความเสี่ยงจะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและรัดกุมในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

- การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบสามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ใส่ใจเรื่องการจัดการความเสี่ยง ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

การบริหารความเสี่ยง

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง **“คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล”** เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยง และการกำกับดูแลธุรกิจโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตการทำงานของกลุ่มงานกำกับดูแลธุรกิจ และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคารและกฎบัตรที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดูแล ติดตาม เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

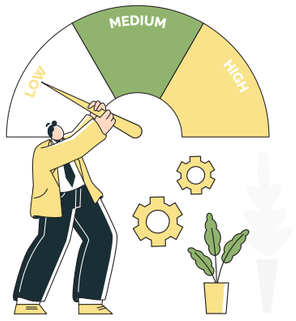
นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังมีหน้าที่ดูแลและติดตามผลการใช้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุน (Capital) สภาพคล่อง (Liquidity) และนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมถึง

ภัยคุกคามทางไซเบอร์) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลธุรกิจ ตลอดจนทบทวนสอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบาย กลยุทธ์ และระบบการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งรวมถึงแผนตามรายงานประจำปีด้านการกำกับดูแลธุรกิจและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอย่างสม่ำเสมอถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

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

นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าวยังทำหน้าที่ดูแลการดำเนินการในเรื่องการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการทำธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ตลอดจนกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยให้สามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลด้วย (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

- จัดตั้ง **“กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง”** ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



- กำหนด **“นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร”** (Policy for Enterprise-wide Risk Management) เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารให้มีการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องกัน รวมทั้งเป็นไปตามเอกสาร Enterprise-wide Risk Appetite Statement (RAS) ที่ใช้ประกอบกับนโยบายฉบับนี้ ซึ่งมีการระบุกลยุทธ์และระดับประเภทความเสี่ยงที่ยอมรับได้จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน



หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดแนวทางและการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

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

กรอบระดับความเสี่ยงที่รับได้ (Risk Appetite Framework)

คือ กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงในภาพรวม อันรวมถึงนโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบงาน ซึ่งระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ถูกกำหนด สื่อสาร และติดตาม โดยกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป มีแนวทางเกี่ยวข้องกับระดับความเสี่ยงที่กรุงศรี กรุ๊ป ยอมรับได้ ซึ่งพิจารณาจากระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารยอมรับได้และสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของธนาคาร

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)

คือ เครื่องมือในการกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือลักษณะความเสี่ยงของกรุงศรี กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญ

ระดับความเสี่ยง (Heat Map)

คือ เครื่องมือในการวัดและติดตามสถานะความเสี่ยงของประเภทความเสี่ยงที่สำคัญด้วยตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

ความเสี่ยงหลัก (Top Risk)

คือ ความเสี่ยงที่ระบุจากแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และระดับความเสี่ยง (Heat Map) รวมถึงความเสี่ยงที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหลัก ซึ่งความเสี่ยงนั้นต้องมีแผนการจัดการความเสี่ยงภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันและปรับลดความเสี่ยงดังกล่าว

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

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)

1 แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง
หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณา และควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

2 แนวป้องกันชั้นที่สอง
กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแลตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

3 แนวป้องกันชั้นที่สาม
หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

- **บูรณาการการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน** ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

แนวทางบริหารและควบคุมความเสี่ยง

1 ความเสี่ยงด้านเครดิต
- กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ติดตามดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อจำนวน 2 หน่วยงานได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และหน่วยงานที่ดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย
- กำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต อาทิ นโยบายสินเชื่อ นโยบายการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ นโยบายการจัดอันดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

2 ความเสี่ยงด้านตลาด
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด
- การบริหารความเสี่ยงด้านตลาดภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงและจัดการความเสี่ยงด้านตลาดอย่างเหมาะสมและทันเวลา ติดตามความเสี่ยงด้านตลาดอย่างใกล้ชิด เมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จะมีการจัดทำ Flash Report ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนให้หน่วยธุรกิจ ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบผลกระทบจากความเสี่ยงด้านตลาดที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร รวมถึงการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินความสูญเสียภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

3 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยมุ่งเน้นการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างใกล้ชิด มีการจัดทำ Flash Report ทันทีเพื่อติดตามและประเมินฐานะสภาพคล่องของธนาคารเมื่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยใช้เครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง อาทิ Liquidity Coverage Ratio (LCR) ภายใต้การจำลองสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธนาคาร รวมถึงมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแผนฉุกเฉิน เพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

4 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

- ระบุ **“เหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงใหม่”** (Emerging Risk) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต กรุงศรีมีกระบวนการดำเนินงานภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ดังนี้

1. หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง กำหนด Risk Map หรือแผนที่ความเสี่ยง เพื่อกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและลักษณะความเสี่ยงในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ด้านแพลตฟอร์มการดำเนินงาน และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ

   ในปี 2567 ธนาคารมีการติดตามความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพภูมิอากาศ ผ่านกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดยได้ติดตามและประเมินผลกระทบจาก **“ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในกรณีอุทกภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทย”** ที่อาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าธุรกิจเอกชนสัญชาติไทย (Thai Corporate Customers) ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง (SME-M) และลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก (SME-S) ซึ่งธนาคารได้ติดตามผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งตามประเภทอุตสาหกรรมในแต่ละภูมิภาค อีกทั้งธนาคารได้กำหนดมาตรการสนับสนุนและช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยดังกล่าว ตลอดจนมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

   นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางกรอบแนวทิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านสินเชื่อ รวมถึงกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ด้วย

2. หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อ หรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูงปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็นความเสี่ยงหลัก (Top Risk) โดยมีการเสนอแผนดำเนินการให้ทราบ

- ระบุ **“ความเสี่ยงที่สำคัญ”** ได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก โดยธนาคารได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2567 ได้แก่

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

- จัดทำ **“แผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา”** (Recovery Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดย Recovery Trigger และ Restoration Trigger เชื่อมโยงกับกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในด้านระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารรับได้ ทั้งนี้ แผน Recovery Plan จะถูกเริ่มใช้งานตามที่ระบุไว้ในเอกสารแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan Document) ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วยระเบียบปฏิบัติงาน และแผนการสื่อสาร สำหรับการดำเนินงานตามแนวทางดังนี้
  - **แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสภาพคล่อง (Executing Liquidity Recovery Option)** แผนฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan: LCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่องสำหรับการกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
  - **แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านฐานะทางการเงิน (Executing Capital Recovery Option)** แผนฉุกเฉินเงินกองทุน (Capital Contingency Plan: CCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุน

- ส่งเสริมและปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรคำนึงถึงความเสี่ยง ผ่านการเรียนรู้และอบรมเรื่อง “**กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ** COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)” ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่
  1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
  2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
  3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
  4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication)
  5. การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring)

  โดยหลักสูตร COSO ถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับของธนาคารที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเรียนรู้และสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) และ**กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบซึ่งทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มี**ผู้แทนของฝ่ายงานเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง** (Risk Liaison Officer: RLO) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและวิธีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปปฏิบัติในฝ่ายงาน รวมถึงทำหน้าที่ในการจัดทำต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เช่น ดำเนินการทบทวนเครื่องมือ RCSA ทุกปี รายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นประจำทุกเดือน และรายงานเหตุการณ์ความเสียหายด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Incident) เมื่อมีเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น โดยจัดทำผ่านระบบงานของธนาคาร คือ Operational Risk Management System (ORMS) เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทั้งนี้ การจัดทำรายงานความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มี**การทดสอบการควบคุมหลักที่สำคัญ** (Control Testing) สำหรับความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ในรายงานการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมหลักที่สำคัญได้รับการออกแบบและมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สะท้อนสถานะความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยง (Risk Liaison Officer: RLO)

RCSA & Control Testing
ทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) ประจำปี พร้อมทั้งทดสอบการควบคุมที่สำคัญ

Incident Report
รายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเมื่อพบเหตุการณ์

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

Business Partner Activity
รายงานกิจกรรมพันธมิตรทางธุรกิจที่เกิดใหม่และตามรอบที่กำหนด

Key Risk Indicator (KRI) Report
รายงานตัวชี้วัดความเสี่ยงประจำเดือน

- สื่อสารสาระน่ารู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการให้ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรรับทราบ ผ่านช่องทางอีเมล อาทิ เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก กระบวนการทบทวนการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น

การจัดการภาวะวิกฤต

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: 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 การปฏิบัติงานของธุรกรรมงานที่สำคัญที่ระบุไว้จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ เช่น ภัยพิบัติ โดยมีเสาหลักสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้



- จัดทำ “**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกคืนการดำเนินงานขององค์กรเมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงานโดยฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญจะต้องจัดทำและดูแลรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง ส่วนฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่ไม่มีธุรกรรมงานที่สำคัญให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติเรื่องแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร

- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อเตรียมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารหยุดชะงัก และลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้
  1. การเตรียมความพร้อมก่อนการเผชิญเหตุการณ์
  2. การประกาศแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  3. การดำเนินการกู้คืนระบบ
  4. การกลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉิน

  โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำโดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- กำหนด “**กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Framework) และจัดทำ “**แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Plan: CMP) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารเหตุการณ์วิกฤตสำหรับพนักงาน ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สามารถดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตและมีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติ

กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Framework)

การจัดเตรียมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
- แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Plan)
- แผนการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Communication Plan)
- แผนการจัดการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Premise Plan)

การเตรียมความพร้อมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

- จัดให้มี “**ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง** (Alternate Sites)” ซึ่งหมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่ฉุกเฉินและจำเป็น เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน

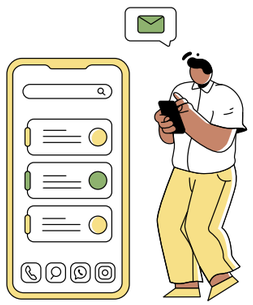
- จัดให้มี “**การปฏิบัติงานที่บ้าน**” (Work from Home: WFH) ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานภายในที่พักอาศัยของพนักงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต โดยมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านเพื่อการดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

เป้าหมาย:
ทุกฝ่ายงานดำเนินการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี และมีการรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) เป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามแนวโน้มความเสี่ยงที่สำคัญ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ทุกฝ่ายงานมีการทบทวนการประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปีครบถ้วนร้อยละ 100 และมีการรายงานตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เป็นประจำทุกเดือน



การทดสอบการแจ้งเตือน (Call Tree Testing)

เป้าหมาย:
ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือน ผ่านระบบแอปพลิเคชัน KarE จำนวน 1 ครั้ง



การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

เป้าหมาย:
ดำเนินการทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญและทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกรรมงานที่สำคัญสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการทบทวนประเมินเหตุการณ์ที่อาจจะทำให้เกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน ทบทวนธุรกรรมงานที่สำคัญ และทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครบถ้วนตามเป้าหมายกำหนด รวมถึงมีการจัดฝึกซ้อม Tabletop แผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต เพื่อเตรียมความพร้อมและลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานไปสู่ระบบดิจิทัลและการคิดค้นนวัตกรรมจำเป็นต้องลงทุนทั้งในทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี องค์กรบางแห่งอาจขาดความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีใหม่

- ความไม่เสถียรของเทคโนโลยี รวมถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมดิจิทัลในตลาดอาจทำให้ธุรกิจที่ล่าช้าในการลงทุนใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน

- ระบบการทำงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไปอาจเสี่ยงต่อการหยุดชะงักหากระบบล่มหรือเกิดข้อผิดพลาด หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ อาทิ การโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น

- การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าในระบบดิจิทัลอาจเสี่ยงต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

โอกาส

- ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน อาทิ ระบบอัตโนมัติ และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยให้ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ช่วยในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

- นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลมีส่วนช่วยลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง ลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคล ลดต้นทุนการดำเนินงานและกระบวนการผลิตหรือบริการ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

- การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้าทั่วโลกได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์

- การส่งเสริมให้พนักงานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล ตลอดจนช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในวงกว้างและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น แอปพลิเคชันการให้บริการออนไลน์ และการใช้ IoT (Internet of Things)

- ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) การทำงานทางไกล (Remote Working) การทำงานรูปแบบ Hybrid การประชุมออนไลน์ ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อได้แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการดังนี้

- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมกรุงศรี “**เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์**” (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

- เสริมสร้างวัฒนธรรมของกลุ่มงานดิจิทัลและนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด “**เปลี่ยนแปลงเพื่อการเติบโต**” (Transform to Grow) ผ่านกลยุทธ์สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่
  - การปรับปรุงระบบงานหลักของธนาคาร (Core Banking Platform) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งของโครงสร้างพื้นฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
  - การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้า
  - การใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในทุกระดับขององค์กร
  - การสร้างธุรกิจใหม่เพื่อเปิดโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

ทั้งนี้ จะมุ่งเน้นการพัฒนาระบบงานตั้งแต่ฐานรากเพื่อให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมในอนาคต รวมถึงการเข้าถึงและใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างมุมมองใหม่ ส่งเสริมความกล้าคิดและสร้างสรรค์ พร้อมผลักดันการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งต่อยอดโอกาสทางธุรกิจ และสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

- จัดตั้ง “**กลุ่มงานดิจิทัลและนวัตกรรม**” ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล การพัฒนาดิจิทัลโซลูชัน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบดิจิทัลด้วยแนวคิดใหม่ผ่านบริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด (Krungsri Nimble) และแสวงหาการลงทุนในธุรกิจสตาร์ทอัพ (Startup) ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (Krungsri Finnovate)

- จัดตั้ง “**กลุ่มงานข้อมูลและการวิเคราะห์ระดับองค์กร**” ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล เพื่อรวมศูนย์การจัดการข้อมูลของธนาคารและระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการทำงานโดยมีเป้าหมายในการพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องและสร้างมาตรฐานการใช้งานระบบเดียวกันทั่วทั้งในธนาคารและบริษัทในเครือ ซึ่งกลุ่มงานนี้ประกอบด้วยหน่วยงานย่อยดังนี้
  - **สายงานกลยุทธ์และการบริการข้อมูล** ทำหน้าที่ดูแลกลยุทธ์การใช้ข้อมูลของธนาคาร รวมถึงการจัดทำรายงาน ระบบการนำเสนอข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse)
  - **สายงานโซลูชั่นและวิศวกรรมข้อมูล** รับผิดชอบการพัฒนาและดูแลเทคโนโลยีด้านข้อมูล การจัดการข้อมูล การส่งผ่านข้อมูลแบบสตรีมและ API สถาปัตยกรรมข้อมูล และนวัตกรรมการใช้ข้อมูล
  - **สายงานพัฒนาเทคโนโลยีด้านความเสี่ยง การเงิน และการกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร** มีบทบาทในการพัฒนาและดูแลระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการเงิน ระบบบัญชี ระบบความเสี่ยงด้านเครดิต ระบบบริหารหนี้สิน และระบบป้องกันการฉ้อโกง
  - **ฝ่ายวิทยาการข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์** มุ่งเน้นการดูแลศูนย์ความเป็นเลิศด้านปัญญาประดิษฐ์ของธนาคาร โดยสร้างความสามารถในการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการใช้งานในธนาคาร
  - **ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล** ทำหน้าที่กำหนดธรรมาภิบาลข้อมูลของธนาคาร ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผล การเปิดเผย การตรวจสอบ และการทำลายข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด

- จัดตั้งหน่วยงาน “Stellar” (Stellar by Krungsri) ภายใต้กลุ่มงานดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างสรรค์และต่อยอดนวัตกรรมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ภายใต้กรอบแนวคิดแห่งการให้โอกาส รวมถึงพื้นที่ในการพัฒนาไอเดียต่างๆ ทั้งจากพนักงานและพันธมิตรภายนอก โดยหน่วยงาน “Stellar” ถือเป็นหน่วยงานขับเคลื่อนสำคัญในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในกรุงศรี อาทิ ทีมไอที ดิจิทัล ทีมกรุงศรี ฟินโนเวต และทีมกรุงศรี นิมเบิล จัดตั้งทีมงาน “Krungsri AI” เพื่อเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในกรุงศรี โดยรับผิดชอบในการดูแลภาพรวมการใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ ทั้งด้านการสร้างความสามารถในองค์กร การออกแบบกระบวนการทำงานที่ผสานการสร้างนวัตกรรม และการกำหนดมาตรฐานในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ**” (Project Management Committee: PMC) ทำหน้าที่พิจารณาและบริหารจัดการการลงทุนในโครงการสำคัญที่ริเริ่มขึ้นจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและแผนกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมโครงการ IT และ Non-IT หรือโครงการเพื่อการทดลองแนวคิดนวัตกรรมทางธุรกิจ หรือทดสอบการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าหรือในกระบวนการทำงาน โดยคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

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



- **สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง** อาทิ
  - การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร “Around Krungsri CX” เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและตัวอย่างนวัตกรรมที่น่าสนใจผ่านทางอีเมล เช่น การทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตัวอย่างความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร เป็นต้น
  - การส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อรองรับการแข่งขันและการทำงานรูปแบบใหม่ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ภายในองค์กร อาทิ แนวคิด Design Thinking เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน เทคนิควิธีคิดเพื่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ปลุกพลังความคิดสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรมพลิกองค์กร ปลดล็อกศักยภาพในการสร้างสรรค์และขับเคลื่อนวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม เป็นต้น รวมถึงการอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ต่างๆ และส่งเสริมให้พนักงานมีการใช้เทคโนโลยี Business Intelligence (BI) มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล การประยุกต์ใช้ข้อมูล วางแผนและนำเสนอข้อมูล เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เช่น Data Analytics Bootcamp เป็นต้น ซึ่งรวมถึงการสร้างมาตรฐานในด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยของการใช้และประมวลผลข้อมูลอีกด้วย
  - กิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมและทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ
    - ความร่วมมือกับผู้ประกอบการสตาร์ตอัป หรือพันธมิตรทางธุรกิจในการส่งเสริมความรู้ทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เช่น งานสัมมนา Krungsri Accelerator TDPK Talk x Krungsri Accelerator งาน Stellar Spark โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขามาแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ เพื่อกระตุ้นแนวคิดและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานในหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น หัวข้อ Future Trends & Digital Disruption หัวข้อ Agile Mindset and Practices และหัวข้อ Generative AI 101 เป็นต้น
    - ความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เช่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น

- **ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ** อาทิ
  - **โครงการสร้างนวัตกรรมและชุมชนนวัตกรรม** เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้นำเสนอและออกแบบนวัตกรรมเพื่อต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ผ่านการเรียนรู้และเข้าร่วมกระบวนการพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงธุรกิจและสังคม ตัวอย่างโครงการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการ Krungsri Innovation Talent Program โครงการ Programmable Payment Hackathon และโครงการ Innovation Citizen.ai
  - **การพัฒนาระบบแพลตฟอร์ม** Nova ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางที่ถูกออกแบบเพื่อให้พนักงานสามารถแบ่งปันไอเดียและทำงานร่วมกับทีม Stellar by Krungsri โดยแพลตฟอร์มนี้มีเป้าหมายเพื่อรวบรวมแนวคิดที่สามารถพัฒนาต่อยอดสินค้าและบริการสำหรับลูกค้า รวมถึงแนวคิดใหม่ที่สนับสนุนธุรกิจที่ยั่งยืนและสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
  - **งาน** “Techsauce Global Submit 2024: The World of Tomorrow with AI” กรุงศรีได้ร่วมงานประชุมสุดยอดด้านเทคโนโลยีที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กับพันธมิตรชั้นนำ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และแนวคิดในอนาคตให้กับผู้ที่สนใจทั้งในและนอกอุตสาหกรรม เพื่อความร่วมมือในอนาคต
  - **งาน** “Krungsri Tech Day 2024: Technology for People” จัดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน รวมถึงผู้ที่สนใจจากภายนอก พันธมิตรธุรกิจด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการสตาร์ตอัป และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีดิจิทัลระดับชั้นนำของประเทศ เข้าร่วมแบ่งปันมุมมองผ่านกิจกรรม Tech Talk และการประชุมเชิงปฏิบัติการ พร้อมจัดแสดงเทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งอนาคต เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย



- **งาน** “Data Analytics Day” จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร และยกระดับศักยภาพพนักงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญ โดยเน้นการแสดงผลลัพธ์จากการใช้ข้อมูลเชิงลึก และเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกทั้งในมิติด้านธุรกิจและสังคม รวมถึงการจัดอบรมซอฟต์แวร์ต่างๆ และการส่งเสริมให้พนักงานใช้งานเทคโนโลยี Business Intelligence (BI) ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และสร้างมาตรฐานด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย เช่น กิจกรรม Data Analytics Bootcamp
- **การสนับสนุนการทำงานรูปแบบดิจิทัล** เตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงานในรูปแบบ Hybrid Working ซึ่งช่วยลดการเดินทางของพนักงานและลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองต่างๆ อันนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทำงาน

- **ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง** เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ
  - **การปรับปรุงระบบงานหลัก** (Core System) **ของธนาคารและสถาปัตยกรรมระบบข้างเคียง** ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมการพัฒนาระบบหลายส่วน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของระบบงานหลักให้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารที่ต้องรองรับการทำงานแบบ 24/7 ตลอดเวลา อีกทั้งยังช่วยลดความซับซ้อนในการเชื่อมต่อระบบ โดยจัดระเบียบการทำงานของระบบต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางธุรกิจ โครงการนี้ยังมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงระบบงานหลักให้เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาที่เหมาะสม และความสามารถในการรองรับการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน
  - **การปรับปรุงความเสถียรและความปลอดภัยของระบบต่าง ๆ** กรุงศรีมุ่งพัฒนาระบบให้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมทันสมัย ความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล อาทิ การอัปเกรดเทคโนโลยีแสดงผลและฐานข้อมูลของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร การตรวจสอบแอปพลิเคชันที่ไม่ได้ดาวน์โหลดมาจากร้านค้าอย่างเป็นทางการ (Official Stores) ที่เชื่อถือได้ เพื่อป้องกันการแฝงมัลแวร์เข้ามาในอุปกรณ์มือถือ รวมถึงการให้ลูกค้ายืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีชีวมิติหรือการสแกนใบหน้า เป็นต้น
  - **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์และ** Business Intelligence (BI) กรุงศรีนำเทคโนโลยีคลาวด์ขั้นสูงมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า อีกทั้งยังสามารถช่วยระบุปริมาณการปล่อยคาร์บอนจากการนำข้อมูลของธนาคารขึ้นใช้งานบนระบบคลาวด์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการนำโซลูชัน BI มาใช้ อาทิ โปรแกรม Tableau Server เพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจด้วยการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น (Data Visualization) เป็นต้น
  - **ศูนย์ความเป็นเลิศทางปัญญาประดิษฐ์** (AI) กรุงศรีจัดตั้งหน่วยงานดูแล AI เพื่อใช้ในการสำรวจระบบที่เหมาะสม รวมถึงการปรับใช้ในธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมความเชี่ยวชาญด้าน AI ในองค์กร อีกทั้งควบคุมและกำกับดูแลการใช้งาน AI ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบห่วงโซ่อุปทาน เพื่อรองรับการใช้งาน AI ในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต
  - **การใช้การเรียนรู้ของเครื่องและปัญญาประดิษฐ์** (Machine Learning & AI) กรุงศรีมีการนำ Machine Learning & AI มาเพิ่มความสามารถในการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ายิ่งขึ้น อาทิ การใช้ AI ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ การจัดการเงินสดของตู้จ่ายเงินอัตโนมัติ การประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ การแปลงความต้องการทางธุรกิจเป็นภาษาการสืบค้นเชิงโครงสร้าง (Structured Query Language: SQL) เป็นต้น
  - **การสนับสนุนโครงการนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** กรุงศรีให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มต่างๆ แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้ความเชี่ยวชาญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การสร้างนวัตกรรม และแอปพลิเคชันเพื่อใช้แก้ปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ “Grow Up Wallet” แอปพลิเคชันที่ส่งเสริมการปลูกฝังค่านิยมในการออมเงินและบริหารจัดการเงินให้กับเยาวชน “Brain Computer Interface” การทดสอบแนวคิดการใช้คลื่นสมองมาใช้ในการออกคำสั่งในแอปพลิเคชันสำหรับผู้พิการ “QA Academy” เพื่อให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนการเติบโตในสายงานสำหรับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ไอที เป็นต้น



สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2567 กรุงศรีได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงต่อยอดนวัตกรรมเดิมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ายิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้มุ่งเน้นส่งเสริมระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลในองค์กรเพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีตัวอย่างนวัตกรรมและโครงการดำเนินงานที่โดดเด่น ดังนี้

โครงการ Krungsri AI

เป้าหมาย:
เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้าน AI ในองค์กร รวมถึงส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมด้าน AI โดยเฉพาะ Generative AI เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงการนำ AI มาใช้อย่างเหมาะสม มีจริยธรรมและความรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ Krungsri AI ดังนี้

- AI Community of Practice (COP): ดำเนินการจัดการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้พัฒนาสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลเชิงลึก และประสบการณ์ในการพัฒนาและการใช้งาน AI โดยเฉพาะ Generative AI เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่หลากหลาย โดยผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยสมาชิกจากหน่วยงานต่างๆ ภายในกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งผู้แทนจากธนาคาร กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ซึ่งมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญและพัฒนา Use Case ด้าน AI อย่างต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีผู้แทนจาก MUFG เข้าร่วมประชุมและแบ่งปัน Use Case ที่ Krungsri AI ได้จัดทำไปยังบริษัทในเครือ MUFG เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบริษัทในเครืออีกด้วย

- AI Subject Matter Expert: การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน AI ที่ให้คำแนะนำแนวทางการพัฒนาและการใช้งาน AI ให้เหมาะสมในองค์กร เช่น วิเคราะห์ความเหมาะสมของโซลูชัน AI ในการตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ รวมถึงการประเมินโซลูชัน AI ที่นำเสนอมาเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและการพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ AI

นอกจากนี้ ได้มีการวางแผนสำหรับกิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ

- AI Center of Excellence (COE): การพัฒนาและต่อยอดจาก AI Community of Practice (COP) เป็น AI Center of Excellence (COE) เพื่อเป็นศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญด้าน AI ที่ยังคงตอกย้ำการพัฒนานวัตกรรม AI อย่างต่อเนื่องและตอบโจทย์ธุรกิจ

- AI Governance: กำหนดมาตรฐานและแนวทางสำหรับการพัฒนาและการใช้งาน AI ในองค์กร เพื่อสร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจนและรับรองว่าการใช้งาน AI เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการพัฒนาและใช้งาน AI อย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบ



โครงการจัดการบัญชีม้า

เป้าหมาย:
เพื่อป้องกันการเปิดบัญชีและนำไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ กรณีบัญชีม้า ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของอาชญากรรมทางการเงิน เช่น การฟอกเงิน การหลอกลวงทางออนไลน์ และการฉ้อโกง โดยมุ่งพัฒนาระบบที่ปลอดภัยและน่าเชื่อถือสำหรับลูกค้าของธนาคาร การตรวจจับรูปแบบของบัญชีม้า รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในการควบคุมและระงับอาชญากรรมทางการเงิน การเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจที่โปร่งใสและยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 จำนวนบัญชีม้าลดลงร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับจุดสูงสุดในปีเดียวกัน ซึ่งได้มีการปรับปรุงโซลูชัน เพื่อให้ทันกับกลโกงของมิจฉาฉีพที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยได้มีการดำเนินการดังนี้

1. **การตรวจจับและคัดกรองบัญชีต้องสงสัย**
   - จัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจสำหรับตรวจสอบบัญชีที่มีความเสี่ยงสูง
   - พัฒนาและใช้ระบบเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการทำธุรกรรมที่ผิดปกติและต้องสงสัยแบบ Near Real-Time

2. **เสริมกระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนขั้นสูงที่มีความปลอดภัย**
   - ปรับปรุงประสิทธิภาพเทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบว่าบุคคลที่ปรากฏอยู่ในภาพหรือวิดีโอนั้นๆ เป็นบุคคลที่มีชีวิตอยู่จริง (Liveness Detection) เพื่อยกระดับความปลอดภัยของระบบตรวจจับและจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ให้แม่นยำมากยิ่งขึ้น
   - ใช้เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometrics) ในการยืนยันตัวตนด้วยการสแกนใบหน้า เพื่อยืนยันรายการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเปิดบัญชีออนไลน์ e-savings การโอนเงิน การเปลี่ยนวงเงินในการทำธุรกรรม หรือเมื่อพบการทำธุรกรรมที่ต้องสงสัย
   - บูรณาการระบบตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารส่วนบุคคลร่วมกับฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กรมการปกครอง รวมถึงธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

3. **การให้ความรู้และการแจ้งเตือนลูกค้า**
   - ดำเนินการสื่อสารและรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับภัยจากบัญชีม้า และการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร (krungsri app) และสาขาธนาคาร
   - แจ้งเตือนลูกค้าให้ระมัดระวังและรู้จักวิธีป้องกันการถูกหลอกลวงและถูกนำบัญชีธนาคารไปใช้อย่างผิดวัตถุประสงค์ รวมถึงแจ้งให้เกี่ยวกับฐานความผิดหากมีการนำบัญชีที่เปิดไปใช้ผิดวัตถุประสงค์



4. **การดำเนินการเชิงรุกและการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย**
   - ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีม้า

5. **การตรวจสอบและปรับปรุงมาตรการภายในองค์กร**
   - ยกระดับความปลอดภัยของขั้นตอนการเปิดบัญชีและการทำธุรกรรมทางการเงิน อาทิ การจำกัดจำนวนการเปิดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบรายชื่อบุคคลต้องห้ามหรือบุคคลในรายชื่อบัญชีม้าที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลต่างๆ กับฐานข้อมูลของธนาคาร การระงับการเปิดบัญชีใหม่และการเข้าใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้ง เมื่อตรวจสอบพบพฤติกรรมการทำธุรกรรมที่ผิดปกติหรือต้องสงสัย
   - จัดฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันบัญชีม้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

โครงการ Krungsri The Living Room

เป้าหมาย:
“Krungsri The Living Room” ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแพลตฟอร์มด้านการตลาดแบบรวม (Unified Platform) สำหรับลูกค้าธุรกิจ เพื่อเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรี และ Beyond Banking แบบครบจบในที่เดียว โดยลูกค้าสามารถเข้าใช้งานทุกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรีผ่านการเข้ารหัสใช้งานเพียงครั้งเดียว อีกทั้งลูกค้ายังสามารถตั้งค่าการใช้งานต่างๆ บน Krungsri The Living Room ให้เป็นแบบเฉพาะบุคคลได้ เช่น Dashboard การประมวลผลข้อมูล เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังได้ทำการรวบรวมข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญ บทความและบทวิจัยด้าน ESG ของทีมวิจัยกรุงศรี รวมทั้งคัดสรรและรวบรวมผู้ให้บริการโซลูชันทางธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะด้าน ESG เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจ ตลอดจนมีส่วนช่วยสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านการดำเนินธุรกิจไปสู่ Net Zero

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้พัฒนา Krungsri The Living Room แล้วเสร็จและใช้งานอย่างเป็นทางการในเดือนธันวาคม 2567



โครงการ Banking as a Service - Beyond Procure

เป้าหมาย:
โครงการ Banking as a Service - Beyond Procure ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ โดยลดการพึ่งพาการสื่อสารในรูปแบบดั้งเดิม เพิ่มความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมถึงส่งเสริมความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษีตามมาตรฐานของกรมสรรพากร อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น การใช้กระดาษในกระบวนการธุรกรรมการซื้อขายระหว่างองค์กร นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวได้รับการรับรองจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency: ETDA) ในฐานะ “ผู้ให้บริการด้านภาษีขั้นสูง” อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2567 การดำเนินโครงการดังกล่าวมีความคืบหน้าและผลสำเร็จดังนี้

- ดำเนินการพัฒนาและทดสอบแพลตฟอร์ม “Beyond Procure” เพื่อให้ผู้ขาย (Supplier) และผู้ซื้อ (Buyer) สามารถติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินและการชำระเงินผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการสร้างเอกสารรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโซลูชัน e-Signing ที่มีความน่าเชื่อถือ ลดการใช้กระดาษ และสอดคล้องตามมาตรฐานที่กำหนดโดยกรมสรรพากร และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคาดว่าจะพร้อมใช้งานเชิงพาณิชย์ในปี 2568

- เริ่มให้บริการด้านการจัดการเอกสารภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายและผู้ซื้อ โดยได้รับการรับรองเป็นผู้ให้บริการด้านภาษีขั้นสูง ซึ่งผ่านการบูรณาการและทดสอบระบบร่วมกับกรมสรรพากร รวมถึงผ่านการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอกองค์กร เช่น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “คู่ค้า” อันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ปัญหาจากภัยธรรมชาติ โรคระบาด หรือความไม่สงบในภูมิภาค รวมไปถึงการขาดแคลนวัตถุดิบหรือสินค้า

- ความเสี่ยงจากคู่ค้า อาทิ คู่ค้าขาดสภาพคล่องหรือล้มละลาย คู่ค้าขาดการควบคุมคุณภาพในการส่งมอบ การเกิดข้อขัดแย้งกับคู่ค้าโดยเฉพาะคู่ค้าที่มีน้อยรายในตลาด คู่ค้าดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้าไม่ดำเนินงานตามจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น

- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและระบบข้อมูลของคู่ค้า อาทิ การรั่วไหลของข้อมูลจากระบบของคู่ค้า การจัดส่งข้อมูลผิดพลาด เป็นต้น

- ความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาด อาทิ ราคาวัตถุดิบเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนไป เป็นต้น

โอกาส

- การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและบริการขององค์กร โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความเร็วและความแม่นยำในการจัดการ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนจากการปรับปรุงกระบวนการโดยจัดจ้างคู่ค้าที่มีความเชี่ยวชาญมาดำเนินการแทน

- ช่วยสร้างความยืดหยุ่นในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน อาทิ การกระจายแหล่งคู่ค้าเพื่อลดความเสี่ยงจากการผูกขาด การบริหารสินค้าคงคลังอย่างยืดหยุ่น เป็นต้น

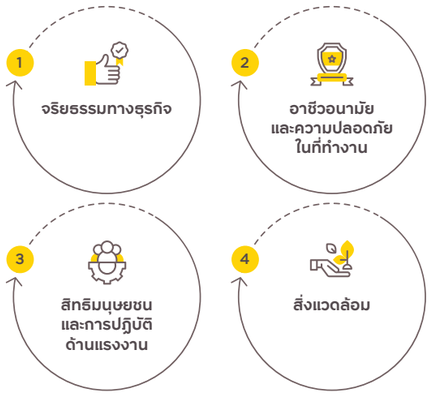
- การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนจะช่วยสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ผ่านการใช้ระบบติดตามแบบเรียลไทม์ และการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น

- การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีและร่วมมือกับคู่ค้าช่วยส่งเสริมความยั่งยืน อาทิ การลดของเสียและคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร การส่งเสริมคู่ค้าที่คำนึงถึงมิติสิ่งแวดล้อมและสังคม การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แบรนด์ การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น รวมถึงการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจและการเงินในประเทศมีความคล่องตัว เป็นต้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**จรรยาบรรณคู่ค้า**” (Supplier Code of Conduct) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และคู่ค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน โดยจะมีการดำเนินทบทวนจรรยาบรรณคู่ค้าเป็นประจำทุกๆ 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าจรรยาบรรณคู่ค้ามีความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในระดับประเทศและสากล

จรรยาบรรณคู่ค้ามีหลักการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย



จรรยาบรรณคู่ค้า

นอกจากนี้ กรุงศรี กรุ๊ป ได้ดำเนินการสื่อสารให้คู่ค้ารับทราบเรื่อง “จรรยาบรรณคู่ค้า” (Supplier Code of Conduct) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com และยังได้สื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบผ่านช่องทางอีเมลอย่างต่อเนื่อง เพื่อย้ำเตือนให้คู่ค้ายึดถือปฏิบัติเฉกเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคู่ค้า**” เป็นแนวทางการกำกับดูแลการบริหารจัดการและปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ เพื่อให้อยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกันโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือหลักการดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ป อีกทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ป มีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด

- **การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน** โดยมีการจัดทำกลยุทธ์ย่อยคือ กลยุทธ์การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพสัมฤทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของธนาคาร โดยกลยุทธ์ในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน ประกอบด้วย
  1. **การบริหารคู่ค้า**: เพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
  2. **การบริหารต้นทุน**: ดำเนินการบริหารคู่ค้าที่มีน้อยรายหรือมีหลายรายในตลาด การใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) และการบริหารการจัดซื้อจัดจ้างแบบรวมศูนย์
  3. **การใช้เทคโนโลยีเพื่อดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง**: มีการพัฒนาเครื่องมือหรือซอฟท์แวร์ในการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น ซอฟท์แวร์ในการประกวดราคาการพัฒนาระบบ AI เพื่อดำเนินกิจกรรมการยืนยันตัวตนคู่ค้า เป็นต้น

- กำหนด “**กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม**” โดยมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติที่ดี ผ่านการส่งเสริมและให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจร่วมกับกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็ก วิสาหกิจชุมชน และธุรกิจที่มีผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ ฯลฯ เป็นเจ้าของกิจการ เพื่อร่วมเสนอสินค้าและ/หรือบริการ และได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อจากกรุงศรี กรุ๊ป

นอกจากนี้ กระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้ายังคำนึงถึงการจัดซื้อจัดหาสินค้าและ/หรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างและลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย รวมถึงการจัดตั้งทีมงานตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภายในฝ่ายงาน เพื่อเป็นการเน้นย้ำการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามขั้นตอน และได้มีการจัดอบรมเพื่อทบทวนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรให้ทราบถึงกระบวนการที่ถูกต้อง

กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า

ขั้นที่ 1

กำหนดรายละเอียดของโครงการให้ชัดเจนต่อผู้เข้าประกวดราคาทุกรายพร้อมกัน โดยให้พิจารณาวิธีการประกวดราคาเพื่อก่อให้เกิดความโปร่งใสในการประกวดราคามากที่สุด เช่น การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tools)

ขั้นที่ 2

กำหนดคณะบุคคลที่เป็นตัวแทนจากฝ่ายงาน ผู้ชำนาญการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อคัดเลือกผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 3

พิจารณาผลการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าก่อนการทำธุรกรรม เช่น การรู้จักตัวตน (KYC) รวมถึงการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ การประเมินด้าน ESG และปัจจัยด้านอื่นๆ ของคู่ค้าทุกราย

ขั้นที่ 4

ประเมินคู่ค้าโดยฝ่ายงานผู้ใช้บริการภายหลังการส่งมอบงานตามแบบฟอร์มที่กำหนด (Supplier Performance Evaluation Form)

ขั้นที่ 5

จัดให้มีช่องทางให้คู่ค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร (Whistleblowing Channel)

- กำหนด**ระยะเวลาที่จะชำระเงินให้แก่คู่ค้า** (Credit Term) กรุงศรี กรุ๊ป กำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่คู่ค้าภายใน 45 วัน โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือข้อตกลงกับคู่ค้า รวมถึงการกำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า โดยแบ่งตามลักษณะของการจำหน่ายสินค้า และ/หรือบริการ ดังนี้
  - กลุ่มคู่ค้าด้านสาธารณูปโภค หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 15 วัน
  - กลุ่มคู่ค้าด้านการท่องเที่ยว ค่าคอมมิชชั่น มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 15 วัน
  - กลุ่มคู่ค้าอื่นๆ มีกำหนดระยะเวลาการชำระเงินภายใน 45 วัน

  ทั้งนี้ ระยะเวลาการชำระเงินนั้น นับจากวันที่คู่ค้านำส่งเอกสารวางบิลถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กรุงศรี กรุ๊ป กำหนด โดยหากมีปัจจัยที่ไม่สามารถชำระได้ตามที่กำหนดข้างต้น ฝ่ายงานที่ว่าจ้างหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีจะดำเนินการแจ้งเหตุผลให้คู่ค้ารับทราบล่วงหน้า

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานว่าด้วยการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคู่ค้า**” (Know Your Customer and Customer Due Diligence of the Third Party) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา เช่น การใช้บริการจากคู่ค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Part Transaction: RPT) การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) หรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy and Program for Anti-Bribery and Corruption) ของธนาคาร

- **กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG) ของคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน โดยเป็นตามหลักเกณฑ์การประเมินหรือรอบทบทวนที่กำหนด ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การตอบแบบสอบถามของคู่ค้า (Questionnaire) การตรวจสอบสถานะทางธุรกิจ การประเมินผลการดำเนินงาน (Supplier Evaluation) เป็นต้น

- **ดำเนินการจัดทำข้อตกลงในการรักษาและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับและเป็นกรรมสิทธิ์ของกรุงศรี กรุ๊ป** ขณะเดียวกัน กรุงศรี กรุ๊ป จะต้องมีการปกป้องข้อมูลของคู่ค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้าอย่างเป็นระบบ การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดชั้นความลับของข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายใต้กรอบการทำงานตามนโยบายระเบียบปฏิบัติงานต่างๆ อีกทั้งดำเนินการสื่อสารประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) รับทราบทางอีเมล รวมถึงเว็บไซต์ krungsri.com เพื่อให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

- **ดำเนินการจัดกลุ่มคู่ค้าสำคัญของธนาคาร** (Supplier Classification) เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรี กรุ๊ป สามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกลุ่มคู่ค้า ดังนี้
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ** (Critical Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป เป็นคู่ค้าที่มีรายเดียวหรือน้อยราย หากขาดคู่ค้ากลุ่มนี้อาจส่งผลกระทบทำให้ธุรกิจหยุดชะงักทันที
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจ** (Significant Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและ/หรือบริการเฉพาะด้าน ลักษณะงานมีความซับซ้อน สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้แต่อาจใช้ระยะเวลาในการจัดหา จึงอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
  - **กลุ่มคู่ค้าที่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ** (General Vendor) หมายถึง คู่ค้าทั่วไป สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้ จึงไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

- ดำเนินการสื่อสารให้คู่ค้าทราบถึง**มาตรการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และการเข้าเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย** (CAC Recertification) ตลอดจนเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันดังกล่าว รวมถึงสื่อสารให้คู่ค้าทราบถึง**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง** (Gift and Entertainment) ของกรุงศรี กรุ๊ป

สรุปผลการดำเนินงาน

การประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction)

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าเพิ่มจำนวนรายการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ให้เข้าสู่กระบวนการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2567 มีการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ทั้งหมด 30 รายการ โดยแบ่งเป็น

- รายการจัดซื้อจัดจ้างเดิม ที่ต้องดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามขั้นตอนปกติ 12 รายการ

- รายการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ ที่เข้าสู่กระบวนการประกวดราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 18 รายการ

การประกวดราคาผ่านอิเล็กทรอนิกส์สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยผลักดันให้เกิดกระบวนการประกวดราคาผ่านระบบที่น่าเชื่อถืออย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ค้าทุกรายในการนำเสนอราคาแก่กรุงศรี กรุ๊ป อย่างเป็นธรรม

การพัฒนาระบบการประกวดราคาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (E-Sourcing Tool)

เป้าหมาย:
พัฒนาระบบ E-Sourcing Tool เพื่อนำมาใช้แทนระบบการประกวดราคารูปแบบเดิมภายในต้นปี 2568

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการพัฒนาระบบประกวดราคาคัดเลือกคู่ค้า “E-Sourcing Tool” เพื่อขยายขอบเขตกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ครอบคลุมสินค้าหรือบริการทุกรายการ รวมถึงเพิ่มกระบวนการควบคุมและตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2567 ดังต่อไปนี้

- แจ้งคู่ค้ารายปัจจุบันและรายใหม่ให้ดำเนินการขึ้นทะเบียนร่วมประกวดราคาผ่านระบบ E-Sourcing

- ดำเนินการทดสอบระบบทั้งหมดในเดือนธันวาคม 2567

แผนการดำเนินงานปี 2568

- จัดอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในเดือนมีนาคม 2568

- เปิดใช้งานระบบ E-Sourcing Tool ครอบคลุมทั้งกรุงศรี กรุ๊ป ในเดือนมีนาคม 2568

การส่งเสริมคุณค่าความยั่งยืนแก่คู่ค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่คู่ค้าด้าน ESG และการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนให้กับคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน:

- การจัดกิจกรรมอบรมหัวข้อ “การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนกับกรุงศรี กรุ๊ป” เพื่อสื่อสารให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จรรยาบรรณคู่ค้า แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้คู่ค้านำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป โดยในปี 2567 ได้จัดกิจกรรมบรรยายรูปแบบออนไลน์แก่คู่ค้าจำนวน 3 ครั้ง (วันที่ 26 มีนาคม 2567 วันที่ 25 กันยายน 2567 และวันที่ 20 ตุลาคม 2567) โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 267 ราย

- การสื่อสารให้คู่ค้าปัจจุบัน (Active Vendors) ซึ่งรวมถึงคู่ค้ารายใหม่ รับทราบเกี่ยวกับนโยบายการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง หลักการกำกับกิจการที่ดี จรรยาบรรณคู่ค้า การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว ประกาศคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยของธนาคารผ่านช่องทางอีเมล ครบถ้วนร้อยละ 100



การจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร

เป้าหมาย:
ดำเนินการทบทวนการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ป อย่างน้อย 1 ครั้ง เป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการทบทวนการจัดกลุ่มคู่ค้าของกรุงศรี กรุ๊ป โดยพิจารณาจากคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด (Awarded Vendor List) ในปี 2564-2567 จำนวน 3,188 ราย ดังนี้

- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendors) โดยได้จำแนกคู่ค้ากลุ่มนี้ออกเป็น 2 กลุ่มย่อย โดยพิจารณาจากลักษณะการขายสินค้า และ/หรือบริการ ดังนี้
  - กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการโดยตรง ไม่ผ่านคนกลาง (Critical Tier 1) ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ป ไม่มีคู่ค้าที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้
  - กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการโดยผ่านคนกลาง (Critical Non-Tier 1) มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลในการดำเนินธุรกิจโดยตรง (Critical Vendor) หรือคิดเป็นร้อยละ 0.07 ของคู่ค้าทั้งหมด
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินธุรกิจโดยอ้อม (Significant Vendors) มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.73 ของคู่ค้าทั้งหมด
- กลุ่มคู่ค้าที่ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (General Vendors) มีจำนวน 1,363 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.20 ของคู่ค้าทั้งหมด

การประเมินคู่ค้าด้านเศรษฐกิจ

เป้าหมาย:
ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องประเมินหรือทบทวนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ จำนวน 160 ราย ซึ่งพิจารณาในด้านคุณภาพสินค้า และ/หรือบริการ สถานภาพของธุรกิจ และความเสี่ยงจากการพึ่งพาคู่ค้าที่มีจำนวนน้อยราย โดยผลการประเมินคู่ค้าข้างต้น ร้อยละ 100 ไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ

การจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามหลักเกณฑ์การประเมินโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 40 ขึ้นไป

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 48 ของสินค้าที่เข้าหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐาน Energy Star ทั้งหมด การจัดซื้อกระดาษชำระที่เป็นประเภทเยื่อเวียนทำใหม่ทั้งหมด เป็นต้น รวมถึงสินค้าหรือบริการอื่นๆ เช่น โรงแรม พวงหรีด น้ำดื่ม กระดาษถ่ายเอกสาร ที่ได้รับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีหรือผ่านเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนด เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้เลือกใช้บริการ และ/หรือเลือกซื้อสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด



การประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

เป้าหมาย:
ดำเนินการประเมินคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบและทบทวนความเป็นตัวตนของคู่ค้าปีละ 1 ครั้ง และครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการประเมินคู่ค้าด้าน ESG สำหรับคู่ค้าที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบและทบทวนความเป็นตัวตนของคู่ค้า รวมถึงคู่ค้าที่เข้าอบรมการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว ซึ่งเข้าหลักเกณฑ์ในกระบวนการนี้ทั้งรายใหม่และรายปัจจุบัน จำนวน 623 ราย โดยการประเมินคู่ค้าข้างต้น ร้อยละ 100 ไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG

การร้องเรียนเรื่องทุจริตคอร์รัปชันและละเมิดสิทธิมนุษยชน

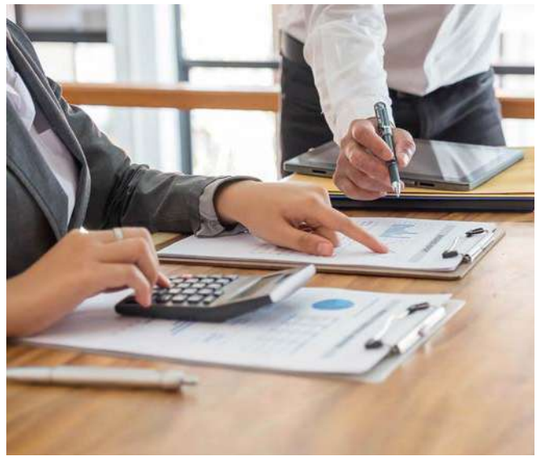
เป้าหมาย:
สื่อสารนโยบายและให้ความรู้กับคู่ค้าให้ตระหนักถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี รวมทั้งจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการสื่อสารนโยบายและให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวกับคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายปัจจุบันให้รับทราบครบถ้วนร้อยละ 100 ผ่านช่องทางอีเมล ทั้งนี้ ไม่พบประเด็นร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับของขวัญในช่วงเทศกาลต่างๆ หรือการเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า รวมถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การชำระเงินให้แก่คู่ค้า

เป้าหมาย:
ดำเนินการชำระเงินให้กับคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งหากไม่เป็นตามกำหนด ต้องดำเนินการแจ้งเหตุผลให้คู่ค้ารับทราบล่วงหน้า

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรี กรุ๊ป กำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินให้แก่คู่ค้าภายใน 45 วัน โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือข้อตกลงกับคู่ค้า ซึ่งปี 2567 พบว่าระยะเวลาเฉลี่ยในการชำระเงินจริงให้แก่คู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ (Third Party) คิดเป็นจำนวน 24 วัน นับจากวันที่คู่ค้าดำเนินการส่งเอกสารวางบิลถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้ให้บริการอื่นๆ ตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่กำหนดไว้





ด้านสังคม

การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม อาทิ การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ไม่ชัดเจน การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น อาจนำไปสู่บทลงโทษและผลกระทบทางการเงิน ตลอดจนส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์กับลูกค้าและชื่อเสียงขององค์กรในระยะยาว

- การสื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนแก่ลูกค้า อาจเกิดความล้มเหลวในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้า

โอกาส

- การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจ และผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้องค์กรสามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว อีกทั้งยังลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอีกด้วย

- การศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาของลูกค้า ควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม จะช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้า ตลอดจนยกระดับการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด**ค่านิยมองค์กร** “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า ตลอดจนนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้ารายย่อย รวมทั้งเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ

- ปฏิบัติตามมาตรการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของ ธปท. ความเสี่ยงจากการถูกระงับให้บริการ ถูกปรับ หรือถูกกล่าวโทษ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม**” (Policy for Market Conduct and Responsible Lending) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ซึ่งธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป) จะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่กรณีที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศนั้นมีนโยบายหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หรือมีหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกัน ให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยนโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงที่มีนัยสำคัญ โดยมีกรอบการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นต่ำในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ที่หน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธปท. กำหนดดังนี้
  - กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลักดันและกำกับดูแลให้มีการบริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิผล และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
  - การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารจะต้องมีความเหมาะสมสำหรับลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ช่องทางการขาย ความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และมาตรการในการควบคุม
  - กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะต้องมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัดและเหมาะสมต่อพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ลูกค้าโดยรวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

- กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายอย่างเหมาะสม และไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยคำนึงถึงความครบถ้วนของข้อมูล ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ และ/หรือใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการให้ข้อมูลและกระบวนการหลังการขายอย่างครบถ้วนเหมาะสมด้วย
- จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม
- การดูแลข้อมูลของลูกค้าต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- การแก้ไขปัญหาจัดการเรื่องร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาแก่ลูกค้าจะต้องชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพและยุติธรรม พร้อมทั้งดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ โดยจะต้องมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญและภาพรวมเรื่องร้องเรียน และความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการธนาคารทราบ เพื่อใช้ทบทวนนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง และรายงานตามรูปแบบและแนวทางที่ ธปท. กำหนด
- ควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม พร้อมทั้งจัดการตรวจจับความเสี่ยง ความผิดปกติ และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- บริหารจัดการโดยมีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งในกรณีปกติ และกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การให้บริการลูกค้ามีความต่อเนื่องและเป็นธรรม

นอกจากนี้ ยังมีกรอบการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพิ่มเติมตามที่หน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธปท. กำหนดดังนี้

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร ควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยนสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ รวมทั้งเงื่อนไขสัญญาต้องมีความเป็นธรรมต่อลูกค้า
- การโฆษณาต้องจัดทำและควบคุมให้มีเนื้อหาที่ถูกต้องและชัดเจน ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมทั้งส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน
- กำหนดกระบวนการขายให้มีการดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงลูกค้าได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงิน และไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร
- กำหนดให้มีการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ด้วยการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้อย่างเต็มที่เท่าที่สามารถทำได้
- การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างเป็นหนี้ โดยให้ข้อมูลและคำเตือนสำคัญ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ได้
- กำหนดการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาเรื้อรัง โดยแจ้งข้อมูลสำคัญให้กับลูกหนี้เพื่อตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งต้องมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือให้ลูกหนี้ปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม
- กำหนดการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้ โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสีย โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือถูกยึดทรัพย์
- การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น จะต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลสำหรับอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระที่เหมาะสม

- กำหนด**“ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมคุณภาพการบริการ”** (Procedure for Service Quality Assurance) เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาและควบคุมคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ในการวัดคุณภาพพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือกรณีไปพบลูกค้าภายนอก เพื่อมั่นใจว่ามีการดำเนินงานบนมาตรฐานเดียวกันและไม่ละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการจากเทปบันทึกบทสนทนาหรือการโทรสอบถามความพึงพอใจการให้บริการจากลูกค้า จากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล วางแผนกลยุทธ์ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงใช้ประเมินศักยภาพการทำงานของพนักงานหรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

- จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายของพนักงานโดยกำหนด **“ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการขาย”** (Call Back) เพื่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานขายให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ด้วยการสุ่มโทรศัพท์ไปยังลูกค้าเพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานและนำผลการสุ่มสอบถามลูกค้ามาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

- พัฒนาขั้นตอนการทำงานให้สอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป มุ่งให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยผลักดันสื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตระหนักและเข้าใจใน **“กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน”** (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com อีเมล จดหมาย เป็นต้น นอกเหนือจากช่องทางการติดต่อสื่อสารหลัก **“Krungsri Call Center 1572”** รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการบริการ (Service Technology) มาใช้ ผ่านระบบ “Krungsri Smart Experience” (KSX) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และคาดการณ์ปัญหาของลูกค้าในภาพรวม และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการช่วยเหลือลูกค้าได้ครบทุกมิติ

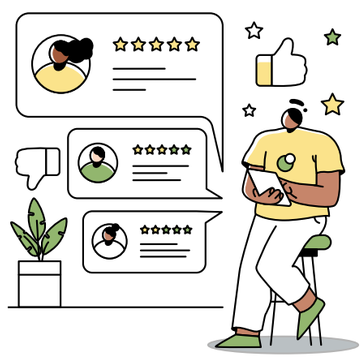
- บริหารจัดการและวางแผนขยายงานบริการลูกค้าผ่านช่องทาง Live Chat เพื่อให้บริการลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า “Digi-Care Contact Center” นอกเหนือจากการบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรับรองลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น เฟซบุ๊ก เอกซ์ (ทวิตเตอร์) “Krungsri Simple” เว็บไซต์ krungsri.com และอีเมล หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป (pantip.com) เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับการบริการและความช่วยเหลือภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

- พัฒนาระบบ “Bella Chatbot” ผู้ช่วยอัจฉริยะที่ให้บริการด้านข้อมูล และตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม ให้แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊ก “Krungsri Simple” รวมทั้งเพิ่มช่องทางบริการทางดิจิทัลให้หลากหลาย อาทิ การให้บริการผ่านทาง krungsri app



- เปิดเผยรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และรายงานสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ อาทิ krungsri app, Internet Banking, Automated Teller Machine (ATM)/ Cash Deposit Machine (CDM) และสาขาธนาคาร โดยรายงานเป็นประจำทุกไตรมาสบนเว็บไซต์ krungsri.com

- จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยใช้เครื่องมือ **“คะแนนวัดความพึงพอใจของลูกค้า” หรือ** Net Promoter Score (NPS) เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด



- จัดตั้ง “**สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า**” (Customer Experience Management Division) ทำหน้าที่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อแนะนำของลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง อาทิ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ คำแนะนำของลูกค้าที่ได้รับจากพนักงานที่ดูแลลูกค้าโดยตรง รวมถึงความคิดเห็นของลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

นอกจากนี้ ยังจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานโดยตรง ด้วยเล็งเห็นว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและพนักงานเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์เชิงลึกและวางแผนพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของกรุงศรี กรุ๊ป ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และวางแผนดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อ “**คณะกรรมการบริหารประสบการณ์ลูกค้า**” (Customer Experience Council: CXC) ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาทางเลือกในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่เหมาะสมและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

- จัดตั้ง “**กลุ่มพัฒนาคุณภาพบริการสาขา**” ภายใต้ความดูแลของฝ่ายสื่อสารและพัฒนาคุณภาพบริการสาขา ทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแล และพัฒนาคุณภาพบริการของสาขาธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการของแต่ละสาขาตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร มีความผูกพันกับแบรนด์กรุงศรี ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของธนาคารในระยะยาว



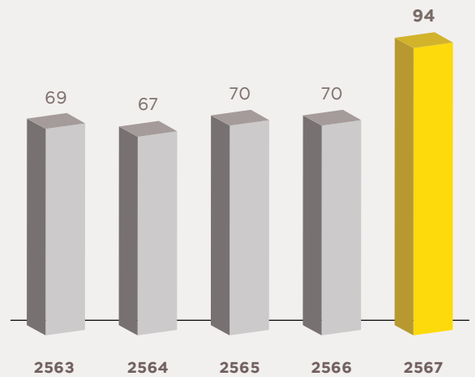
สรุปผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสาขาธนาคาร

เป้าหมาย:
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 ได้ตั้งเป้าคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคาร (Net Promotor Score: NPS) ที่ร้อยละ 78

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ การให้บริการและมารยาทของพนักงานสาขา การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของพนักงานด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น โดยได้คะแนนผลสำรวจความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 94

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสาขาธนาคาร (Net Promotor Score: NPS)*



หมายเหตุ:
* ผลคะแนนของปี 2563-2566 มาจากการสำรวจผ่านการจัดส่ง SMS พร้อมลิงก์สำหรับตอบแบบสอบถามออนไลน์ สำหรับปี 2567 มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการเก็บข้อมูลเป็นรูปแบบการสแกน QR code ที่เคาน์เตอร์สาขาเพื่อตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์

การนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของสาขาธนาคารมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการของสาขาธนาคาร อาทิ

- กิจกรรม Digital Banking Champion: จัดอบรมให้ความรู้ อัปเดตข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง รวมถึงสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาที่พบเป็นประจำแก่พนักงานสาขาธนาคาร ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าด้านการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งได้อย่างถูกต้อง และลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว

- กิจกรรม Coaching Call: สื่อสารให้สาขาธนาคารที่ได้รับเรื่องร้องเรียนรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น มารยาทการให้บริการ การแนะนำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เพื่อแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องที่ถูกร้องเรียน

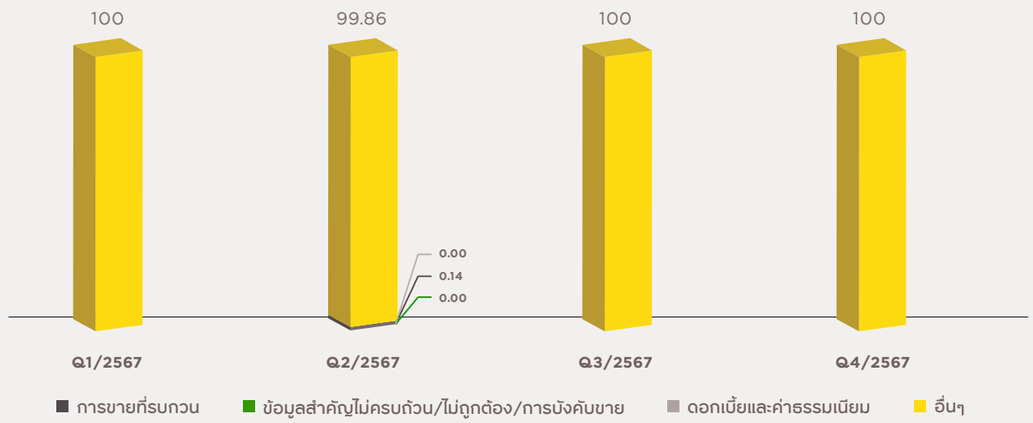
- การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องดิจิทัลแบงก์กิ้งในรูปแบบที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย เช่น คลิปวิดีโอ หรือ Infographic เป็นต้น ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น “Digital Banking the Series” และ “Did You Know? the Series” โดยนำเสนอเกี่ยวกับบริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่พนักงานควรรู้ และปัญหาการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ลูกค้าพบ เพื่อให้พนักงานสามารถแนะนำและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้

- การจัดอบรมรูปแบบ e-Learning ผ่านระบบ “Krungsri Learning Companion” (KLC) ในหลักสูตร “Digital Banking for Branch” และหลักสูตร “Branch Service Excellence” เพื่อให้ความรู้พนักงานสาขาเกี่ยวกับเทรนด์ของดิจิทัลแบงก์กิ้ง และผลิตภัณฑ์ดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ธนาคารให้บริการอยู่ และการให้บริการที่เป็นเลิศของสาขาธนาคาร

- การสุ่มตรวจสอบการให้บริการของพนักงานสาขา ผ่านการประเมินคุณภาพบริการแบบลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) และระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาเป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด

- การสื่อสารให้พนักงานสาขาทราบเรื่องเกี่ยวกับอาชญากรรมทางการเงินเป็นประจำผ่านช่องทางอีเมล Krungsri Morning Talk และแอปพลิเคชันไลน์ อาทิ การรับเรื่องผู้เสียหายโอนเงินเข้าบัญชีม้า แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องผ่านสาขากรณีลูกค้าถูกมิจฉาชีพหลอกโอนเงิน แนวทางปฏิบัติในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เป็นต้น

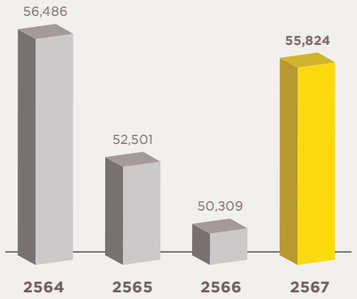
ข้อมูลการร้องเรียนแยกตามประเภทการร้องเรียน
(ร้อยละ)



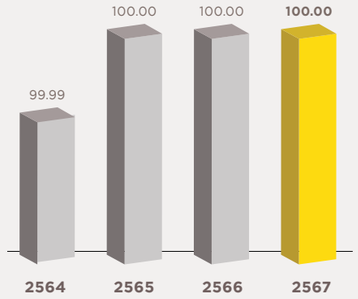
ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

กรุงศรีมีการกำหนดระยะเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Service Level Agreement: SLA) นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง โดยภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ทีมงานบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้ามาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการป้องกันดูแลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด

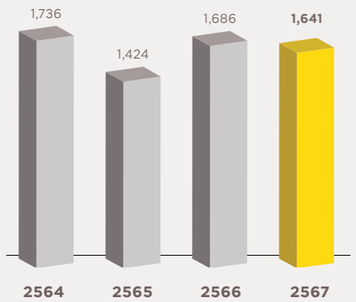
จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชยและข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ CCRP
(รายการต่อปี)



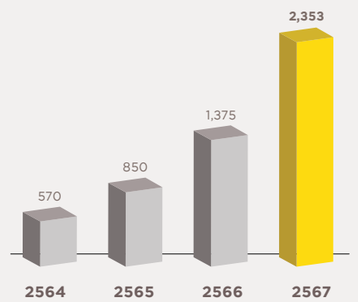
เรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CCRP ที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน
(ร้อยละ)



จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับจากลูกค้า
(รายการต่อปี)



จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า
(รายการต่อปี)



การเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย “การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน” และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร “ลูกค้าคือคนสำคัญ” กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience: CX) ด้วยตระหนักดีว่าสิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและส่งเสริมให้กรุงศรีประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ได้

ในปี 2567 **สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้า** (Customer Experience Management Division) ยังคงยึดมั่นและดำเนินงานตามกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการผ่านการพัฒนาขีดความสามารถด้านดิจิทัลและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจระยะกลางของกรุงศรี ภายใต้แนวคิด “Sustainable Growth Framework” ดังนี้

- **การสนับสนุน** (Enhance): โครงการบริหารการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าเป็นอีกหนึ่งโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาฐานลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร และสนับสนุนให้ลูกค้าปัจจุบันแนะนำลูกค้าอื่นๆ มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าในทุกมิติ อาทิ ผลิตภัณฑ์ การบริการผ่านช่องทางต่างๆ และการเข้าถึงบริการของธนาคาร ซึ่งจะมีการบริหารจัดการโครงการแยกไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเริ่มจากการศึกษาและพัฒนาประสบการณ์กลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล และได้เริ่มขยายการศึกษาและพัฒนาประสบการณ์ไปยังกลุ่มลูกค้าธุรกิจอีกด้วย
- **การเสริมหรือต่อยอดธุรกิจ** (Exploit for New Market): สายงานบริหารประสบการณ์ลูกค้าได้ร่วมมือกับฝ่ายงานต่างๆ ในการขยายฐานลูกค้าผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการของ Design Thinking และ Product Design ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เริ่มตั้งแต่กระบวนการค้นหาคุณค่า (Value Proposition) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรีตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า หรือช่วยแก้ปัญหา (Pain Points) ให้กับลูกค้า รวมถึงการออกแบบ Customer Journey User Experience และ User Interface เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางดิจิทัลที่ถือว่าเป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมเลือกใช้บริการ
- **การสร้างโอกาสในธุรกิจใหม่ๆ** (Explore New Frontier): กรุงศรีให้ความสำคัญด้าน “Human Centric Design” ซึ่งถือเป็นหนึ่งปัจจัยที่สำคัญของการขับเคลื่อนโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ กรุงศรีจึงได้จัดตั้งหน่วยงาน “Stellar by Krungsri” เพื่อเป็นเวทีให้พนักงานได้นำเสนอไอเดียทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ไม่ได้จำกัดแค่การบริการทางการเงิน แต่มุ่งเน้นการค้นหาคุณค่าใหม่ๆ ที่จะส่งมอบให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Customer Value Proposition)



การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต้องการข้อมูลที่ครบถ้วนและการประเมินความสามารถในการชำระหนี้อย่างรอบคอบ ซึ่งอาจเพิ่มต้นทุนและระยะเวลาในกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและพิจารณาสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

- หากสถาบันการเงินไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หรือมีการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาจนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และทำให้ผู้มีส่วนได้เสียขาดความเชื่อมั่นในองค์กร

- สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและปัจจัยภายนอก อาทิ การว่างงาน ภัยพิบัติ หรือการระบาดของโรคอุบัติใหม่ เป็นต้น อาจส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด แม้ธนาคารจะมีการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม

- การกำหนดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยสินเชื่อ เช่น การกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ย มาตรฐานการจำแนกและจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) อาจทำให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

โอกาส

- การปฏิบัติตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า นักลงทุน และหน่วยงานกำกับดูแล เป็นต้น

- การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่ส่งเสริมความยั่งยืน เช่น การลงทุนในพลังงานหมุนเวียนหรือเทคโนโลยีสะอาด การเกษตรอินทรีย์ การลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น จะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งเสริมการจ้างงานและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดจนสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

- การสนับสนุนสินเชื่ออย่างรับผิดชอบแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย หรือกลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท จะช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ธนาคารสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่และตลาดใหม่ได้

- การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างเข้มงวดจะช่วยลดความเสี่ยงที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้ในอนาคต และลดปัญหาหนี้ครัวเรือนในระยะยาว

- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG จะช่วยให้ธนาคารสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน ESG ได้ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะหน่วยงานกำกับดูแล และลดความเสี่ยงของธนาคารทั้งในด้านการเงิน การปฏิบัติงาน ชื่อเสียง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคธุรกิจและสังคมพัฒนาและเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- ลงนามรับใน**หลักการธนาคารที่รับผิดชอบ** (Principles for Responsible Banking: PRB) ที่ริเริ่มโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยข้อริเริ่มด้านการเงิน (UNEP FI) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน

- ยึดมั่นในหลักการ “**การธนาคารอย่างยั่งยืน**” (Sustainable Banking) โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม**” (Responsible Lending) ซึ่งในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นสำคัญ ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางให้พนักงานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินเชื่อยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้า และลักษณะสินเชื่อ (Risk-based Pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญา มีความเป็นธรรมต่อลูกค้า

2 การโฆษณา
จัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้องและชัดเจน” “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน

3 กระบวนการขาย
ดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

4 การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้
ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดและคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลักหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (Residual Income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าอย่างเต็มที่เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (Best Effort)

5 การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างที่เป็นหนี้
ให้ข้อมูลและคำเตือนสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุกพฤติกรรมลูกหนี้ (Nudge) เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (Responsible Borrowing)

6 การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง
แจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

7 การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้
เสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็วตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้วโดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมายโอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือยึดทรัพย์

8 การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น
แจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมาย ในกรณีที่ลูกหนี้สอบถามตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม

- ดำเนินตามหลักการ “**การรู้จักตัวตนของลูกค้า**” (Know Your Customer: KYC) และ “**การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า**” (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุน ส่งเสริม หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- จัดตั้ง “**สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อ**” เพื่อรับผิดชอบการตรวจสอบกระบวนการสินเชื่อของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และกระบวนการกำกับดูแลที่เพียงพอและมีประสิทธิผล และเป็นไปตามนโยบาย กฎเกณฑ์ทางการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อจะแยกออกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าธุรกิจและกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจทานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจทานสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

- กำหนด “**นโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ**” เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ครอบคลุมทั้งการให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย ธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีการสื่อสารหรือเผยแพร่นโยบายดังกล่าวแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานการพิจารณาและบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วย รวมทั้งเน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตระหนักถึงความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งนี้ ธนาคารจะทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการของธนาคารด้านการพิจารณาสินเชื่อให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ

- กำหนด **“นโยบายเพื่อการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน”** เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้สินเชื่อโดยให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk) และมุ่งหวังเสริมสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม นอกจากนี้ ยังกำหนดให้พนักงานทุกฝ่ายงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติและพิจารณาความเสี่ยงด้าน ESG ประกอบการพิจารณาสินเชื่อด้วยความระมัดระวัง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวมีการ**กำหนดลักษณะและประเภทของธุรกรรมในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อ** ดังนี้

1 **ธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา** (Prohibited Transaction): ธนาคารไม่มีนโยบายสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีนัยสำคัญ

ลักษณะของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

ธุรกรรมที่ผิดกฎหมายหรือมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการที่ผิดกฎหมาย
ธุรกรรมที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

ธุรกรรมที่ขัดต่อวัฒนธรรมหรือศีลธรรมอันดีของสังคม
ธุรกรรมที่เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ แต่อาจขัดต่อศีลธรรมอันดีหรือมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งนำมาซึ่งความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและการผิดนัดชำระหนี้

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์
พื้นที่ชุ่มน้ำซึ่งกำหนดอยู่ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์โดยรวมถึงพื้นที่ชุ่มน้ำ ซึ่งมีความสำคัญในระดับนานาชาติที่บริหารจัดการโดยแรมซาร์

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบทำลายพื้นที่ซึ่งยูเนสโกได้กำหนดให้เป็นมรดกโลก (UNESCO World Heritage Site)
พื้นที่มรดกโลกตามที่ได้รับการแต่งตั้งโดยยูเนสโก และบริหารจัดการโดย The World Heritage Convention ทั้งมรดกโลกในเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ โดยพิจารณาจากความสำคัญโดยรวมต่อมนุษยชาติ

ธุรกรรมที่ละเมิดอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์ หรือเรียกโดยย่อว่า "ไซเตส" (CITES)
The Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (The Washington Convention or CITES) เป็นข้อตกลงสากลซึ่งจัดตั้งในเดือนมีนาคม 2516 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองพืชและสัตว์ที่อาจเป็นอันตราย ทั้งนี้ การประชุมดังกล่าวได้กำหนดหลักการสากลในการค้าพืชและสัตว์ (รวมถึงผลิตภัณฑ์จากพืชและสัตว์ดังกล่าว)

ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานผิดกฎหมาย
- แรงงานผิดกฎหมาย (Forced Labor) หมายถึง การทำงานหรือให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ถูกบีบบังคับหรือภายใต้บทลงโทษ
- แรงงานเด็ก (Harmful Child Labor) หมายถึง การจ้างแรงงานเด็กเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือมีแนวโน้มว่าจะทำให้เกิดอันตราย หรือรบกวนการศึกษาของเด็ก หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ ความเชื่อ มาตรฐานจริยธรรม และพัฒนาการทางสังคมของเด็ก
- การค้ามนุษย์ หมายถึง การจัดหา การขนส่ง การส่งต่อ การจัดให้อยู่อาศัยหรือการรับบุคคล โดยการข่มขู่ การใช้กำลัง หรือการบังคับรูปแบบอื่น การลักพาตัว การฉ้อฉล การหลอกลวง การใช้อำนาจในทางที่ผิด หรือตำแหน่งที่มีความเปราะบางหรือการให้หรือรับการชำระเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้ได้รับความยินยอมจากบุคคลที่มีอำนาจควบคุมบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหาผลประโยชน์จากการจัดหา การเดินทาง การเคลื่อนย้าย การกักขังหน่วงเหนี่ยว โดยการบังคับขืนใจ ลักพาตัว หลอกลวง

ประเภทของธุรกรรมที่ไม่รับพิจารณา

- ผลิตหรือจำหน่ายสารกัมมันตรังสีอาวุธหรือยุทโธปกรณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตมนุษย์และสัตว์
- โรงไฟฟ้าถ่านหินที่ไม่ลดการผลิตก๊าซคาร์บอน (Unabated Coal-Fired Power Generation)
- อุตสาหกรรมด้านการป่าไม้โดยครอบคลุมการเพาะปลูกและล่าสัตว์ในพื้นที่สงวน
- กิจการที่เกี่ยวข้องกับถ่านหิน เช่น เหมืองแร่ถ่านหิน การขนส่งถ่านหิน หรือกิจกรรมพื้นฐานที่จัดตั้งเพื่อสนับสนุน กิจการที่เกี่ยวกับถ่านหินเป็นการเฉพาะ



2 **ธุรกรรมพึงระมัดระวัง** (High Caution Transaction): การให้สินเชื่อแก่ธุรกรรมซึ่งมีความเสี่ยง ESG อย่างมีนัยสำคัญเป็นธุรกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง และควรพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่มีมาตรการด้าน ESG ที่เหมาะสม หน่วยงานด่านหน้า (เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า) ควรจัดทำ Due Diligence หรือจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการจัดทำ Due Diligence Report ตามความเหมาะสม หากพิจารณาแล้วว่าแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ของลูกค้ายังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับระดับความเสี่ยงและผลกระทบ ควรหลีกเลี่ยงการอนุมัติสินเชื่อ

ลักษณะของธุรกรรมที่พึงระมัดระวัง

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ หรือการดำเนินชีวิตภายในชุมชน หรือสังคมที่มีอยู่ดั้งเดิม เช่น การสร้างเขื่อน
ชนพื้นเมือง หมายถึง กลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งดำรงอยู่เพื่อรักษาขนบธรรมเนียมดั้งเดิม ทั้งในเรื่องของพื้นที่ อาณาเขต และทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งนี้ ชนพื้นเมืองอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น Aboriginals, Scheduled Tribes หรือ First Nations

การสำรวจหรือปรับพื้นดินอันเป็นเหตุให้เกิดมลพิษ หรือเป็นเหตุให้ชุมชนต้องย้ายถิ่นฐานอย่างไม่เต็มใจ
โครงการขนาดใหญ่ที่ต้องมีการเวนคืนพื้นที่ส่งผลให้เกิดการโยกย้ายถิ่นฐาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อบุคคลหรือชุมชนซึ่งไม่มีสิทธิในการปฏิเสธการยึดครองที่ดินดังกล่าว โดยอาจแบ่งการโยกย้ายถิ่นฐานได้ ดังนี้
1. การโยกย้ายถิ่นที่อยู่อาศัย หมายถึง การย้ายบ้านหรือสูญเสียที่อยู่อาศัย
2. การโยกย้ายในเชิงเศรษฐกิจ หมายถึง การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งงาน หรือแหล่งรายได้ หรือช่องทางหารายได้

ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (High Conservation Values)
พื้นที่ซึ่งมีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ ซึ่งโดยหลักแล้วกล่าวถึงอุทยานแห่งชาติ ซึ่งประกาศภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ธุรกรรมที่มีส่วนสนับสนุนหรือเชื่อมโยงโดยตรงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในพื้นที่ที่มีความขัดแย้ง
พื้นที่ความขัดแย้ง หมายถึง พื้นที่ที่เป็นที่ทราบกันว่ามีการต่อสู้โดยใช้อาวุธ มีความรุนแรงอย่างกว้างขวาง หรือการมีความเสี่ยงอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้คน การต่อสู้ด้วยอาวุธอาจมีรูปแบบต่างๆ เช่น การต่อสู้ด้วยอาวุธเกี่ยวข้องกับสองประเทศขึ้นไป ในขณะที่อาจเกิดจากสงครามปลดปล่อย การก่อความไม่สงบ หรือความขัดแย้งทางแพ่ง โดยให้รวมถึงความขัดแย้งระหว่างประเทศและความขัดแย้งที่ไม่ใช่ระหว่างประเทศ

ประเภทของธุรกรรมที่พึงระมัดระวัง

- โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ
- อุตสาหกรรมเหมือง (เจ้าของเหมือง ผู้รับสัมปทานเหมืองและผู้รับเหมาก่อสร้างเหมือง)
- อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน (เกษตรกรผู้ปลูกปาล์ม และผู้ผลิตปาล์มน้ำมัน)
- อุตสาหกรรมพลังงานด้านก๊าซและน้ำมัน
- อุตสาหกรรมโรงไฟฟ้าชีวมวล



3 **ธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด** (Closely Monitored Transaction): อุตสาหกรรมบางประเภทอาจถูกพิจารณาว่ามีความเสี่ยง ESG อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากมีแนวปฏิบัติด้าน ESG ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วความเสี่ยง ESG จะปรับลดลงอย่างมีนัยสำคัญหากมีการบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ กลุ่มงานอนุมัติสินเชื่อ และอื่นๆ ควรระมัดระวังในการพิจารณาการดำเนินธุรกิจของลูกค้าโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้าน ESG ในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ นอกจากนี้ ควรเฝ้าติดตามลูกหนี้ในอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของลูกค้ามีการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างเหมาะสม

ตัวอย่างของอุตสาหกรรมที่ถูกระบุว่าเป็นธุรกรรมที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

- อุตสาหกรรมการเกษตร (การเพาะปลูก การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และปศุสัตว์)
- อุตสาหกรรมการผลิตสารเคมี
- อุตสาหกรรมการขนส่งและจัดเก็บสารเคมี
- อุตสาหกรรมการให้บริการขนส่งทางท่อ
- อุตสาหกรรมการกำจัดของเสียหรือน้ำเสีย

อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีอิสระในการกำหนดอุตสาหกรรมอื่นเพิ่มเติม รวมถึงลูกหนี้หรือธุรกรรมใดธุรกรรมหนึ่งตามสมควร



4 **ธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน** (Sustainable Finance): หมายถึง การส่งเสริมโครงการเพื่อสนับสนุนสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ และการให้สินเชื่อภายใต้กรอบมาตรฐานสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับ หรือการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจหรือประเภทอุตสาหกรรมที่คณะกรรมการธนาคารพิจารณาเห็นว่าเป็นธุรกรรมเพื่อความยั่งยืน โดยมีกรอบพิจารณาดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ธุรกิจที่เสริมสร้างการปรับตัวหรือปรับลดอุณหภูมิ รวมถึง Climate Transition Financing

ด้านสังคม

- ธุรกิจที่เสริมสร้างการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ (Startups) การสร้างงานและลดภาวะความยากจน
- ธุรกิจที่เสริมสร้างการพัฒนาและฟื้นฟูชุมชนและภูมิภาค
- บริการพื้นฐานด้านธุรกิจรวมถึงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานและบริการพื้นฐานต่างๆ เช่น โรงพยาบาล และโรงเรียน



ประเภทของธุรกรรมการเงินเพื่อความยั่งยืน

- อุตสาหกรรมพลังงานทางเลือก (ยกเว้นโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ)
- การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาภูมิภาค
- โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบน้ำ ไฟฟ้า หรือบริการที่สำคัญ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน มหาวิทยาลัย รวมทั้งภาคการขนส่ง (ไม่รวมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์สันดาป)
- เงินกู้ยืมที่ออกเพื่อสนับสนุนโครงการด้านสังคม สิ่งแวดล้อม หรือโครงการเพื่อความยั่งยืน ภายใต้หลักการที่กำหนดโดย ICMA (International Capital Market Association) หรือ LMA (Loan Market Association) ประกอบด้วย
  - การพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้วงเงิน (Use of Proceeds) ได้แก่ ธุรกรรมที่เป็นไปตามหลักการสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) สินเชื่อเพื่อสังคม (Social Loan) ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน (Sustainability Bond) เงินให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางทะเล (Green/ Blue Project) หรือโครงการส่งเสริมด้านสังคม (Social Project) และตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability Linked Bond)
  - สินเชื่อเพื่อกิจการ (General Corporate Purpose) ซึ่งเป็นไปตามหลักการสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-Linked Loan: SLL) โดยมีการกำหนดเป้าหมายเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Performance Target: SPT) ตามกลยุทธ์ด้าน ESG ของกิจการและเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ เช่น การปรับอัตราดอกเบี้ยตามความสำเร็จของ SPT ที่กำหนดไว้ หรืออาจกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อที่เข้มขึ้นหากไม่สามารถปฏิบัติตาม SPT ได้
- Product Program การให้สินเชื่อที่สนับสนุนสิ่งแวดล้อมของธนาคาร เช่น สัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงทางการเงินที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG Linked Interest Rate Swap: IRS) สินเชื่อโซลาร์รูฟท็อป (Solar Rooftop Program) สินเชื่อสีเขียวของ International Finance Corporation (IFC Green Loan) และอื่นๆ
- การให้สินเชื่อแก่โครงการหรือกิจกรรมที่เข้าข่ายกลุ่มกิจกรรมสีเขียวตามหลักเกณฑ์ของ Thailand Taxonomy



- **จัดตั้งหน่วยงาน** “ESG Center of Excellence” ภายใต้การดำเนินงานของกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ โดยมีหน้าที่ดูแลความต้องการของลูกค้าธุรกิจในด้าน ESG Finance ซึ่งมีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน คือ
  - ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญและเครือข่ายของ MUFG เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และนำเสนอความเชี่ยวชาญด้าน ESG ซึ่งเป็นความโดดเด่นของกรุงศรีและ MUFG
  - ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการเงินในมิติที่เกี่ยวข้องกับ ESG และช่วยให้ลูกค้าสามารถริเริ่มและเปลี่ยนผ่านสู่การเงินเพื่อความยั่งยืนได้
  - สื่อสารข้อดีของการเข้าถึงเงินทุน ESG เมื่อเทียบกับการจัดหาเงินทุนแบบอื่นๆ โดยเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเงินเพื่อความยั่งยืน
  - ตอกย้ำจุดยืนของกรุงศรีในการนำเสนอ Total Financing & Hedging Solutions ด้วยองค์ประกอบที่ครอบคลุมมิติ ESG แบบรอบด้าน ทั้งสินเชื่อ พันธบัตรและหุ้นกู้ ESG รวมถึงกลยุทธ์การป้องกันความเสี่ยงที่สอดคล้องกัน

สรุปผลการดำเนินงาน

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

โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนของกรุงศรี

เป้าหมาย:
ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2567 กรุงศรีได้ให้เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน) **จำนวน 95,183 ล้านบาท**

ประเภท [1/]		(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567) มูลค่าเงินลงทุน [2/] (หน่วย: ล้านบาท)			
		31 ธ.ค. 64	31 ธ.ค. 65	31 ธ.ค. 66	31 ธ.ค. 67
สิ่งแวดล้อม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม [3/]	7,450	14,044	19,891	21,391
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม [3/] (Self-Issuance)	-	-	14,236	14,236
	สินเชื่อสีเขียว	1,000	3,000	3,335	4,492
	สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	9,210	9,150	11,880	11,566
	สินเชื่ออื่นๆ	-	4	234	365
สังคม	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม	-	-	-	500
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อพัฒนาสังคม [1/] (Self-Issuance)	7,040	7,040	7,040	7,040
	สินเชื่อจากพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี	21,033	19,866	23,138	20,048
	สินเชื่อเพื่อสังคม	20,246	23,763	21,230	16,691
	สินเชื่อเพื่อการพัฒนาภูมิภาค	21,608	18,797	14,821	15,276
ความยั่งยืน	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน [1/]	20,567	44,427	47,659	57,031
	การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์: ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน [1/]	11,000	11,000	11,000	18,938
	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน	-	3,151	2,496	6,042
	สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	6,953	6,946	9,232	22,580
	การลงทุน	830	3,145	4,320	5,925
รวม		**126,937**	**164,333**	**190,512**	**222,120**

หมายเหตุ:
1/ คำจำกัดความ: การสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน หมายถึง การจัดหาเงินทุนสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ประกอบด้วย การกู้ยืม การจัดจำหน่ายพันธบัตร การลงทุน โดยอ้างอิงตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการการปล่อยสินเชื่อสีเขียว หลักการพันธบัตรสีเขียวและพันธบัตรเพื่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการประกาศความเป็นกลางทางคาร์บอนของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) โดยมีการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเป็น 3 ด้าน ดังนี้
2/ สินเชื่อธุรกิจเท่านั้น
3/ จำนวนเงินสะสมตั้งแต่ปี 2562

ด้านสิ่งแวดล้อม
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการสนับสนุนด้านพลังงานหมุนเวียน การปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน และการพัฒนาอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงการพลังงานหมุนเวียนและสินเชื่ออื่นๆ (เช่น สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์ การจัดจำหน่ายพันธบัตรสีเขียว)

ด้านสังคม
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โรงพยาบาล การประปา และโรงเรียน (เช่น การให้สินเชื่อและสนับสนุนเงินในโครงสร้างพื้นฐาน การจัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่อสังคม)
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาของธุรกิจสตาร์ทอัป การสร้างงาน และการบรรเทาความยากจน (ได้แก่ พันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี)
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนการส่งเสริมชุมชนและการฟื้นฟูระดับภูมิภาค (ได้แก่ การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งครอบคลุม 3 จังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา)

ด้านความยั่งยืน
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโครงการเพื่อสังคมตามวัตถุประสงค์และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของลูกค้า (ได้แก่ สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน การจัดจำหน่ายตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืน และตราสารหนี้ที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานความยั่งยืน)
- การลงทุนในพันธบัตร ESG

พันธบัตร ตราสารหนี้ และหุ้นกู้

1. **พันธบัตรส่งเสริมความยั่งยืน** (Sustainability-Linked Bond) โดยกระทรวงการคลัง เสนอขายในเดือนพฤศจิกายน 2567 มูลค่ารวม 30,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นพันธบัตรส่งเสริมความยั่งยืนครั้งแรกของเอเชีย โดยมีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (Key Performance Indicators: KPI) และเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance Targets: SPT) ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ประกอบด้วย KPI ดังนี้
   - KPI 1: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ไม่รวมการใช้ประโยชน์จากที่ดินและป่าไม้)
     SPT 1: ไม่เกิน 388,500 กิโลตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($ktCO_2e$) ในปี 2573 (คิดเป็นปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 30 จากการดำเนินงานปกติ
   - KPI 2: ปริมาณการจดทะเบียนใหม่ของรถที่ปลดปล่อยมลพิษเป็นศูนย์ (Zero Emission Vehicle: ZEV) ประเภทรถยนต์นั่งและรถกระบะ (Passenger Car and Pick-Up Truck)
     SPT 2: ไม่ต่ำกว่า 440,000 คัน ในปี 2573

2. **ตราสารหนี้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ทรัพยากรทางทะเล) (Blue Bond)** โดย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย หรือ EXIM เสนอขายครั้งแรกในเดือนมิถุนายน 2567 มูลค่ารวม 3,000 ล้านบาท เพื่อระดมทุนสนับสนุนธุรกิจอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและ Blue Economy พัฒนาระบบนิเวศที่ยั่งยืนและสังคมคาร์บอนต่ำ

3. **ตราสารหนี้เพื่อสังคม** (Social Bond) โดยบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ TLT เสนอขายในเดือนมกราคม 2567 มูลค่ารวม 1,000 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนทางการเงินและ/หรือรีไฟแนนซ์สินเชื่อรถยนต์สำหรับผู้มีรายได้น้อยในประเทศไทย

4. **หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน** (Sustainability Debenture)
   - หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM เสนอขายในเดือนกุมภาพันธ์ 2567 มูลค่ารวม 5,000 ล้านบาท และในเดือนกันยายน 2567 มูลค่า 7,000 ล้านบาท เพื่อลงทุน และ/หรือทดแทนเงินลงทุนในโครงการขนส่งที่ใช้พลังงานสะอาด ซึ่งความร่วมมือในครั้งนี้เป็นการต่อยอดความสำเร็จในการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง
   - หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เสนอขายในเดือนพฤศจิกายน 2567 มูลค่ารวม 25,000 ล้านบาท เพื่อลงทุนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการขยายโครงข่าย 5G เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้ประชาชนหรือกลุ่มครัวเรือนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล



5. **ตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน** (Sustainability-Linked Bond) ของบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) หรือ MINT ซึ่งเป็นครั้งแรกของประเทศไทยในภาคการบริการ มูลค่า 5,000 ล้านบาท โดยมี KPI สำคัญของตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืน ได้แก่
   - KPI 1: อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 ของส่วนธุรกิจโรงแรมของผู้ออกหุ้นกู้ซึ่งวัดค่าเป็นอัตราส่วนของตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) ต่อห้องที่เข้าพัก โดยคำนวณตาม GHG Protocol Standards
     SPT 1: ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 ให้เหลือเท่ากับ 0.018 tCO_2e ต่อห้องที่เข้าพักภายในปี 2569 (พิจารณาจากปี 2562 เป็นปีฐาน ซึ่งมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 อยู่ที่ 0.023 tCO_2e ต่อห้องที่เข้าพัก)
   - KPI 2: ปริมาณของการดึงน้ำมาใช้ในส่วนธุรกิจโรงแรมของผู้ออกหุ้นกู้ซึ่งวัดค่าเป็นลูกบาศก์เมตรต่อห้องที่เข้าพัก
     SPT 2: ลดปริมาณของการดึงน้ำมาใช้ให้เท่ากับ 0.68 ลูกบาศก์เมตรต่อห้องที่เข้าพัก ภายในสิ้นปี 2568 (พิจารณาจากปี 2565 เป็นปีฐานซึ่งมีปริมาณการดึงน้ำมาใช้อยู่ที่ 0.75 ลูกบาศก์เมตรต่อห้องที่เข้าพัก)

6. **สินเชื่อสีเขียว** (Green Loan)
   - สนับสนุนสินเชื่อสีเขียวแก่เครือโรงพยาบาลบางปะกอกและปิยะเวท (Bangpakok-Piyavate Hospital Group) มูลค่า 3,200 ล้านบาท สำหรับโครงการก่อสร้างอาคารโรงพยาบาลปิยะเวท 2 พรานนก ภายใต้แนวคิดที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการได้รับมาตรฐานรับรองอาคารสีเขียวระดับสากล LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) ในระดับ Gold จากสภาอาคารเขียวสหรัฐอเมริกา (U.S. Green Building Council : USGBC) พร้อมเดินหน้าให้บริการทางการแพทย์อย่างเต็มประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



   - สนับสนุนสินเชื่อสีเขียวให้กับบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลสเน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AWN มูลค่ารวม 1,200 ล้านบาท ในเดือนตุลาคม 2567 ซึ่งนับเป็นสินเชื่อสีเขียวครั้งแรกของ AWN เพื่อช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและโครงข่าย 5G และยกระดับสู่การเป็นโครงข่ายสีเขียวที่ยืนหยัดเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Network) ผ่านการลงทุนติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่สถานีฐาน ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ และชุมสายทั่วประเทศ โดยกรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียว (Sole Lender)



   - สนับสนุนสินเชื่อสีเขียวให้กับบริษัท วัน แบงค็อก จำกัด มูลค่า 50,000 ล้านบาท ในเดือนพฤศจิกายน 2567 ซึ่งนับเป็นสินเชื่อสีเขียวที่มีมูลค่าสูงสุดเป็นประวัติการณ์ โดยสินเชื่อนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยสร้างความยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ โครงการยังได้รับการรับรองโดยมาตรฐาน LEED for Neighborhood Development ระดับแพลตตินัม รวมถึงมาตรฐาน WiredScore และ SmartScore ในระดับแพลตตินัม โดยกรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินร่วมในโครงการนี้



7. **สินเชื่อเพื่อสังคม** (Social Loan) ให้กับบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มูลค่า 1,000 ล้านบาท ในเดือนกรกฎาคม 2567 เพื่อสนับสนุนทางการเงิน และ/หรือรีไฟแนนซ์สินเชื่อรถยนต์สำหรับผู้มีรายได้น้อยในประเทศไทย โดยกรุงศรีเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียว



8. **สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน** (Sustainability Loan) ให้กับบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มูลค่า 2,183 ล้านบาท เพื่อชำระคืนหนี้เดิม และ/หรือใช้เป็นเงินลงทุนในโครงการขนส่งที่สะอาด โดยกรุงศรีเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางด้านสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Structuring Advisor) และเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแต่เพียงผู้เดียว

9. **สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน** (Sustainability-Linked Loan: SLL)
   - กรุงศรีในฐานะที่ปรึกษาด้านความยั่งยืน (Joint Sustainability Structuring Advisor) ร่วมกับ MUFG ได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแก่บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) หรือ ThaiBev จำนวน 10,000 ล้านบาท ซึ่งเป็น SLL แรกสำหรับบริษัทเครื่องดื่มในประเทศไทย ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และภูมิภาคเอเชีย (ยกเว้นญี่ปุ่น) โดย SLL เชื่อมโยงกับ 2 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) และเป้าหมายด้านความยั่งยืน (SPT) โดยมุ่งเน้นไปที่ความมุ่งมั่นในการปกป้องสิ่งแวดล้อมของ ThaiBev ในการ 1) ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 และ 2 ลงร้อยละ 50 ภายในปี 2573 (เทียบกับปี 2562) และ 2) ใช้พลังงานหมุนเวียนร้อยละ 50 ภายในปี 2573 (เทียบกับปี 2565) โดยการบรรลุ SPT จะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อของไทยเบฟเวอเรจลดลง



   - กรุงศรีได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้กับบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) หรือ CPN จำนวน 2,850 ล้านบาท ในเดือนมิถุนายนและเดือนกันยายน 2567 และสัญญาอนุพันธ์ป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมระยะยาวของเซ็นทรัลพัฒนา ทั้งนี้ SLL เชื่อมโยงกับการลดความเข้มข้นของคาร์บอนจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเข้มข้นของคาร์บอนจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 2 ต่อพื้นที่ทั้งหมดไม่เกินค่าที่ระบุไว้สำหรับปี 2570



การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานหรือมาตรฐานสิทธิมนุษยชน อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านปฏิบัติการ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ตลอดจนอาจนำไปสู่การถูกฟ้องร้อง หรือถูกลงโทษ หรือถูกปรับตามกฎหมายได้

- องค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนอาจสูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้าและคู่ค้า และอาจถูกปฏิเสธจากนักลงทุนและพันธมิตรทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- หากพนักงานไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม อาจทำให้เกิดความไม่พอใจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และอาจทำให้พนักงานที่มีความสามารถลาออกจากองค์กร

โอกาส

- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน อาทิ การจ้างงานและจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม การเคารพความหลากหลายทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความพิการ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นต้น จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งมีความผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการลาออก ขณะเดียวกันยังช่วยดึงดูดบุคลากรภายนอกมาร่วมงานกับกรุงศรีมากยิ่งขึ้น

- การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้กรุงศรีมีโอกาสเข้าถึงตลาดโลกและพันธมิตรทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม อีกทั้งยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของสหประชาชาติ เช่น การส่งเสริมงานที่มีคุณค่า (SDG 8) และการลดความเหลื่อมล้ำ (SDG 10)

- การปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชน ช่วยลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องและถูกปรับอีกด้วย

การเคารพสิทธิมนุษยชน

แนวทางการบริหารจัดการ

- ประกาศ “**ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน**” ความว่า “กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่น เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร” ถ้อยแถลงนี้สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการเคารพสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี กรุ๊ป โดยมีแนวปฏิบัติหลักดังนี้
  - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น ตามหลักสิทธิมนุษยชนในระดับประเทศและสากลอย่างเสมอภาคและปราศจากการเลือกปฏิบัติ
  - หลีกเลี่ยงการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) รวมถึงกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
  - สนับสนุนและส่งเสริมการคุ้มครองและเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการสื่อสารและเผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจ รวมถึงการกำหนดแนวทางการติดตามตรวจสอบและให้การสนับสนุนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

- กำหนด**กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน** (Human Rights Due Diligence: HRDD) ตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) เพื่อเป็นแนวทางบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ ผ่านการผนวกเรื่องสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้งหลีกเลี่ยงการมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า ตลอดจนกำหนดให้มีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) อย่างเป็นระบบเป็นประจำทุกๆ 2 ปี เพื่อระบุ ประเมิน ป้องกัน และลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process)

การประกาศนโยบายและหลักการที่ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน
(Policy Commitment)

↓

การระบุความเสี่ยงและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น
(Risk and Impact Assessment)

↓

การบูรณาการการดำเนินงานในองค์กร
(Integration and Internal Management)

↓

การติดตามและรายงานผลการดำเนินการ
(Monitoring and Reporting)

↓

การเยียวยาผลกระทบ
(Remediation)

หมายเหตุ: สามารถติดตามรายงานการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Report) ได้ในเว็บไซต์ krungsri.com

การจ้างงานและความหลากหลายของพนักงาน

แนวทางการบริหารจัดการ

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” (HR Committee) เพื่อให้คำชี้แนะเกี่ยวกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ นโยบาย โครงการ แผนงาน แผนผลประโยชน์พนักงาน เป็นต้น รวมทั้งทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ทางธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานและใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ดังนี้
  1. **ด้านการสรรหาว่าจ้าง** ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการพิจารณาสรรหาว่าจ้าง การคัดเลือกบุคคลภายนอก การโอนย้ายภายใน โดยตั้งอยู่บนแนวทางพื้นฐานหลักคือ การว่าจ้างอย่างเป็นธรรม การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเคารพต่อความแตกต่างและความหลากหลาย และการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
  2. **ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน** ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนความหลากหลายในสถานที่ทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน ปราศจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน ปราศจากการเลือกปฏิบัติและการแบ่งแยก ปราศจากความขัดแย้งในผลประโยชน์ ปราศจากการล่วงละเมิดใดๆ อันจะเป็นการไม่เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
  3. **ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน** โดยมุ่งเน้นความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปราศจากความขัดแย้งในผลประโยชน์ มีการกำหนดแนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างมีความชัดเจน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

4. **ด้านการพัฒนาพนักงานและการบริหารสายอาชีพ** ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นเลิศของพนักงาน ยกระดับผลการดำเนินงานของพนักงานและธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

- กำหนด **"ระเบียบปฏิบัติงานการสรรหาและการจ้างงาน"** เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสรรหาและการจ้างงานของธนาคารให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงเรื่องการสรรหาและการจ้างงานบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ (Permanent Employee) พนักงานสัญญาจ้าง (Short-Term Employee) ที่ปรึกษา (Advisor) พนักงานจ้างเหมาแรงงาน (Outsourced Staff) และนักศึกษาฝึกงาน (Intern)โดยคำนึงถึงการสรรหาและจ้างงานที่เป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่างและความหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ เพศ อายุ ความเชื่อทางศาสนาหรือลัทธิความเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร

- มุ่งเน้น**การปฏิบัติต่อแรงงานตามกฎหมายและแนวคิดสากลของประเทศที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจ** อาทิ สปป.ลาว กัมพูชา เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เป็นต้น

- กำหนด **"แนวปฏิบัติเรื่องการเลิกจ้าง"** ที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ในกรณีที่เป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ "ให้ออก" กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่ถูกเลิกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจ้างงานของธนาคาร

การจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม

แนวทางการบริหารจัดการ

- แต่งตั้ง **"คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน"** โดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วยกรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคารและ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม คณะกรรมการสรรหาฯ มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร

- แต่งตั้ง **"คณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ"** โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล เพื่อทบทวน กำกับ และอนุมัติหลักการ แนวทาง แผนงาน และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษและ/หรือเงินรางวัลพิเศษต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งเป็นไปตามกฎระเบียบทางการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง

- ดำเนินการ**สำรวจและทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์/โครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันและเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ความแตกต่างและความหลากหลายของพนักงาน อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

- จัดให้มี **"คณะกรรมการสวัสดิการ"** ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1 คณะ และอาคารกรุงศรี สำนักเพลินจิต จำนวน 1 คณะ โดยมีการเลือกตั้งผู้แทนของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) เป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษาหารือและเสนอความเห็นในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน

- จัดให้มี**สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม** เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวลของพนักงานอันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่พนักงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้

1. **สวัสดิการการดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับพนักงาน** ประกอบด้วย
   - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ
   - การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน อาทิ พนักงานสังกัดฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน และฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศ
   - การสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงานและครอบครัวของพนักงาน
   - การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพการรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้พนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.
   - การจัดตั้งศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) ที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว อาทิ ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคอยให้คำแนะนำเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ พนักงานสามารถใช้บริการของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน (Hotline Service) หรือใช้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคล (Individual Counseling) ผ่านระบบวิดีโอคอล (MS Teams หรือ Zoom) พนักงานสามารถทำการนัดหมายทางโทรศัพท์ได้ด้วยตนเองหรือนัดหมายผ่านช่องทาง Line Official Account โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 10.00 - 17.00 น.

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

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

4. **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและเป็นหลักประกันเมื่อยามเกษียณหรือออกจากงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาวให้พนักงานสามารถมีชีวิตหลังเกษียณอายุอย่างมีความสุข

5. **สวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคม** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน โดยให้การคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน โดยพนักงานจะได้รับประโยชน์ทดแทนตามระยะเวลาการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม

6. **สวัสดิการด้านกองทุนเงินทดแทน** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ในกรณีพนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย สูญหาย หรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงานให้กับธนาคาร โดยพนักงานจะได้รับค่ารักษาพยาบาล เงินทดแทน ที่จ่ายจากกองทุนเงินทดแทน

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

- ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคน

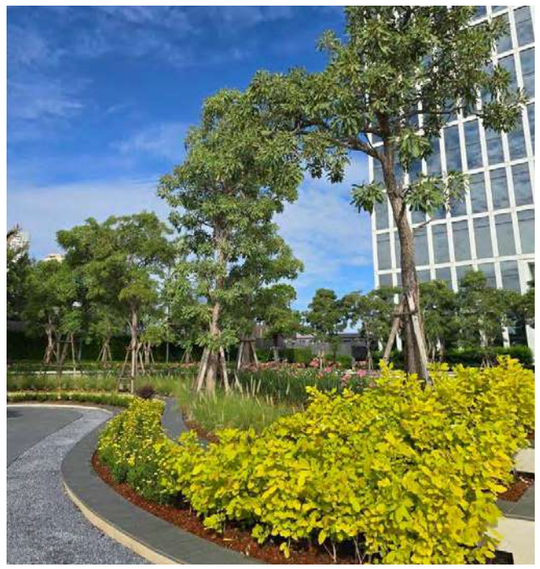
รับทราบสิทธิ์ของตนเอง ผ่านคู่มือพนักงาน และช่องทางออนไลน์ อาทิ อีเมล “Around HR” อินทราเน็ต “Krungsri Portal SharePoint” แอปพลิเคชัน “KarE”

- 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 เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่
  - สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา เช่น ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด
  - สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย อาทิ
    - ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) บริเวณชั้น 8 และชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ และชั้น 12 อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
    - ศูนย์ออกกำลังกายกรุงศรี (Krungsri Fitness Center) บริเวณชั้น 10 อาคารสำนักงานใหญ่ พร้อมด้วยบริการเทรนเนอร์เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัยและดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยเปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 6.30 - 20.00 น.
    - มุมพักผ่อน (Oasis) บริเวณชั้น 8 อาคารสำนักงานใหญ่
    - พื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน (Krungsri D-Space) บริเวณชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่
    - ห้องปั๊มนมบุตร เพื่อให้พนักงานหลังคลอดบุตรมีพื้นที่ส่วนตัวในการปั๊มน้ำนมสำหรับบุตร
    - สวนหย่อม และทางเดิน/ลู่วิ่งรอบอาคารริมน้ำ สำนักงานใหญ่ เป็นต้น

- กำหนด**ระบบบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี** รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
  - **ผลงานตามเป้าหมายการปฏิบัติงาน** (Key Performance Indicators: KPIs) ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดทั้งในมิติด้านการเงิน และมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผนวกการดำเนินงานด้าน ESG เข้าเป็นส่วนหนึ่งของ KPIs ของผู้บริหารและพนักงาน
  - **พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร** (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิดร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness)
  - **การประเมินด้านพฤติกรรมพนักงานอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ** (Audit, Compliance and Disciplinary Issues)

จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร ผลการดำเนินงานและพัฒนาศักยภาพพนักงาน ทั้งนี้ กระบวนการและหลักการข้างต้นเป็นไปเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (High Performance Organization) และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร



โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน

ร้อยละ	ตัวชี้วัด	นิยามของตัวชี้วัด
100	**เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติด้านการเงิน (Financial KPI)**	
	ด้านการเงิน (Financial KPI)	มุมมองด้านการเงิน ประกอบด้วย ผลจากการบริหารงานภายในหน่วยงานหรือตามบทบาทหน้าที่/ตำแหน่งงาน โดยสะท้อนในเรื่องงบกำไรขาดทุน (Profit and Loss) งบดุล (Balance Sheet) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) เป็นต้น
	เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติที่ไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-Financial KPI)	
	ด้านการให้บริการลูกค้าและการตอบแทนสังคม (Customer & Society KPI)	มุมมองด้านการให้บริการลูกค้าที่มุ่งเน้นทั้งลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร เช่น กระบวนการทางการตลาดและการขยายฐานลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG การมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาและทำประโยชน์ตอบแทนให้กับสังคมโดยรวม (กิจกรรม CSR) เป็นต้น
	ด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process KPI)	มุมมองด้านกระบวนการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างกลยุทธ์และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน และผนวกมิติด้าน ESG ในกระบวนการทำงานของทุกฝ่ายงาน เช่น กลยุทธ์ด้าน ESG การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงด้าน ESG การพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เชื่อมโยงกับมิติด้าน ESG เป็นต้น
	ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Human Capital KPI)	มุมมองด้านทรัพยากรบุคคลที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการบริหาร พัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลขององค์กร อาทิ การพัฒนาบุคลากร (เช่น การพัฒนาความรู้พนักงาน แผนพัฒนารายบุคคล เป็นต้น) การดูแลรักษาบุคลากร ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร

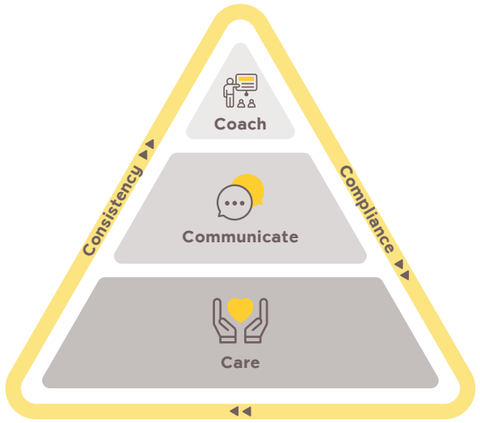
แนวทางการบริหารจัดการ

- มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างพนักงานและองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำ**การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร** (Employee Engagement Survey) **หรือ** “Voice of Krungsri” (VOK) เป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการใช้เครื่องมือ Pulse Survey เพื่อต่อยอดและรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานในการปรับปรุงกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันให้สอดรับกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน

- แต่งตั้ง “**คณะทำงาน** VOK Champions” เพื่อส่งเสริมการสร้างความผูกพันในองค์กร โดยได้มีการพัฒนาและเสริมสร้างทักษะของ VOK Champions ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) การฝึกอบรม และการเยี่ยมชมดูงาน และเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากบริษัทชั้นนำ เป็นต้น

- แต่งตั้ง “**คณะทำงาน** Culture Troop” ซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกกลุ่มงาน เพื่อขับเคลื่อนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยใช้แนวทาง Co-create เพื่อให้ทุกกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องการ ซึ่งจากมุมมองของพนักงานทุกระดับทำให้ได้ “เสาหลักทางวัฒนธรรมของกรุงศรี” หรือ “3Cs” อันประกอบด้วย
  - การใส่ใจ (Care): ความเข้าใจ ห่วงใย และให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงาน
  - การสื่อสาร (Communicate): การสื่อสารเพื่อความร่วมมือและบรรลุเป้าหมาย
  - การโค้ช (Coach): การเป็นโค้ชที่ดีให้แก่กันในองค์กร

เสาหลัก 3Cs ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติที่ถูกต้อง โปร่งใส และมีความสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ในทุกๆ วันผ่านการคิด การพูด และการกระทำ การนำหลักวัฒนธรรม 3Cs มาใช้จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่สร้างความรู้สึกปลอดภัยในการสื่อสาร (Safe to Speak) ให้เกิดขึ้นในองค์กร



- จัดให้มี**กิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรทั้งในระดับทีมงานและภาพรวมขององค์กร** เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ ความสุข และความสะดวกในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศแบบองค์รวมและสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคง ปลอดภัย และภาคภูมิใจ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยสร้างความผูกพันในองค์กรและสนับสนุนให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน อาทิ
  - การประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุและพนักงานที่ทำงานครบอายุงานกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร งานประเพณีต่างๆ เป็นต้น
  - กิจกรรมอื่นๆ เช่น กิจกรรมสร้างความผูกพัน (Engagement) ของแต่ละฝ่ายงาน กิจกรรม “Pay Day, Play Day” เพื่อส่งเสริมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร กิจกรรมพี่เลี้ยงพนักงานใหม่ (Mentor) เป็นต้น



- พัฒนาช่องทางการสื่อสาร**แอปพลิเคชัน** “KarE” โดยได้สร้างสรรค์และพัฒนาฟีเจอร์ “KarE Channel” เพื่อนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ในรูปแบบวิดีโอผ่าน 3 รายการคือ “Insight Krungsri” รายการที่มุ่งเน้นการสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร และรายการ “Hello Yellow” รายการรูปแบบวาไรตี้เพื่อเสริมสร้างความผูกพันกับพนักงาน รายการ “The Inspirer” รายการที่ถ่ายทอดแนวคิดและแรงบันดาลใจจากผู้บริหารและแขกรับเชิญที่มีชื่อเสียง เป็นต้น และในปี 2567 ได้พัฒนารายการใหม่ “KarE For You Podcast” คอนเทนต์เสียงสร้างพลังบวกให้กับพนักงาน โดยนำเสนอเคล็ดลับการดูแลสุขภาพกาย สุขภาพใจ รวมทั้งเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ในการทำงานและการใช้ชีวิตในหลากหลายมิติ



- จัดตั้ง**สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา** (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน/สายงาน ให้ได้ทำความรู้จักกัน ทำกิจกรรม และ/หรืองานอดิเรกที่สนใจร่วมกันก่อให้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมต่างๆ ให้พนักงานได้เลือกสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมอาสาด้วยสองมือ เป็นต้น

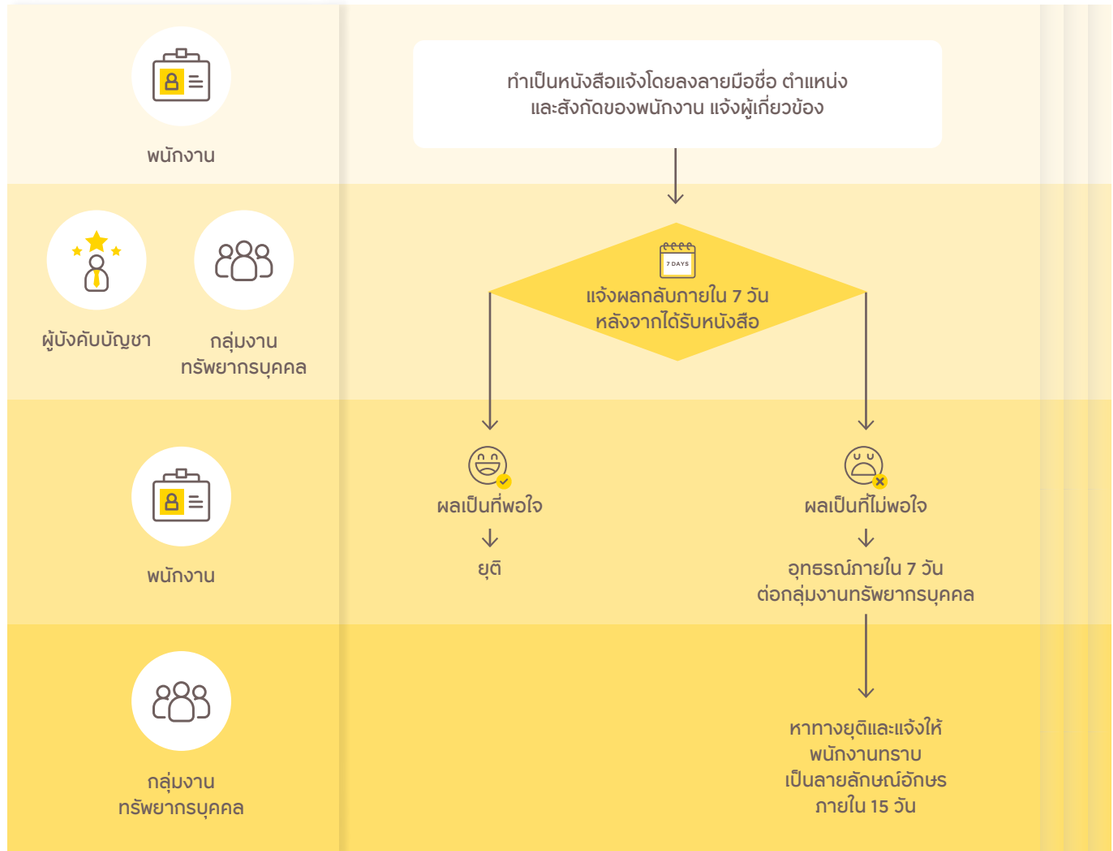


การรับฟังเสียงจากพนักงาน

กรุงศรีจัดให้มีช่องทางสำหรับรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของพนักงาน โดยพนักงานสามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อปรึกษาหารือ หรือสอบถามแนวทางแก้ไขและเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

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

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงานและการทำงาน



สรุปผลการดำเนินงาน



- **รางวัล Excellence in Talent Management Awards (Gold)**
- **รางวัล Excellence in Hybrid Working Awards (Gold)**

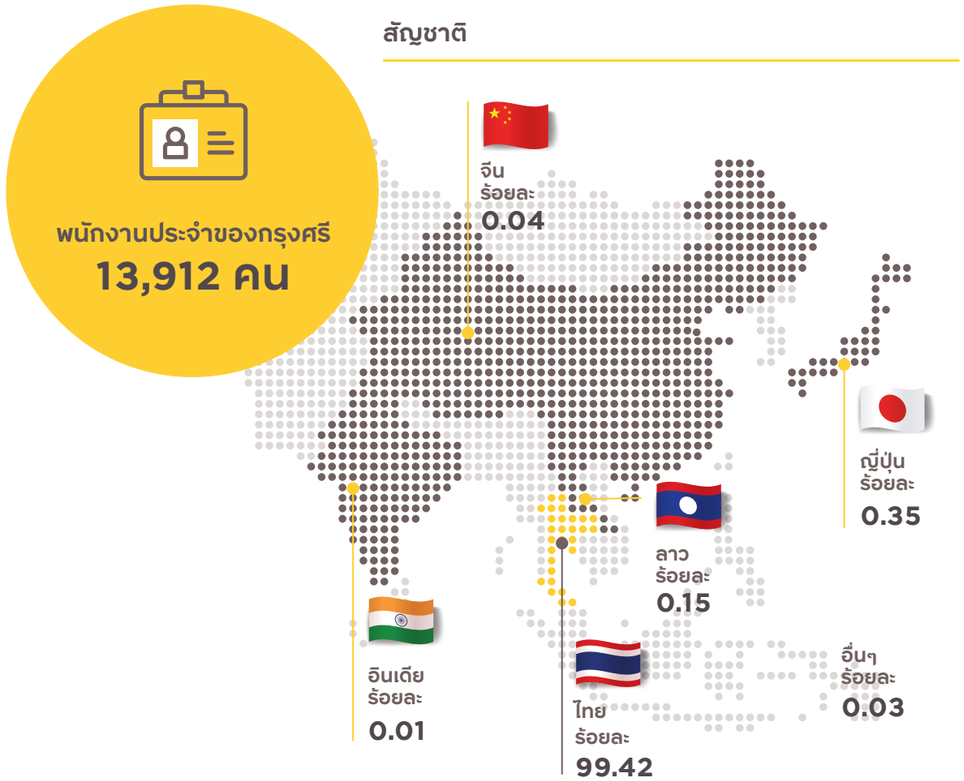
จาก HR Excellence Awards 2024



- **รางวัล Sustainable Workplace Awards**
- **รางวัล Diversity, Equity, and Inclusion Awards**
- **รางวัล Best Companies to Work for in Asia Awards**

จาก HR Asia

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี



ช่วงอายุ	จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ		จำนวนพนักงานระดับบริหาร		จำนวนผู้บริหารระดับสูง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
น้อยกว่า 30 ปี	268	587	1	1	-	-
30-50 ปี	1,923	5,765	700	999	243	315
มากกว่า 50 ปี	593	991	398	595	258	275
รวม	**2,784**	**7,343**	**1,099**	**1,595**	**501**	**590**

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน *
35,325 ล้านบาท

หมายเหตุ:
* ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพและการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประชุมทั้งสิ้น 14 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยประชุมทั้งสิ้น 15 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

เป้าหมาย:
ดำเนินการประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ดำเนินการประชุมมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการประชุมทั้งสิ้น 5 ครั้ง

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

เป้าหมาย:
ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มหรือเจรจาต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน ด้วยการให้สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ซึ่งช่วยทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้แทนของธนาคาร และเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและหารือเกี่ยวกับปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคาร โดยมีการจัดประชุมสหภาพแรงงานจำนวน 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2567 ดำเนินการประชุมสหภาพแรงงาน จำนวน 2 ครั้ง และมีจำนวนสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาคิดเป็นร้อยละ 15 ของพนักงานทั้งหมด*

หมายเหตุ:
* เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารเท่านั้น

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้สมาชิกรับทราบอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางอีเมล “Around HR” อาทิ การแจ้งเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Provident Fund การเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนฯ ฝ่ายลูกจ้าง สรุปภาวะตลาดและมุมมองการลงทุนประจำเดือน เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปีเพื่อรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนฯ ประจำปีให้สมาชิกรับทราบ ทั้งนี้ปี 2567 มีจำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 94 ของพนักงานทั้งหมด

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม โดยมีเป้าหมายการดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ครบถ้วนบรรลุตามเป้าหมายร้อยละ 100 นอกจากนี้ธนาคารจัดให้มี “โครงการแผนประกันสุขภาพกลุ่มแบบยืดหยุ่น” เพื่อให้พนักงานได้เลือกแผนประกันที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด ประกอบด้วย

- แผนประกัน 1 (สำหรับพนักงานระดับ 1 - ระดับ 6) จำนวน 7 แผน
- แผนประกัน 2 (สำหรับพนักงานระดับ 7 - ระดับ 8) จำนวน 7 แผน

การบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

เป้าหมาย:
ดำเนินการสำรวจความต้องการของพนักงานโดยครอบคลุมพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารบางนาทาวเวอร์ และอาคารกรุงเทพประกันภัย และพนักงานสาขาธนาคาร เพื่อจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงาน และ/หรือครอบครัวพนักงานที่แจ้งความประสงค์

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 จัดหาวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก (WHO) และดำเนินการบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงานและครอบครัวของพนักงาน ในช่วงระหว่างวันที่ 19 มิถุนายน ถึง 31 กรกฎาคม 2567



การตรวจสุขภาพประจำปี

เป้าหมาย:
ดำเนินการสื่อสารเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงาน และพนักงานกลุ่มเสี่ยง อย่างน้อยปีละครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 มีการสื่อสารแผนการตรวจสุขภาพประจำปีผ่านช่องทางอีเมล “Around HR” และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2567 โดยมีการจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่เหมาะสมตามเกณฑ์อายุของพนักงานและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง ซึ่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 100 ไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center)

เป้าหมาย:
เปิดให้บริการศูนย์ออกกำลังกายในวันทำการช่วงเวลา 6.30 - 20.00 น. และตั้งเป้ามีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 10,000 ครั้งต่อปี

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 1,938 คน และคิดเป็นจำนวนครั้งที่ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย 9,520 ครั้ง ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากธนาคารมีนโยบาย Hybrid Working จึงทำให้พนักงานที่เข้ามาออกกำลังกายมีจำนวนน้อยลง



สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)

เป้าหมาย:
เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน ผ่านการจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา การจัดตั้งชมรมและจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 มีการจัดตั้งชมรมรวมทั้งสิ้น 9 ชมรม ได้แก่ ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมยิงปืน และชมรมปิงปอง และมีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ รวมทั้งสิ้น 1,716 คน



โครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานและกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน

เป้าหมาย:
มุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลที่ได้จากการสำรวจความผูกพันของพนักงานครั้งล่าสุดมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแผนงานสร้างความผูกพันในองค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการต่อยอดจากผลการสำรวจความผูกพันของพนักงาน หรือ Voice of Krungsri (VOK) ที่ดำเนินการในปี 2566 โดยได้มีการดำเนินงานดังนี้

- รายงานความคืบหน้าของแผนงานเสริมสร้างความผูกพันของแต่ละกลุ่มงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ โดย VOK Champions ได้ระบุปัญหาความผูกพันที่ท้าทายในแต่ละกลุ่มงาน แผนการปรับปรุงความผูกพันที่ดำเนินการไปแล้ว ผลลัพธ์ด้านความผูกพันหลังจากดำเนินการ และแนวทางการดำเนินการในปีถัดไป เพื่อความต่อเนื่องในการสร้างความผูกพันของพนักงาน

- ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ Pulse Survey แก่คณะทำงาน VOK Champions และคณะทำงาน Culture Troop ผ่านการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ อาทิ
  - การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning) โดยคณะทำงานสามารถใช้เครื่องมือ Pulse Survey ในการติดตามผลและรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงแผนงานสร้างความผูกพันอย่างต่อเนื่อง โดยตัวแทนพนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรม Rollout Pulse Survey Sharing Session และนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในหน่วยงาน พร้อมรายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ
  - การสำรวจ “วัฒนธรรมองค์กรของชาวกรุงศรี” โดยคณะทำงาน Culture Troop กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและความต้องการด้านวัฒนธรรมองค์กรจากพนักงาน โดยนำผลการสำรวจมาออกแบบกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน จำนวน 24 กิจกรรม รวมถึงกิจกรรมสำหรับการสร้างวัฒนธรรมระยะกลางและระยะยาว พร้อมทั้งปรับปรุงแผนและติดตามผลการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

- จัดฝึกอบรมแก่คณะทำงาน VOK Champions และคณะทำงาน Culture Troop โดยผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อ “Generations at Work” เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและแนวทางการทำงานร่วมกันของพนักงานต่างรุ่นต่างวัยในองค์กร

- ประสานงานนำคณะทำงาน VOK Champions และคณะทำงาน Culture Troop เข้าเยี่ยมชมดูงานองค์กรชั้นนำระดับประเทศและระดับโลก เพื่อนำความรู้มาปรับใช้ในการสร้างวัฒนธรรมและความผูกพันในองค์กร

- จัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันทั้งในระดับทีมงานและองค์กรโดยรวม อาทิ
  - การจัดกิจกรรม “Krungsri Engagement Action Plan” เปิดพื้นที่ให้ทุกหน่วยงานส่งแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของทีมโดยสร้างสรรค์และนำเสนอแผนปฏิบัติการผ่านคลิปวิดีโอที่มุ่งเน้นแนวทางเสริมสร้างความผูกพันในทีมซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดีจากพนักงาน โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 33 ทีม สะท้อนถึงความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีในองค์กร
  - การจัดกิจกรรม “Kudo - ส่งคำขอบคุณและความสุข” ผ่านการส่งข้อความให้กำลังใจและคำขอบคุณระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในทีมเดียวกันและต่างทีม โดยมีพนักงานส่งข้อความถึงกันรวม 275 ข้อความ แบ่งเป็นข้อความให้กำลังใจในทีม 93 ข้อความและระหว่างทีม 182 ข้อความ สะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและกำลังใจที่ถูกส่งต่ออย่างต่อเนื่อง
  - การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างตัวแทนพนักงาน VOK Champions และตัวแทนพนักงาน Culture Troop เพื่อแบ่งปันความรู้และแนวทางการทำงานร่วมกันในการสร้างความผูกพันของพนักงาน และร่วมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งหวัง
  - การสร้างชุมชนเสมือนจริง VOK Playground เพื่อเป็นแหล่งให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างความผูกพันสำหรับตัวแทนพนักงาน VOK Champions รวมทั้งใช้เป็นช่องทางสำหรับแบ่งปันแนวทางการปฏิบัติเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างตัวแทนพนักงาน VOK Champions
  - การจัดกิจกรรมพิเศษ Fin Fun Fair ซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมเสนอสินค้าราคาพิเศษที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน ที่มุ่งเน้นในการสร้างสมดุลชีวิตกับการทำงาน (Work Life Balance) การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี



การรับฟังเสียงจากพนักงาน

เป้าหมาย:
ไม่พบการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ไม่พบข้อร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ กรุงศรีได้กำหนดกลไกรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพนักงานสามารถร้องเรียนได้โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชา หากไม่ได้รับความเป็นธรรม อาทิ HR Service โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577 หรือผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson) ซึ่งทางธนาคารได้ประกาศให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน



การเข้าถึงบริการทางการเงิน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- ปัจจุบันแม้ว่าเทคโนโลยีทางการเงินจะมีการพัฒนาและก้าวหน้าไปมากและเอื้ออำนวยให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกขึ้น แต่ยังมีประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือประชาชนที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยียังไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือใช้บริการทางการเงินได้อย่างเต็มที่

- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยไม่คำนึงถึงสภาพคล่องภาระหนี้และความสามารถในการชำระคืนอาจทำให้เกิดปัญหาภาระหนี้สินเกินตัว และส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ครัวเรือนในประเทศ

- การเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ อาจเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล การถูกหลอกลวงหรือฉ้อโกงทางการเงิน นอกจากนี้ บริการทางการเงินที่พึ่งพิงระบบออนไลน์อาจเสี่ยงต่อการประสบปัญหาระบบธนาคารดิจิทัลหรือโมบายแบงก์กิ้งล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ หรือเกิดช่องโหว่ด้านความปลอดภัย

โอกาส

- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเปราะบาง หรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและช่องว่างทางเศรษฐกิจ

- การส่งเสริมเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเภทบัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝาก และเครื่องมือการลงทุน เช่น กองทุนรวม ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปสามารถบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้ดีขึ้น

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าและประชาชนแต่ละกลุ่ม จะก่อให้เกิดประโยชน์และโอกาสที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม อาทิ การส่งเสริมการจ้างงาน การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี การเพิ่มโอกาสในการลงทุนและขยายธุรกิจของภาคธุรกิจและกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การปรับเปลี่ยนธุรกิจให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

- การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เช่น ระบบชำระเงินดิจิทัล การให้สินเชื่อแบบดิจิทัล และบริการทางการเงินอัจฉริยะ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของภาคการเงิน ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำลง

- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมจะช่วยลดปัญหาการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบอันเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาหนี้ครัวเรือนและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันยังช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่ธนาคารควบคู่ไปกับการส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียนให้เติบโตอย่างยั่งยืน อันสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 1: การขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 8: การส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมายที่ 9: การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน เป้าหมายที่ 10: การลดความเหลื่อมล้ำ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- **พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม** โดยยึดมั่นค่านิยมกรุงศรี “**ลูกค้าคือคนสำคัญ**” เป็นแนวปฏิบัติ

- **ส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ** โดยคำนึงถึงการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างเข้มงวด การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการใช้เทคโนโลยีทางการเงินอย่างระมัดระวัง จะช่วยลดความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร รวมทั้งเพิ่มโอกาสและประโยชน์จากการเข้าถึงบริการทางการเงิน อาทิ การขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ การส่งเสริมการบริโภค การลงทุน และกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวม

- **บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างรอบคอบและสมดุล** โดยยึดหลักการ “**การธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**”

- **ผสานความร่วมมือกับ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายระดับโลก** เพื่อตอบสนองการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและทรัพยากรทางเศรษฐกิจของธุรกิจทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น พร้อมทั้งเสริมศักยภาพธุรกิจของกรุงศรีและลูกค้าให้ก้าวสู่ระดับโลก

- **พัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึง และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม** โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ

สรุปผลการดำเนินงาน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

เป้าหมาย:
มีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล โดยมุ่งเน้นการกระจายเงินทุนสนับสนุนไปยังลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย

ผลการดำเนินงาน:
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 **ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ 1,895,869 ล้านบาท** ลดลงจำนวน 121,335 ล้านบาท หรือร้อยละ 6 เมื่อเทียบกับสิ้นเดือนธันวาคม 2566 สะท้อนถึงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่ท้าทาย ความเชื่อมั่นของภาคธุรกิจและผู้บริโภคที่เปราะบาง ประกอบกับการดำเนินธุรกิจตามหลักการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของธนาคาร สำหรับรายละเอียดสินเชื่อ มีดังนี้



- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 658,053 ล้านบาท (ร้อยละ 35)** แบ่งเป็น
  - สินเชื่อที่ให้บรรษัทไทย จำนวน 433,531 ล้านบาท
  - สินเชื่อที่ให้บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ (JPC/MNC) จำนวน 224,522 ล้านบาท

- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 337,264 ล้านบาท (ร้อยละ 18)**

- **สินเชื่อเพื่อรายย่อย มูลค่า 900,552 ล้านบาท (ร้อยละ 47)** แบ่งเป็น
  - สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 390,790 ล้านบาท
  - สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 240,434 ล้านบาท
  - สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ 168,216 ล้านบาท
  - อาเซียน* 101,112 ล้านบาท

หมายเหตุ:
* อาเซียน รวมถึง Hattha Bank Plc. (ประเทศกัมพูชา), Hattha Services Company Limited (ประเทศกัมพูชา), บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด (สปป.ลาว), สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด (สปป.ลาว), SHBank Finance Company Limited (ประเทศเวียดนาม), Home Credit ในประเทศฟิลิปปินส์, SB Finance, Inc. ในประเทศฟิลิปปินส์ และ Home Credit ในประเทศอินโดนีเซีย



โครงสร้างพอร์ตเงินให้สินเชื่อ

ปี 2566



- สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ **35%**
- สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม **17%**
- สินเชื่อเพื่อรายย่อย **48%**

สินเชื่อเพื่อรายย่อย	
○ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	21%
○ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	13%
○ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ	9%
○ อาเซียน	5%

ปี 2567



- สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ **35%**
- สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม **18%**
- สินเชื่อเพื่อรายย่อย **47%**

สินเชื่อเพื่อรายย่อย	
○ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	20%
○ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	13%
○ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ	9%
○ อาเซียน	5%

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป

krungsri app

เป้าหมาย:
- ตั้งเป้าเป็นโซลูชันทางการเงินที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ยุคใหม่ โดยมีผู้ใช้งาน krungsri app จำนวน 7.4 ล้านคนภายในสิ้นปี 2568 และเพิ่มเป็น 9.2 ล้านคนภายในสิ้นปี 2570 เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีของ krungsri app อย่างต่อเนื่อง ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นยกระดับแพลตฟอร์มทางการเงินให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

- ยกระดับมาตรการความปลอดภัยของ krungsri app เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและภัยคุกคามออนไลน์

- พัฒนาและออกแบบแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าโดยมุ่งเน้นการใช้งานที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

ผลการดำเนินงาน:

ปี	จำนวนผู้ใช้งาน **krungsri app** (ล้านคน)	จำนวนธุรกรรมผ่าน **krungsri app** (ล้านรายการ)
2562	2.7	1,404
2563	3.5	1,962
2564	4.3	2,985
2565	5.2	3,815
2566	5.7	4,841
2567	**6.0**	**5,523**

ปี 2567 ได้มีการเปิดตัว krungsri app เวอร์ชันใหม่ เพื่อยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ปรับเปลี่ยน User Experience (UX) และ User Interface (UI) ด้วยการออกแบบหน้าจอใหม่เพื่อให้ใช้งานได้อย่างราบรื่นและคล่องตัว โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่หน้าจอหลักได้อย่างรวดเร็ว พร้อมเมนูลัดที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- เพิ่มฟีเจอร์ให้ผู้ใช้งานปรับแต่งหน้าจอหลักได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกแสดงยอดเงินด่วน รายการโปรด และปรับเปลี่ยนเมนูลัดได้ด้วยตนเอง เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงฟังก์ชันสำคัญทำให้การใช้งานคล่องตัวยิ่งขึ้น

- ปรับปรุงเมนู “สิทธิประโยชน์” โดยรวบรวมสิทธิพิเศษจากกรุงศรี กิฟท์ สำหรับแลกรับส่วนลดจากร้านค้าชั้นนำได้ตลอดทั้งปี พร้อมโปรโมชันสุดพิเศษตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งาน

- เพิ่มฟังก์ชันแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคล ช่วยให้การวางแผนการเงินเป็นเรื่องง่าย ไม่ว่าจะเป็นการออม การลงทุน หรือการเข้าถึงสินเชื่อและประกันที่เหมาะสมในแต่ละช่วงชีวิต รวมถึงสรุปทุกความเคลื่อนไหวของบัญชี ทั้งเงินเข้า-ออก ในแต่ละเดือน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามและจัดการการเงินได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ

- เปิดตัวเมนูพันธบัตรรัฐบาล เพิ่มทางเลือกในการลงทุนที่ปลอดภัย โดยผู้ใช้งานสามารถทำรายการเปิดบัญชี ซื้อพันธบัตร ตรวจสอบประวัติการทำรายการ และขอรายการเดินบัญชีได้อย่างครบถ้วน ช่วยให้การจัดการการเงินและการลงทุนเป็นเรื่องง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

- เพิ่มศักยภาพการขอสินเชื่อบ้านกรุงศรี โฮมฟอร์แคช ให้ผู้ใช้งานสามารถขอกู้เพิ่มบนหลักประกันเดิมได้อย่างสะดวก ช่วยเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินผ่านสินทรัพย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินที่หลากหลาย และเสริมความมั่นใจในการบริหารการเงินด้วยผลิตภัณฑ์ที่ยืดหยุ่นและพร้อมใช้งาน

- เสริมศักยภาพการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินและการรักษาความปลอดภัยเชิงรุก พร้อมรับมือภัยคุกคามรูปแบบใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการดำเนินการ ดังนี้
  - เพิ่มมาตรการป้องกันภัยออนไลน์ผ่านการยืนยันการเปลี่ยนอุปกรณ์มือถือ บนเมนูย่อย “เปลี่ยนอุปกรณ์” ในเมนูตั้งค่า เพื่อป้องกันมิจฉาชีพสวมรอยเข้าใช้บริการและลดความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง โดยทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ผู้ใช้งานจะต้องดำเนินการยืนยันการเปลี่ยนอุปกรณ์ด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนอุปกรณ์อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใช้งานตัวจริง
  - เพิ่มระบบตรวจจับและป้องกันการโจมตีจากแอปพลิเคชันที่แอบแฝงเข้ามาซ้อนทับหน้าจอขณะใช้บริการ krungsri app โดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญของผู้ใช้งานจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
  - เสริมความปลอดภัยด้วยระบบตรวจสอบอุปกรณ์และเครือข่ายที่เข้าใช้บริการ krungsri app เพื่อป้องกันการเข้าถึงจากการอุปกรณ์และการเชื่อมต่อที่มีความเสี่ยง



บัญชีเงินฝากดิจิทัล “Kept by krungsri”

Kept by krungsri ให้บริการบัญชีเงินฝากดิจิทัลโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การรับ-โอน-ชำระเงินออนไลน์ การชำระเงินผ่าน QR code การแจ้งเตือนและสรุปรายการเคลื่อนไหว เป็นต้น โดยบริการบัญชีเงินฝาก Kept by krungsri ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม หรือค่ารักษาบัญชีสำหรับบัญชีไม่มีรายการเคลื่อนไหว และยังมีฟีเจอร์บริการลงทุนผ่าน “Kept Invest” บัญชีกองทุนรวมที่รวบรวมแผนลงทุนที่คัดสรรโดยบริษัท ฟินโนมีนา จำกัด ซึ่งเปิดโอกาสในการลงทุนและออมเงินให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น



เป้าหมาย:
เพื่อส่งเสริมการออมเงินและการลงทุนอย่างเป็นระบบผ่านแอปพลิเคชันบริหารเงิน “Kept by Krungsri” ด้วยแนวคิดที่ให้ลูกค้าสามารถออมเงินและลงทุนได้ง่ายในแอปเดียว

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2567 Kept by krungsri ได้พัฒนาฟีเจอร์ใหม่ Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มมาตรการป้องกันภัยทุจริตและอาชญากรรมทางการเงิน ผ่านการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2567 มีผู้ใช้งาน Kept by krungsri จำนวนกว่า 600,000 ราย

โก บาย กรุงศรี ออโต้ แอปพลิเคชัน (GO by Krungsri Auto Application)

แอปพลิเคชันศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ด้านยานยนต์สำหรับลูกค้ากรุงศรี ออโต้ และผู้ใช้รถทุกคน โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีตลอดเส้นทางสำหรับผู้ใช้รถ ตั้งแต่การให้บริการด้านสินเชื่อรถ บริการด้านประกันภัยที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัล พร้อมทั้งบริการไลฟ์สไตล์ด้านยานยนต์ อาทิ คอนเทนต์สุดเอ็กซ์คลูซีฟ และสิทธิพิเศษอื่นๆ อีกมากมายครบในแอปเดียว

GO by Krungsri Auto Application บริการฟีเจอร์ออนไลน์ครบครัน ทั้งตรวจสอบสถานะการสมัครสินเชื่อ จ่ายค่างวดรถ แนะนำประกันภัยยานยนต์ครบวงจร ต่อประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.รถยนต์) โอนกรรมสิทธิ์รถด้วยตัวเอง ดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ เช่น สำเนาเล่มทะเบียนรถ (Blue Book) ที่ตอบโจทย์การใช้รถในทุกมิติ

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2567 มียอดผู้ใช้งานและดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน GO by Krungsri Auto มากกว่า 1 ล้านราย



"ยูชูส" (UCHOOSE) โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

UCHOOSE แอปพลิเคชันที่ใช้ในการบริหารบัญชีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เพื่อช่วยให้ลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ด้วยตนเองได้อย่างง่ายดายและสะดวกมากยิ่งขึ้น อาทิ การตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ เช่น วงเงินคงเหลือล่าสุด ยอดชำระล่าสุด ยอดชำระขั้นต่ำ ยอดใช้จ่ายสะสมของโปรโมชันต่างๆ ที่ลูกค้าได้ลงทะเบียนรับสิทธิ์ไว้ เป็นต้น รวมถึงการทำธุรกรรมต่างๆ ได้แก่ ชำระค่าบัตร โอนสินเชื่อเงินสดเข้าบัญชีธนาคาร แบ่งผ่อนชำระรายเดือน บริการสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อ เพิ่มวงเงินชั่วคราว ระงับบัตรชั่วคราว สมัครรับใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Billing) ลงทะเบียนรับสิทธิ์โปรโมชันต่างๆ แลกคะแนนสะสม ชำระเงินผ่านระบบ QR Payment เป็นต้น นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน UCHOOSE อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าสูงสุด

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2567 มียอดผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน UCHOOSE จำนวน 7.9 ล้านบัญชี



บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

เป้าหมาย:
ส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยทั่วไปอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป หรือกลุ่มผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เปิดบัญชีเงินฝากขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้รับเงินสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินต่างๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน อาทิ 1) ฟรีค่าแรกเข้าและค่ารายปีบัตรเดบิต 2) ฟรีค่ารักษาบัญชี และ 3) ไม่กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ปัจจุบันมีการเปิดบัญชีทั้งหมดจำนวน 865 บัญชี ประกอบด้วยบัญชีผู้มีรายได้น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 489 บัญชี และบัญชีผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไปจำนวน 376 บัญชี (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567)

บัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

เป้าหมาย:
สนับสนุนการให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เพื่อเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม

ผลการดำเนินงาน:
ทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพบนมาตรฐานเดียวกัน และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค โดยบุคคลที่มีข้อจำกัดทางกายภาพครอบคลุมถึง 1) ผู้พิการทางสายตา หมายถึง ผู้ที่มีความบกพร่องทางสายตาและการมองเห็น และ 2) ผู้ที่มีความบกพร่องทางสุขภาพหรือร่างกาย หมายถึง บุคคลที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ สตรีมีครรภ์ ที่มีข้อจำกัดไม่สามารถเข้าไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารได้ เช่น สาขาธนาคาร (Stand-alone Branches) ที่มีพื้นที่ให้บริการอยู่ชั้น 2 หรือมีบันไดสูง หรือไม่มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ เป็นต้น

บัญชีเงินฝากเพื่อความยั่งยืน

กรุงศรีได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อความยั่งยืน บัญชีเงินฝากประจำสำหรับลูกค้าธุรกิจเพื่อใช้สนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน โดยกรุงศรีถือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ริเริ่มและนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวออกสู่ตลาดการเงินในประเทศไทย สะท้อนปณิธานการเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มีความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนโครงการด้านความยั่งยืนในประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อความยั่งยืน เป็นบัญชีเงินฝากประจำสกุลเงินไทยบาท สำหรับลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่น และมีการระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับสนับสนุนโครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน อาทิ สินเชื่อเพื่อสังคม เพื่อใช้ในโครงการสนับสนุนการสร้างโรงเรียน โรงพยาบาล หรือสินเชื่อสีเขียว เพื่อใช้ในโครงการที่สนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้รับความไว้วางใจจากบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในฐานะบริษัทแรกในประเทศไทยที่ให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อความยั่งยืนของกรุงศรี นอกจากนี้ยังได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากลูกค้าธุรกิจญี่ปุ่นระดับชั้นนำอีกหลายราย อาทิ บริษัท เอจีซี วีนิไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น



สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และนาโนไฟแนนซ์

เป้าหมาย:
สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รวมทั้งรองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด และ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระเงิน ด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุนที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้สนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

Hattha Bank Plc. (ประเทศกัมพูชา)

บัญชีลูกค้าสินเชื่อ
135,798 บัญชี

ยอดสินเชื่อรวม
1,170 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

จำนวนสาขา
161 สาขา

บมจ. เงินติดล้อ

สร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินมากกว่า
1.2 ล้านราย

ยอดสินเชื่อรวม
103,934 ล้านบาท

จำนวนสาขา
1,778 สาขา

จุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents)

กรุงศรีได้ขยายช่องทางการให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agents) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและครอบคลุมในทุกพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากสาขาของธนาคาร โดยมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร อาทิ ไปรษณีย์ไทย ตู้บุญเติม เคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น โลตัส สยามโกลบอลเฮ้าส์ CenPay ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บิ๊กซี ตู้เติมสบายพลัส เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2567 กรุงศรีมีจุดให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารทั้งสิ้น 159,164 แห่ง



ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ และครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และพื้นที่ต่างจังหวัด รวมทั้งสำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ กรุงศรีจึงได้ปรับกระบวนทัศน์การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางการให้บริการทางการเงินทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ตอกย้ำแนวคิด “ชีวิตง่าย ได้ทุกวัน” ของกรุงศรี เพื่อรองรับความต้องการและสอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการพึ่งพาและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ขณะเดียวกันกรุงศรียังคงให้ความสำคัญกับ “**ช่องทางสาขาธนาคาร**” โดยมีการปรับรูปแบบสาขาธนาคารให้มีความทันสมัยและสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานสาขาในบทบาทการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรอีกด้วย

หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน หน้า 223

รูปแบบสาขาของธนาคาร

1. **Smart Branch** สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นความสำคัญของ Space Staff และ Speed และมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง อาทิ “3-in-1 Machines” เครื่องฝาก ถอน โอน จ่าย อัพเดทสมุดบัญชี เครื่องเดียวครบทุกธุรกรรม เครื่องอัตโนมัติสำหรับการชำระบิลด้วยเงินสด (Cash Bill Payment Machine) และเครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ (Smart Teller Machine) เป็นต้น โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร
2. **Smart Kiosk** สาขารูปแบบใหม่สำหรับให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ลูกค้ามีความสนใจใช้บริการ
3. **Partnership Branch** สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น
4. **Typical Branch** สาขารูปแบบปกติ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การลงทุนในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การฝึกอบรมหรือการส่งเสริมด้านการศึกษา อาจเป็นต้นทุนที่สูงสำหรับองค์กร โดยเฉพาะในช่วงที่องค์กรมีข้อจำกัดทางการเงิน นอกจากนี้พนักงานที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพอาจถูกดึงดูดโดยองค์กรอื่นที่เสนอค่าตอบแทนหรือโอกาสที่ดีกว่า

- การพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องใช้ระยะเวลาในการเห็นผลลัพธ์ หรือเห็นการเปลี่ยนแปลงในศักยภาพของพนักงาน นอกจากนี้อาจมีพนักงานบางส่วนที่ขาดความพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ซึ่งอาจทำให้แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

- การวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร หรือขาดการพัฒนาทักษะที่จำเป็นจริงๆ ต่อการเติบโตขององค์กร อาจทำให้องค์กรไม่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมและได้ผลลัพธ์ที่ไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและด้านอื่นๆ

โอกาส

- การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับ “พนักงาน” ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและเป็นกำลังสำคัญในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร มีความสุขในการทำงาน และอาจทำให้อัตราการลาออกลดลง

- การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อความท้าทายทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงิน และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล

- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีทักษะสูง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกรุงศรีได้

- การพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากร (People Excellence) อย่างต่อเนื่อง จะช่วยเพิ่มโอกาสการเติบโตและผลผลิตขององค์กรในด้านต่างๆ อาทิ การสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน การคิดค้นแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือลดต้นทุนได้ เป็นต้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**ค่านิยมกรุงศรี**” (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพและเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยพนักงานจะต้องยึดมั่นและแสดงพฤติกรรมตามค่านิยมที่กำหนด ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยค่านิยมกรุงศรีประกอบด้วย

ค่านิยมกรุงศรี

1. **ลูกค้าคือคนสำคัญ** (Customer Centricity)
2. **ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง** (Integrity)
3. **ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ** (Team Spirit)
4. **มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ** (Passion for Excellence)
5. **เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์** (Making Innovative Changes)
6. **ก้าวสู่เวทีระดับโลก** (Global Awareness)

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมทั้งจูงใจและรักษาพนักงานไว้ได้ ตลอดจนมีการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- กำหนดและทบทวน “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” (Policy for Human Resource) เพื่อเป็นกรอบการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ป โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) ซึ่งบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาบุคลากร**” (Procedure for Human Resources Learning and Development) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงนโยบายเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล และใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

- พัฒนา “**4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร**” (People Excellence) และ “**6 กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ**” เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายกำหนด และเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคตและการก้าวสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

4 หลักการ สู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร

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

6 กลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ

1. การยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากร
2. การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการสร้างผู้นำอย่างต่อเนื่อง
3. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง
5. การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
6. การสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป

- จัดตั้ง “**ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี**” (Krungsri Learning Center) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้มีความพร้อมและรองรับความท้าทายทางธุรกิจ โดยยึดมั่นมาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ที่ครบวงจรและตอบสนองความต้องการของพนักงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นบริหารจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System) ด้วยระบบ “**Krungsri Learning Companion**” (KLC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าถึงหลักสูตรการเรียนรู้ที่หลากหลายในทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการเรียนรู้ รวมทั้งสอดแทรกกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ลดปริมาณขยะและก๊าซเรือนกระจก อาทิ การทดแทนหลักสูตรอบรมในห้องเรียนด้วยหลักสูตรออนไลน์เพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางของพนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานพกแก้วน้ำหรือขวดน้ำส่วนตัวมาที่ห้องอบรม เพื่อลดการใช้แก้วกระดาษหรือแก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง ภายใต้โครงการ “พกแก้วคู่ใจ ไปอบรมด้วยกัน” (Bring Your Own Cup: BYOC) การรณรงค์ลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองสำหรับการฝึกอบรมเพื่อลดปริมาณขยะ เป็นต้น



- ออกแบบและพัฒนา “**หลักสูตรการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**” (Learner Centric) โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้
  1. **ออกแบบการเรียนรู้** Upskill/Reskill เพื่อพัฒนาทักษะใหม่หรือยกระดับทักษะเดิมของพนักงาน โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของพนักงานเป็นหลัก โดยส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะต่างๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของพนักงาน และมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุดสำหรับพนักงานในการบริหารจัดการความท้าทายในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของพนักงานและองค์กรในการเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานและความท้าทายของธุรกิจในอนาคต ประกอบด้วย 6 โปรแกรมการเรียนรู้ 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. **ส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองผ่านรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย** โดยคำนึงถึงความสนใจและความต้องการของพนักงานแต่ละคน อาทิ การเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล หนังสือออนไลน์ การเรียนรู้ในรูปแบบ Micro Learning เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความต้องการ และตอบโจทย์แนวทางการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงส่งมอบองค์ความรู้ที่ครอบคลุมทุกมิติของชีวิตที่ครอบคลุมรอบด้าน (Wholeness of Being) ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และจิตวิญญาณ โดยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืนในทุกมิติของชีวิต
  3. **เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจผ่านแนวคิด** “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้สูงสุด ประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Action Learning) ร้อยละ 70 การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education) ร้อยละ 20 และการเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with Others) ร้อยละ 10

4. **ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด** สำหรับการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง ธนาคารได้มีการจัดทำ “แผนการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงเป็นรายบุคคล” (Individual Development Plan) ให้กับผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ทุกคน ซึ่งนอกเหนือจากการวางแผนพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะ(Competency Based Management) แล้ว กรุงศรียังจัดให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในลักษณะนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง แต่ยังช่วยสร้างความโปร่งใสและความยืดหยุ่นในกระบวนการพัฒนา ทำให้กรุงศรี กรุ๊ป สามารถเตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ และยั่งยืนมากยิ่งขึ้น



- **ทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร** ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของธนาคาร โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 3 หมวดความรู้ ซึ่งพนักงานทุกระดับจะต้องเข้ารับการอบรมและสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร

หลักสูตรภาคบังคับของธนาคาร

1 ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรและบุคลากร ประกอบด้วย
- หลักสูตร Krungsri e-Orientation
- หลักสูตร ค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)

2 การกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ประกอบด้วย
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)
- ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)
- การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption: ABC)
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) สำหรับผู้บริหารระดับ EVP ขึ้นไป (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT) for Executives)
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) สำหรับพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตร AML มาแล้ว (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)
- การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง สำหรับพนักงานใหม่ (Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism and Proliferation of Weapons of Mass Destruction for New Hire Employees)
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) (Personal Data Protection Act: PDPA)
- 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
- ESG Taxonomy แนวคิดใหม่ของการพัฒนาทางการเงินอย่างยั่งยืน (ESG Taxonomy: A New Chapter of Sustainable Banking)
- เปิดรับความต่างที่หลากหลาย สร้างวัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่ด้วย DE&I (DE&I: Valuing & Embracing Diversity, Equity, and Inclusion)

ซึ่งพนักงานสาขาธนาคาร จะต้องเลือกเรียนเพิ่มเติมอีกจำนวน 1 หลักสูตร ตามตำแหน่งงาน

- พัฒนาและดำเนิน**โครงการพิเศษ/ หลักสูตรการเรียนรู้เพื่อ Upskill/ Reskill ให้กับพนักงาน** เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้านบุคลากร เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กรและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจในยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยมีรายละเอียดโครงการ/ หลักสูตร ดังนี้

1. **โครงการเพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นไปถึงระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง** ได้แก่
   - **โปรแกรม** TRANSCEND ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ Harvard Business Publishing และ**โปรแกรม** TRANSITION ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยโปรแกรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถของผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป และเสริมสร้างความแข็งแกร่งในทักษะที่จำเป็นในปัจจุบันและอนาคตให้สอดรับกับกลยุทธ์ทางธุรกิจภายใต้แผนธุรกิจระยะกลาง (Medium-Term Business Plan: MTBP) รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของธนาคารให้มีเสถียรภาพและสอดรับกับเป้าหมายในการพัฒนาที่ยั่งยืน
   - **โปรแกรม** Executive Development Program เป็นโปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้นของกลุ่ม MUFG ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป ได้พัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับค่านิยม “ก้าวสู่เวทีระดับโลก” และเตรียมความพร้อมสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ อาทิ หลักสูตร Global Leaders Forum (GLF) และหลักสูตร Global LEAD ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้นำและพัฒนาศักยภาพในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต
   - **การวางแผนพัฒนารายบุคคล** (Individual Development Plan: IDP) เพื่อวางแผนพัฒนาผู้บริหารภายในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง

นอกจากนี้ ยังมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและบรรยายให้ความรู้แก่ผู้บริหาร อาทิ หลักสูตรการบริหารจัดการคนเก่งและการวางแผนผู้สืบทอด หลักสูตรการบริหารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย หลักสูตรรับมืออนาคตบนความไม่แน่นอนด้วย Strategic Innovation เป็นต้น

2. **โครงการ** Coaching for Xponential Organization (CXO) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารของกรุงศรี กรุ๊ป สู่การเป็น Positive Influencer ที่สามารถปลดล็อคศักยภาพของทีมงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ สามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย สร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของแต่ละหน่วยงานและบริษัทในเครือ โดยขับเคลื่อนผ่านการสร้างวัฒนธรรมการโค้ช เพื่อผลักดันให้กรุงศรี กรุ๊ป เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนทางธุรกิจ
3. **โครงการ** Krungsri School of Data โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำ ออกแบบการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะด้านข้อมูลของพนักงาน เสริมสร้างความสามารถในการใช้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนองค์กร สนับสนุนการตัดสินใจที่รอบคอบและมีประสิทธิภาพและค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างตรงจุด เพิ่มมูลค่าทางธุรกิจและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงการระบุและบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โปรแกรม Data Analytic Bootcamp โปรแกรม Personalized Data Development Track เป็นต้น



4. **โครงการ Krungsri School of Digital & Tech** มุ่งพัฒนาศักยภาพพนักงานด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี ผ่านหลักสูตรออนไลน์จากองค์กรและมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก ด้วยหลักการพัฒนาแบบอ้างอิงบทบาทหน้าที่ (Role Based Competency Development) เพื่อสร้างความโดดเด่นในทักษะการบริหารโครงการและเตรียมความพร้อมให้พนักงานสำหรับการเติบโตในโลกอนาคต โครงการนี้จะช่วยพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและสร้างความสามารถในการบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ตลอดจนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
5. **โครงการ Krungsri School of Innovation** โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำ มุ่งขับเคลื่อนการพัฒนานวัตกรรมและสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture) เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการจะได้ฝึกฝนทักษะการสร้างนวัตกรรมผ่านการคิดไอเดียธุรกิจจริง ด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) แลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้บริหารที่มีประสบการณ์และพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย Innovation Idea Hackathon และ Innovation Bootcamp การดำเนินงานโครงการนี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ยังสร้างวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมที่แข็งแกร่งช่วยให้พนักงานมีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และนำเสนอไอเดียที่มีคุณค่า ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อการเติบโตและความยั่งยืนในระยะยาว
6. **โครงการ Productivity Improvement Series** มุ่งเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity & Efficiency) ในระดับบุคคล ทีมงาน และองค์กร เพื่อขับเคลื่อนและยกระดับการทำงานสู่ความเป็นเลิศ พร้อมสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) อาทิ โปรแกรม Productivity Improvement Contest หลักสูตรไคเซนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หลักสูตร Lean ในออฟฟิศเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด หลักสูตร Generative AI & ChatGPT Boosting Business Productivity for Operations หลักสูตร Productivity Improvement Pathway เป็นต้น
7. **โครงการ Upskill/ Reskill** เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความจำเป็นทางธุรกิจและยกระดับความสามารถในการทำงานและการแข่งขันภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ของภาคการเงินไทย อาทิ
   - หลักสูตรภายใต้โครงการ Krungsri Upskill/ Reskill สำหรับพนักงานสาขา เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและสร้างความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาทักษะสำคัญสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ เช่น หลักสูตร Building Sales Mindset for Non-Sales สำหรับพนักงานสาขาสายงานบริการที่จะเปลี่ยนตำแหน่งเป็นพนักงานขาย หลักสูตร Investment Champion สำหรับผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่ธนบดีธนกิจ หลักสูตร Leader as Coach สำหรับผู้บริหารสาขา เป็นต้น
   - หลักสูตรการพัฒนาผู้นำเฉพาะกลุ่มงาน เช่น หลักสูตร Super RM Pathway สำหรับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวานิชธนกิจ หลักสูตร SME Superhero Pathway สำหรับกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME หลักสูตร CUW Leadership Pathway สำหรับพนักงานกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และ Branch Leadership Program สำหรับผู้จัดการสาขา เป็นต้น
8. **โครงการฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานจริงระยะสั้นในต่างประเทศ ที่พัฒนาโดยความร่วมมือระหว่างกรุงศรี กรุ๊ป กลุ่ม MUFG, MUFG Partner Banks และ/ หรือ ASEAN Entities (Global and Regional Development Programs)** เป็นโปรแกรมที่เปิดให้โอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานในระดับสากลผ่านประสบการณ์จริงในต่างประเทศ รวมถึงเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมผ่านการเรียนรู้จากผู้เข้าร่วมโครงการจากหลากหลายประเทศและสนับสนุนเป้าหมายการขยายธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคประกอบด้วย โครงการ Three-Month Intensive Program in Tokyo (TIP) โครงการ Global Business Accelerator Initiative by Academy (GAIA) โครงการ ASEAN Development Program (ADP) และโครงการ MUFG Global Experience Talent Swap (GETS)
9. **โครงการด้าน ESG & Sustainability Development** เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจแห่งความยั่งยืน สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ เช่น หลักสูตร ESG Taxonomy: A New Chapter of Sustainable Banking, หลักสูตร DE&I: Valuing & Embracing Diversity, Equity, and Inclusion, หลักสูตร ESG Financing & Thailand Taxonomy เป็นต้น ซึ่งหลักสูตรต่างๆ จะพัฒนาและสอนโดยวิทยากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละด้านโดยเฉพาะ รวมถึงวิทยากรภายในที่มี Success Cases และ Learning Points มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

- **พัฒนาและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านช่องทางดิจิทัล** มุ่งยกระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม และเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลากร โดยเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้อย่างรวดเร็ว (Learning Agility) และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย รองรับกับสไตล์การเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงาน และเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัดผ่านการอบรมรูปแบบ Webinar และ Virtual Training การอบรมรูปแบบผสมผสานการเรียนรู้ (Blended Learning) การพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ (Krungsri Digital Learning) ตามรายละเอียดดังนี้
  - **ระบบ Krungsri Learning Companion (KLC)** แพลตฟอร์มการเรียนรู้ภายในของกรุงศรี กรุ๊ป ที่ออกแบบมาเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนหลักสูตร e-learning ซึ่งพัฒนาโดยสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ



  - **แพลตฟอร์มการเรียนรู้ของสถาบันภายนอก (External Learning Platform)** ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่
    - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับพนักงานกรุงศรี ซึ่งเป็นเสมือนสังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่ธนาคารได้ร่วมมือกับสถาบันภายนอกในการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันเหล่านั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น แพลตฟอร์ม SuperSkills by KS แพลตฟอร์ม Growing Expertise by TBAC-KS แพลตฟอร์ม MUFG Global e-Learning x Intuition เป็นต้น
    - แพลตฟอร์มภายนอกสำหรับบุคคลทั่วไป (Public Learning Platform) ซึ่งเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ออนไลน์ที่เปิดให้บริการโดยสถาบันการศึกษา องค์กร หรือสถาบันภายนอก โดยพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป สามารถเข้าถึงและเรียนคอร์สออนไลน์ฟรีได้ด้วยตนเอง เช่น SET e-Learning และ DBD e-Learning เป็นต้น
  - **หนังสือออนไลน์** เป็นช่องทางการเรียนรู้ที่คัดสรรหนังสือหลากหลายประเภท เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน 2 แพลตฟอร์ม ได้แก่ e-Library by KS x Bookdose และ Gale e-Library ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มพนักงานที่รักการอ่านโดยเฉพาะ

- **ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)** รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสาขามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ Market Conduct รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล

- **การส่งเสริมสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงานและการยศาสตร์** กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสุขภาวะ (Well-being) ของพนักงาน ด้วยเล็งเห็นว่าหากพนักงานมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดีจะช่วยส่งเสริมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมส่งเสริมความสุขและความยั่งยืนในทุกมิติของชีวิต การพัฒนาสุขภาวะและการยศาสตร์ (Ergonomics) เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับบุคลากรและประสิทธิผลองค์กร โดยมีการจัดอบรมและกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น หลักสูตรการสร้างทีมงานประสิทธิภาพด้วยความปลอดภัยทางจิตใจ หลักสูตรความปลอดภัยทางด้านจิตใจในองค์กร หลักสูตรปฏิวัติความคิดพลิกชีวิตสู่ความมั่งคั่ง กิจกรรมสร้างสมดุล “กาย-ใจ” ด้วย “คริสตัล โบล์ว” กิจกรรมแต้มสีเติมใจ (ศิลปะมนุษยปรัชญา) กิจกรรมปรับสมดุลชีวิตด้วย Mandala เป็นต้น การส่งเสริมสุขภาวะและการยศาสตร์ไม่เพียงช่วยพนักงานมีสุขภาพที่ดี แต่ยังสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ความร่วมมือในทีม และความสำเร็จที่ยั่งยืนองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาสุขภาวะของพนักงาน คือองค์กรที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและเดินหน้าสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง

สรุปผลการดำเนินงาน



รางวัล Global Best Employer Brand ในสาขา Excellence in Training and Development
จาก World HRD Congress



รางวัล Thailand Best Employer Brands 2024
จาก World HRD Congress ใน 3 สาขา ได้แก่
- Best Employer Brands
- Diversity Impact
- Excellence in Learning and Development

รางวัล Top 50 Companies in Thailand 2024
จาก Work Venture

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานกรุงศรีไม่น้อยกว่า
48 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ผลการดำเนินงาน

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานเฉลี่ย
54.03 ชั่วโมงต่อคน

ค่าใช้จ่ายในการอบรมต่อคนต่อปี
8,279.63 บาท



การอบรมหลักสูตรภาคบังคับ ประจำปี 2567

เป้าหมาย:
พนักงานผ่านการอบรม/ทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
พนักงานธนาคารผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรี [1/] ร้อยละ 99.97 (ร้อยละ 99.99 หากรวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข [2/])

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

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร [1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2567
หลักสูตร Krungsri e-Orientation	เพื่อให้พนักงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมาขององค์กร พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงาน รวมทั้งนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานในด้านต่างๆ	3	2,152
หลักสูตรค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและเรียนรู้เกี่ยวกับค่านิยมทั้ง 6 ประการ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นหนึ่งเดียวกันและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของกรุงศรี	2	7,724
ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit & The Letter: S&L)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานกรุงศรี ซึ่งเปรียบเสมือนจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	2	8,317
การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารและยึดถือเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด อันจะเป็นการส่งเสริมให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	2	10,425
การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/ Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) [2/]	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานของธนาคาร	5	31,856

ประเภทหลักสูตร	วัตถุประสงค์	จำนวนหลักสูตร [1/]	รวมจำนวนชั่วโมงอบรมของพนักงานในปี 2567
การต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Bribery and Corruption: ABC)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ตลอดจนยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด และไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชัน	2	22,206
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด	2	9,384
กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจหลักการควบคุมภายในที่ดีโดยยึดตามกรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO	2	11,980
การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทราบถึงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT) บุคคลที่เกี่ยวโยงกัน กระบวนการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน ระบบงานและบทบาทหน้าที่ของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	2	20,270
นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทราบและเข้าใจนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ PCI Security Standards	2	28,720
ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)	เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจในหลักการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าของความเสี่ยง ข้อกำหนดในการรายงานความเสี่ยง อีกทั้งสร้างความตระหนักและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	2	30,132
ESG Taxonomy แนวคิดใหม่ของการพัฒนาทางการเงินอย่างยั่งยืน (ESG Taxonomy: A New Chapter of Sustainable Banking)	เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของไทย ขั้นตอนการรวมการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้ากับธุรกิจเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปปรับใช้กับตนเองและองค์กรได้	1	20,814
เปิดรับความต่างที่หลากหลาย สร้างวัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่ด้วย DE&I (DE&I: Valuing & Embracing Diversity, Equity, and Inclusion)	เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความหลากหลาย ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity and Inclusion: DE&I) แนวปฏิบัติที่ดีที่ในการวางแผนและการปรับใช้ DE&I ในองค์กร รวมถึงความท้าทายและโซลูชันของ DE&I เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปปรับใช้กับตนเองและองค์กรได้	1	13,875
หลักสูตรบังคับเลือกของพนักงานสาขาธนาคาร สำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร [3/]	เพื่อให้พนักงานสาขาธนาคารเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดทักษะสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจและการเพิ่ม Productivity ขององค์กรโดยภาพรวม	10	6,906

หมายเหตุ:
[1/] หลักสูตรอบรมมีทั้งหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
[2/] หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ประกอบด้วย 1) หลักสูตร 6 ชั่วโมง สำหรับพนักงานใหม่ 2) หลักสูตร 3 ชั่วโมง สำหรับพนักงานที่เคยอบรมหลักสูตร 6 ชั่วโมงมาแล้ว และ 3) หลักสูตร 0.5 ชั่วโมง สำหรับผู้บริหารระดับ EVP ขึ้นไป
[3/] หลักสูตรบังคับเลือกสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร เป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานสาขาธนาคาร โดยแยกตามตำแหน่งงาน และ/หรือระดับของพนักงาน โดยมีทั้งหมด 10 หลักสูตร และพนักงานสามารถเลือกเรียนได้ 1 หลักสูตรตามตำแหน่งงาน

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

เป้าหมาย:
ทบทวนและจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งที่มีความสำคัญของกรุงศรี กรุ๊ป โดยผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและสายงานการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมความพร้อมหาผู้สืบทอดหากตำแหน่งงานดังกล่าวว่างลง ซึ่งผู้สืบทอดตำแหน่งจะสามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งที่มีความสำคัญ ครบถ้วนตามเป้าหมาย ร้อยละ 100 และสามารถนำแผนมาลงมือปฏิบัติได้จริงและเหมาะสม

การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

เป้าหมาย:
กำหนดให้มีการผนวกรวมการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน เพื่อส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพของพนักงาน ครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 พนักงานได้มีการผนวกรวมการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลในการประเมินผลการปฏิบัติงานครบถ้วนคิดเป็นร้อยละ 100



การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง

เป้าหมาย:
ดำเนินการวางแผนพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ครบถ้วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ดำเนินการดังนี้

- ดำเนินการต่อเนื่องและต่อยอดโครงการ Krungsri Talent Management System เพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่ง ครอบคลุม 2 โมดูล ประกอบด้วย
  1. **การบริหารผลการปฏิบัติงาน** (Performance and Goal Module) ซึ่งครอบคลุมการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการประเมินสมรรถนะของพนักงาน (Competency Assessment) โดยได้ดำเนินการประเมินจุดแข็งของผู้บริหารระดับสูง เพื่อเข้าใจในศักยภาพและพัฒนาความสามารถตามหลักการบริหารสมรรถนะ (Competency Based Management) จำนวน 743 ราย
  2. **การวางแผนพัฒนารายบุคคล การวางแผนเติบโตสายอาชีพและการประเมินความพร้อมสำหรับการโอนย้ายหรือเติบโตในตำแหน่งงานถัดไป** (Individual Development Plan) โดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลแก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่งผ่านระบบ KLC จำนวน 889 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสามารถติดตามการพัฒนาบุคลากรได้แบบ Real-time รวมทั้งดำเนินการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารมีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ที่สำคัญ (Critical Experiences) ต่อการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์กรอีกด้วย เช่น การหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Job Rotation) และการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (Action Learning) เป็นต้น

  นอกจากนี้ ยังได้มีการปรับปรุงระบบให้ก้าวทันต่อความต้องการของธุรกิจอยู่เสมอ เช่น Mobility Status และอื่นๆ

- จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ (Leadership Development Program) และหลักสูตรสำหรับผู้นำในการดูแลพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง (Talent Management & Succession Planning) จำนวน 293 หลักสูตร รวม 9,478 ราย รวมถึงโปรแกรม Krungsri Executive Networking จำนวน 94 ราย และโครงการ Coaching for Xponential Organization จำนวน 30 ราย รวมถึงการจัดหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในกลุ่ม MUFG จำนวน 15 ราย นอกจากนี้ ยังมีการริเริ่มโครงการต่างๆ โดยให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอดประสบการณ์และพัฒนาผู้นำกรุงศรี เช่น The Inspirer และ PerspecExecutive

หลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคาร

เป้าหมาย:
ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเสริมสร้างองค์ความรู้ในด้านต่างๆ อาทิ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมทางการเงิน หลักเกณฑ์และกรอบการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน เป็นต้น ผ่านการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการธนาคาร

ผลการดำเนินงาน:
ธนาคารได้มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการธนาคารในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยปี 2567 คณะกรรมการธนาคารได้เข้าร่วมอบรมเฉลี่ย 10.47 ชั่วโมงต่อคน ซึ่งรายละเอียดหลักสูตรมีดังนี้

1. หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ได้แก่ หลักสูตร ESG in the Boardroom: A Practical Guide for Board หลักสูตร Science Based Target of Climate Mitigation for Board Level หลักสูตร The Board's Roles in Climate Governance หลักสูตร Sustainability-related Financial Disclosures หลักสูตร ESG Risk and Management: A Practical guide for Listed companies
2. หลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ หลักสูตร Capital Market Cyber Leader 2024: Trust, Resiliency, Sustainability
3. หลักสูตรด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ หลักสูตร Director Accreditation Program หลักสูตร Subsidiary Governance Program
4. หลักสูตรด้าน Generative AI ได้แก่ หลักสูตร Generative AI: ChatGPT for Executives
5. หลักสูตรอื่นๆ ได้แก่ หลักสูตร Successful Formulation & Execution of Strategy

การจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตามกฎหมายกำหนด

เป้าหมาย:
พัฒนาและจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) โดยถือเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน ครอบคลุมตั้งแต่พนักงานบรรจุใหม่จนถึงผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (EVP) เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการโอนย้ายหน่วยงานภายในและเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงาน การทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน:
ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตามกฎหมายกำหนดผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) โดยปี 2567 มีผู้บริหารและพนักงานผ่านการอบรมตามเกณฑ์ ร้อยละ 100 (รวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[1/]) คิดเป็นชั่วโมงอบรม 31,856 ชั่วโมงการอบรม

หมายเหตุ:
1/ พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุของการไม่เข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานมีอาการป่วยหนัก เป็นต้น



การจัดอบรมหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

เป้าหมาย:
พัฒนาหลักสูตรและทบทวนเนื้อหาหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้มีการจัดหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Market Conduct รวมทั้งสิ้น 62 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Market Conduct for BM หลักสูตร Market Conduct for Non-Sales หลักสูตร Market Conduct for Sellers หลักสูตร Role Play การขายตามหลัก Market Conduct ผลิตภัณฑ์ธนาคาร เช่น ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและกองทุน ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ด้านการประกันฯ เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 26,076 คน หรือคิดเป็นจำนวน 65,440 ชั่วโมงการอบรม

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมาย:
สนับสนุนการเรียนรู้และการบรรยายพิเศษจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ "การพัฒนาที่ยั่งยืน" ซึ่งครอบคลุมใน 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ESG & Sustainability Development รวมทั้งบทบาทในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและมุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเพื่อความยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้าน ESG & Sustainability Development เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจแห่งความยั่งยืน และกำหนดหลักสูตรอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร ESG Taxonomy แนวคิดใหม่ของการพัฒนาทางการเงินอย่างยั่งยืน และหลักสูตร เปิดรับความต่างที่หลากหลาย สร้างวัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่ด้วย DE&I

(Valuing & Embracing Diversity, Equity, and Inclusion) รวมทั้งมีหลักสูตรต่างๆ สำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เช่น หลักสูตร ESG in the Board Room หลักสูตร ESG Literacy Sharing for BOD and SMT หลักสูตร ESG Financing & Thailand Taxonomy หลักสูตร Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์ เป็นต้น ซึ่งหลักสูตรต่างๆ จะพัฒนาและสอนโดยวิทยากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงวิทยากรภายในที่มีประสบการณ์ดำเนินงานด้านความยั่งยืนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 31,485 คน หรือคิดเป็นจำนวน 44,703 ชั่วโมง

หลักสูตรเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เป้าหมาย:
พัฒนาหลักสูตรและจัดอบรมแก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ธนาคารได้จัดหลักสูตรอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และการบรรยายพิเศษ จำนวน 16 หลักสูตร โดยแบ่งเป็นหลักสูตรบังคับจำนวน 2 หลักสูตร และหลักสูตรทั่วไป จำนวน 14 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) หลักสูตร PDPA Personal Data Protection เป็นต้น โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 4,951 คน หรือคิดเป็นจำนวน 10,301.50 ชั่วโมงการอบรม

หลักสูตรด้านสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงาน และการยศาสตร์

เป้าหมาย:
มุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านสุขภาวะ ความปลอดภัยในที่ทำงาน และการยศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนและดูแลพนักงานให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2567 ธนาคารได้จัดการอบรมและการบรรยายพิเศษรวม 104 หลักสูตร โดยมีชั่วโมงการอบรมรวมทั้งสิ้น 26,068 ชั่วโมง และมีพนักงานสนใจเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 9,810 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ซึ่งพนักงานสามารถเลือกเข้ารับการอบรมได้ตามความสนใจและเพื่อตอบโจทย์ปัญหาของแต่ละคน โดยเนื้อหาอบรมครอบคลุมทุกมิติการพัฒนาสุขภาพองค์รวม (Wholeness of Being: Health & Fitness, Mental & Emotional, Wealthy, Work Environment, Purpose & Spiritual) ซึ่งรวมถึงการยศาสตร์ (Ergonomics) การปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม อาทิ

- หลักสูตรปรับสมดุลชีวิตด้วย Mandala หลักสูตร Psychological Safety: ความปลอดภัยทางด้านจิตใจในองค์กร
- หลักสูตรสร้างสมดุล “กาย-ใจ” ด้วย “คริสตัล โบวล์”
- หลักสูตร Healthy Routine เคล็ดไม่ลับ สุขภาพดีได้ทุกวัน
- หลักสูตรออกกำลังกายสไตล์ชาวออฟฟิศ (Exercise in Office Workers’ Style)
- หลักสูตรการเจริญสติในที่ทำงานกับองค์กรเปี่ยมสุข (Mindfulness at Work)



สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจนำมาซึ่งอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนการเกิดโรคหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน อาทิ การลื่นหรือหกล้ม ความเสี่ยงทางการยศาสตร์ (Ergonomic Hazards) ความเสี่ยงจากเชื้อโรคหรือจุลินทรีย์หรือสัตว์ที่แพร่เชื้อโรค ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Hazards) เช่น เสียงดังเกินมาตรฐาน อุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม แสงสว่างไม่เพียงพอ การระบายอากาศไม่ดี เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงต้นทุนค่าซ่อมแซม ค่ารักษาพยาบาลและค่าประกัน เป็นต้น

โอกาส

- การบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย มีความสุขในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้
- การมีมาตรการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม จะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและลดความสูญเสียในที่ทำงานได้ ทั้งความสูญเสียทางตรงซึ่งเป็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ประสบอุบัติเหตุโดยตรง เช่น ร่างกายได้รับบาดเจ็บ การสูญเสียอวัยวะ พิการ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น และความสูญเสียทางอ้อมที่เกี่ยวเนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เช่น สูญเสียเวลา งาน โอกาส และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานลดลง ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ค่ารักษาพยาบาลและค่าเยียวยา ค่าปรับหรือบทลงโทษจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- องค์กรที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงานจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงาน ตลอดจนช่วยดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถมาร่วมงานกับองค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)**” ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง รวม 11 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณานโยบาย แผนงาน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565
- แต่งตั้ง “**เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.)**” โดยมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบไปด้วย

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร

ประจำอาคารสำนักงานใหญ่	ประจำอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
58 คน	30 คน

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน

ประจำอาคารสำนักงานใหญ่	ประจำอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
175 คน	94 คน

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร อาชีวอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (บริษัทในเครือ) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

- ส่งเสริมสภาพการทำงานที่ปลอดภัยจากอุบัติการณ์ (Incident) ซึ่งในที่นี้รวมไปถึงอุบัติเหตุ (Accident) ที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss) รวมถึงการไม่เกิดโรคหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในที่นี้ไม่เพียงแต่ครอบคลุมทั้งผู้บริหารและพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ที่กำลังปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี กรุ๊ป ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยของพนักงานสัญญาจ้าง คู่ค้า ผู้ว่าจ้างภายนอก ผู้จัดหาสินค้าและบริการ เป็นต้น

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมและสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ การจัดโครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/ AED Champion Project) การแจ้งเตือนให้พนักงานปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและถอดปลั๊กทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นการใช้งานและในช่วงวันหยุดยาวผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น

- กำหนดเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ โดยมีการประชุมคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ รวมทั้งมีการควบคุมและประเมินความเสี่ยงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

- ประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงอย่างสม่ำเสมอ อาทิ พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร เป็นต้น เพื่อหาแนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงต่อสุขภาพของพนักงาน

- ควบคุมและเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านสุขภาพและการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและสิทธิมนุษยชน

- จัดให้มีห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลสุขภาพและรักษาเบื้องต้น

- จัดให้มีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดให้มีการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปี โดยให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

- จัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น อาทิ ภัยพิบัติต่างๆ โรคอุบัติใหม่ เป็นต้น

- ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพอากาศภายในสำนักงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่ดำเนินกิจการ รวมทั้งประเมินแนวโน้มคุณภาพอากาศในอนาคต โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ อาทิ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฝุ่น PM2.5 หรือการพ่นยากำจัดแมลงในอาคารสำนักงาน เป็นต้น

- ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

- กำหนดมาตรการควบคุมและจัดการมลพิษทางเสียงที่เกิดจากการก่อสร้างในพื้นที่ใกล้สำนักงาน หรือการปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคารสำนักงาน เพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากเสียงที่ดังเกินค่ามาตรฐานกำหนด อาทิ มีการสื่อสารให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ การติดป้าย แจ้งเตือน การจัดหาพื้นที่ทำงานชั่วคราวให้กับพนักงาน เป็นต้น

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงานอย่างเหมาะสม อาทิ การจัดสวนหย่อมหรือการปลูกไม้ยืนต้นที่สามารถดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ รวมทั้งการจัดพื้นที่สีเขียวเพื่อใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน เป็นต้น

- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกรุงศรี กรุ๊ป เช่น Krungsri Call Center 1572 เว็บไซต์ krungsri.com หรือสามารถแจ้งเรื่องโดยตรงได้ที่คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีเมล: committee.safety@krungsri.com หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ “Security Center BAY”

สรุปผลการดำเนินงาน

กรุงศรี กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และ/หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ด้วยการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ภายใต้การกำกับดูแลของกรุงศรี กรุ๊ป ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานตามที่กรุงศรี กรุ๊ปกำหนด ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยจากการทำงานได้

เป้าหมาย: จำนวนการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานจนถึงขั้นหยุดงานเป็นศูนย์

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย [1/]	2564	2565	2566	2567
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	-	-	-	-
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) [2/]	-	-	-	-
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) [3/]	0.01	0.02	0.01	0.01
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR) [4/]	0.15	0.08	0.47	0.14

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

การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป้าหมาย:
ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน:
ไม่พบการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีนัยสำคัญ

การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)

เป้าหมาย:
ดำเนินการจัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุในคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

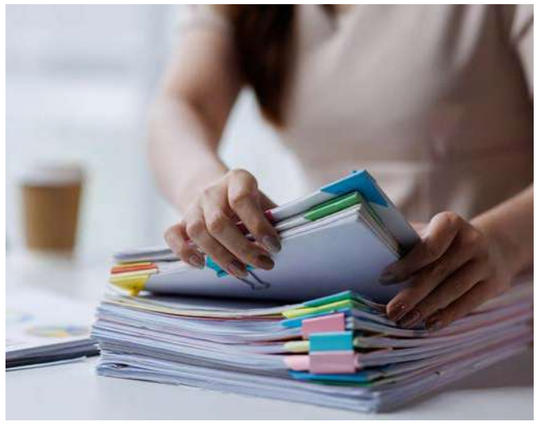
ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ตามกฎหมายกำหนด
- ประชุม คปอ. อาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 11 ครั้ง

- ประชุม คปอ. อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 11 ครั้ง

การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง

เป้าหมาย:
- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
- ดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเรียกเก็บเช็คภายในประเทศ และฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งถือเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน อันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา โดยผลจากการตรวจสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงพบว่า สุขภาพของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ปกติทุกคน



การตรวจประเมินคุณภาพอากาศ

เป้าหมาย:
- ตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงาน โดยค่าคาร์บอนไดออกไซด์ ในชั้นบรรยากาศอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM* ตามประกาศกรมอนามัย เรื่องค่าเฝ้าระวังคุณภาพอากาศภายในอาคารสาธารณะ พ.ศ. 2565

- ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำทุก 3 เดือน

ผลการดำเนินงาน:
- ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานแบบ Real Time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ด้วยอุปกรณ์ตรวจวัดคุณภาพอากาศตามชั้นต่างๆ โดยผ่านระบบควบคุมอัตโนมัติ (Building Automation System: BAS) ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยจากการตรวจสอบคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงานดังกล่าวพบว่า คุณภาพอากาศในอาคารมีค่าคาร์บอนไดออกไซด์อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM*

- ดำเนินการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศทุก 3 เดือน ตามแผนกำหนด และมีการควบคุมอุณหภูมิสำนักงานให้อยู่ระหว่าง 25-26 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน

หมายเหตุ:
* PPM (Part Per Million) หมายถึง ส่วนของปริมาณก๊าซพิษในปริมาณของอากาศล้านส่วน

การตรวจประเมินคุณภาพเสียง

เป้าหมาย:
- กำหนดมาตรฐานระดับเสียงเฉลี่ยตลอดเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง ไม่เกิน 85 เดซิเบลเอ ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานระดับเสียงที่ยอมให้ลูกจ้างได้รับเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน และกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และการดำเนินการในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. 2559

- ดำเนินการสุ่มตรวจระดับเสียงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
- สุ่มตรวจวัดระดับเสียงรบกวนในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ประจำปี 2567 พบว่า ระดับเสียงในทุกอาคารสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไม่เกิน 85 เดซิเบลเอ

การตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง

เป้าหมาย:
- กำหนดระดับความเข้มของแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง พ.ศ. 2561 โดยมีค่าความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดที่ 400-500 ลักซ์

- ดำเนินการสุ่มตรวจความเข้มของแสงสว่างอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน:
สุ่มตรวจวัดความเข้มแสงสว่างภายในอาคารสำนักงานหลัก ประจำปี 2567 ดังนี้
- อาคารสำนักงานใหญ่ มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 300-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

- อาคารริมน้ำ มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 300-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต มีค่าความเข้มของแสงสว่างเฉลี่ย 300-500 ลักซ์ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

การตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่ม

เป้าหมาย:
- ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำเป็นประจำทุก 3 เดือน โดยคุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ตามประกาศกรมอนามัย เรื่องเกณฑ์คุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ. 2563

- ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองตามระยะเวลาที่กำหนด โดยขึ้นอยู่กับประเภทไส้กรอง

- ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฆ่าเชื้อโรคด้วยลำแสง UV เป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน:
- ดำเนินการสุ่มตรวจคุณภาพน้ำดื่มจากตู้กดน้ำดื่มในอาคารสำนักงานหลัก (อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต) โดยพบว่าคุณภาพน้ำดื่มอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

- ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองทุกประเภทตามแผนกำหนด

- ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฆ่าเชื้อโรคด้วยลำแสง UV ตามแผนกำหนด

การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง

เป้าหมาย:
- ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด พ.ศ. 2567

- จัดส่งรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือน

ผลการดำเนินงาน:
การตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต พบว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด และมีการจัดส่งรายงานคุณภาพน้ำทิ้งต่อสำนักงานเขตยานนาวา และเขตปทุมวัน เป็นประจำทุกเดือน



การอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่ผู้รับจ้างภายนอก (Outsource) [1/]

เป้าหมาย:
จัดอบรมให้กับผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกทั้งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและที่เข้างานใหม่ครบถ้วน ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้กับผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมาภายนอกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และผู้รับจ้าง/ ผู้รับเหมาภายนอกที่เข้างานใหม่ รวมทั้งมีการสื่อสารระเบียบการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานแก่ผู้รับจ้างภายนอกอย่างครบถ้วน ร้อยละ 100

หมายเหตุ:
[1/] ในปี 2567 ธนาคารและบริษัทในเครือ มีการว่าจ้างผู้รับจ้างภายนอกที่ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดสถานที่ทำงาน การบริหารจัดการงานอาคาร งานบริการด้าน IT จำนวน 1,611 คน

การฝึกซ้อมยิงปืน

เป้าหมาย:
จัดทำแผนการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคาร และดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งปฏิบัติงานประจำสาขาธนาคารทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 414 คน ตามแผนที่กำหนด

การซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

เป้าหมาย:
- จัดทำแผนการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

- ดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในแต่ละอาคารสำนักงานหลัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ตามแผนการที่กำหนดดังนี้
- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต วันที่ 2 ตุลาคม 2567

- อาคารสำนักงานใหญ่ วันที่ 9 ตุลาคม 2567

- อาคารริมน้ำ วันที่ 9 ตุลาคม 2567

- อาคารต้นสนทาวเวอร์ วันที่ 21 พฤศจิกายน 2567

- อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2567

- อาคารบางนาทาวเวอร์ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2567





การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง
- การจัดโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินอาจต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก ทั้งทรัพยากรบุคคล เวลา และเงินลงทุนสูง หากขาดการบริหารจัดการที่ดีอาจทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

- กลุ่มเป้าหมายอาจไม่สนใจ ไม่เห็นประโยชน์หรือความสำคัญของการเรียนรู้เรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคล ทำให้ไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

- การส่งเสริมความรู้ทางการเงินต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง หากข้อมูลที่สื่อสารออกไปมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ อาจทำให้ผู้รับสารเข้าใจผิดหรือตัดสินใจผิดพลาด เช่น การลงทุนอาจมีความเสี่ยงสูงหากไม่ได้รับข้อมูลครบถ้วน เป็นต้น

โอกาส
- การปลูกฝังวินัยทางการเงินและส่งเสริมความรู้ด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคลถือเป็นรากฐานสำคัญของการเตรียมความพร้อมไปสู่ความมั่นคงทางการเงินและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดจนยังช่วยเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่งอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือนซึ่งถือเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญยิ่งและส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

- การส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเปราะบาง จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ รวมทั้งส่งเสริมการออมและการลงทุน

- การมีความรู้ทางการเงินและมีการบริหารจัดการที่ดีจะเอื้ออำนวยให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถวางแผนและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับรายได้และภาระทางการเงินเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะเดียวกันธนาคารก็จะได้รับโอกาสทางธุรกิจและลดความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงด้านเครดิตจากปัญหาหนี้เสียอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- ริเริ่มโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ อาทิ กิจกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ กิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบเกมการศึกษา (Educational Games) หรือวิธีการสอนแบบเกม (Game-based Learning) เป็นต้น ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อาทิ นักเรียน นักศึกษา ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

- สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป อาทิ ร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมและเกมส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ร่วมเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ทางการเงิน เป็นต้น

- สำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาโครงการและกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย”

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” ริเริ่มขึ้นในปี 2561 โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการด้านการเงินส่วนบุคคลเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคต แก่กลุ่มนิสิต-นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยในปี 2566 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการดำเนินโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” เพื่อสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและการตลาดแก่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่เป้าหมายหลักคือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ ภายใต้หลักคือ **“โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**

ในประเทศไทย ด้วยการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการเกษตรแบบยั่งยืน” ซึ่งเป็นโครงการที่มีหลายภาคส่วนร่วมดำเนินการ ประกอบด้วย กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำนักงานองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมัน (GIZ) ประจำประเทศไทย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) โดยโครงการดังกล่าวได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: CGF)

ทั้งนี้โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทยฯ มีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการน้ำและวิถีการดำรงชีวิตเชิงเกษตรกรรมในลุ่มน้ำยมและน่าน การสนับสนุนด้านเทคนิค การใช้เทคโนโลยีและแนวปฏิบัติเชิงนวัตกรรมในการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การสร้างภูมิคุ้มกันเรื่องหนี้ครัวเรือน และการส่งเสริมความรู้ทางการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ซึ่งโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” ถือเป็นกิจกรรมย่อยที่จะช่วยส่งเสริมให้โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทยฯ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

เป้าหมาย:
ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นแก่กลุ่มเกษตรกรเป้าหมายในพื้นที่เป้าหมายหลักคือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ จำนวน 24 ตำบล

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม ลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นแก่กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 318 คน จาก 8 ตำบล โดยมีรายละเอียดดังนี้



ครั้งที่	ข้อมูลเกษตรกรที่เข้าร่วมกิจกรรม						
	วันที่ดำเนินกิจกรรม	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม
1	5 สิงหาคม 2567	ท่านางงาม	บางระกำ	พิษณุโลก	18	21	39
2	6 สิงหาคม 2567	ชุมแสงสงคราม	บางระกำ	พิษณุโลก	17	32	49
3	29 สิงหาคม 2567	บางระกำ (เมืองใหม่)	บางระกำ	พิษณุโลก	15	25	40
4	30 สิงหาคม 2567	บ้านกร่าง	เมืองพิษณุโลก	พิษณุโลก	5	16	21
5	30 สิงหาคม 2567	ไผ่ขอดอน	เมืองพิษณุโลก	พิษณุโลก	13	24	37
6	21 พฤศจิกายน 2567	ท่ามะเฟือง	พิชัย	อุตรดิตถ์	14	23	37
7	21 พฤศจิกายน 2567	พญาแมน	พิชัย	อุตรดิตถ์	22	29	51
8	22 พฤศจิกายน 2567	คอรุม	พิชัย	อุตรดิตถ์	27	17	44
รวมผู้เข้าร่วมกิจกรรม					**131**	**187**	**318**

โครงการ Krungsri The COACH “โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย”

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีความรับผิดชอบและมีจุดยืนด้านความยั่งยืน มุ่งมั่นเดินหน้าส่งเสริมความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนทางการเงินและวินัยการออมเงินถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจระดับครัวเรือนและระดับประเทศให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน

กรุงศรีจึงได้ริเริ่ม**โครงการ** “Krungsri The COACH” มาตั้งแต่ปี 2565 เพื่อเป็นแหล่งรวมความรู้ทางการเงินครบทุกมิติ ภายใต้แนวคิด “**โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย**” โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงินในรูปแบบที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริง ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก และยูทูป รวมทั้งเว็บไซต์ krungsri.com อีกทั้งยังมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์รายการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าถึงข้อมูลทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการเงินและการลงทุน ตลอดจนเชิญชวนให้พนักงานมีส่วนร่วมสนับสนุนการเผยแพร่รายการสู่สาธารณชน

จุดเด่นของ Krungsri The COACH คือ การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินให้กับพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป โดยผสานความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่างๆ ภายใต้กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลของกรุงศรี ซึ่งเนื้อหาของรายการจะครอบคลุมการบริหารจัดการทางการเงินและการลงทุนในหลากหลายมิติ เช่น การเงินพื้นฐาน การจัดการการเงินในชีวิตประจำวัน การบริหารหนี้สินเชื่อ ประกัน แผนการเกษียณ และการลงทุน นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอประเด็นที่น่าสนใจในช่วงเวลานั้นๆ หรือเรื่องที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน พร้อมเชื่อมโยงกับเรื่องการเงิน รวมถึงการให้ความรู้และเตือนภัยกลโกงมิจฉาชีพในรูปแบบต่างๆ ที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างในปัจจุบัน อาทิ EP.149 “LGBTQIA+ ความรักที่มั่นคงสร้างได้ EP.153 “รวบทุกอ็อปชันของคนมองหาเงินก้อน” และ EP.171 “ระวัง! บัญชีคุณจะเป็นบัญชีม้าแบบไม่รู้ตัว” เป็นต้น

เป้าหมาย:
นำเสนอความรู้ทางการเงินและการลงทุนที่น่าสนใจและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ผ่านรายการต่างๆ ของ Krungsri The Coach

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 Krungsri The COACH “โค้ชเรื่องเงิน ให้เป็นเรื่องง่าย” ได้นำเสนอความรู้ทางการเงินและการลงทุนผ่านรายการหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย

- **รายการ** Krungsri The COACH “**คิดไม่ออก เดี๋ยวตอบให้**” เป็นรายการประจำสัปดาห์ ที่มีโค้ชทางการเงินระดับชั้นนำของกรุงศรี กรุ๊ป มาให้ความรู้เรื่องเงินและนำเสนอประเด็นสังคมที่น่าสนใจโดยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถติดตามรับชมได้ทุกวันศุกร์





- **รายการ** Double Espresso by Krungsri The COACH “**เข้มทุกช็อต เรื่องการลงทุน**” เป็นรายการสดที่มีเนื้อหาเข้มข้นเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของตลาดหุ้นและการลงทุนแบบทันต่อเหตุการณ์ก่อนตลาดหุ้นเปิดทุกเช้า เพื่อให้นักลงทุนสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน โดยสามารถติดตามรับชมได้ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 8.00 น. เป็นต้นไป

- **รายการ** Krungsri The COACH x Krungsri Exclusive **“เจาะลึก รู้ทัน ทุกการลงทุน”** เป็นรายการสดประจำสัปดาห์ที่เจาะลึกทุกการลงทุน มุมมองแนวโน้มเศรษฐกิจแบบมหภาค รวมถึงแนวโน้มการเงินในตลาดโลกที่มีผลกระทบต่อตลาดการเงินการลงทุนในประเทศไทย ดำเนินรายการโดยกูรูด้านการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งสามารถติดตามได้ทุกวันอังคาร ตั้งแต่เวลา 19.30 น. เป็นต้นไป

- **คอนเทนต์ฮับออนไลน์** Krungsri The COACH ที่รวบรวมเนื้อหาสาระและบทความเรื่องการเงินแบบย่อยง่ายครอบคลุมทุกเรื่องในการวางแผนทางการเงิน ทั้งการวางแผนด้านสินเชื่อและบัตรเครดิต การวางแผนการลงทุน ตลอดจนการวางแผนด้านภาษี โดยนำเสนอผ่านช่องทางเว็บไซต์ krungsri.com

โครงการ “Krungsri The COACH” ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ชม โดยในปี 2567 ได้เผยแพร่ไปทั้งสิ้น 350 ตอน มียอดเข้าชมรวมกว่า 45.1 ล้านครั้งในช่องทางยูทูปและเฟซบุ๊ก มีสมาชิกเพิ่มขึ้นบนช่องทางยูทูป ร้อยละ 15 และมีการเข้าชมบทความบนเว็บไซต์ krungsri.com กว่า 3.5 ล้านครั้ง

การให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

- **โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ริเริ่ม ”โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้” ตั้งแต่ปี 2560 โดยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงได้ริเริ่มให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์และบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เฟซบุ๊กแฟนเพจ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์” รวมถึงกิจกรรมย่อยที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ บทความ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” ที่แบ่งปันความรู้ด้านจัดการการเงินอย่างชาญฉลาด รวมทั้งแนะนำเคล็ดลับการบริหารการเงินส่วนบุคคลที่ทันสมัย น่าสนใจ สอดรับกับยุคปัจจุบัน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง บทความ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” นำเสนอผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ “กรุงศรี คอนซูมเมอร์” โดยมีผู้เข้าถึง (Reach) กว่า 5.5 ล้านคน

- **“ชมรมนี้อยู่แล้วรวย”**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ มุ่งเน้นการให้ความรู้การบริหารจัดการการเงิน และการสร้างวินัยการออมแก่พนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ในรูปแบบไลฟ์สตรีมมิ่ง อาทิ กิจกรรม “More Money Talk by ชมรมนี้อยู่แล้วรวย” ซึ่งให้ทั้งความรู้และความสนุกเกี่ยวกับการบริหารการเงินท่ามกลางสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยได้เชิญกูรูทางการเงินมาให้ความรู้และตอบคำถามกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้ถึงการออมไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน และสามารถวางแผนการใช้เงินอย่างรอบคอบพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ในอนาคต

นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังได้สนับสนุนกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินโดยผู้เชี่ยวชาญของบริษัท ผ่านรายการ “Krungsri The COACH คิดไม่ออก เดี๋ยวตอบให้” บนช่องทางยูทูปและเฟซบุ๊กของ Krungsri Simple เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้ที่สนใจทั่วไปได้รับความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการเงินและสามารถนำไปปฏิบัติได้



โครงการกรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ (Krungsri Auto $mart Finance) โดย กรุงศรี ออโต้

โครงการกรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์ เป็นหนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมที่มุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเรื่องการเงินแก่ประชาชน ซึ่งริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2552 และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องกว่า 15 ปี สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรี ออโต้ ในการส่งเสริมสุขภาพการเงินและวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและประชาชนผู้ที่สนใจทั่วไป ภายใต้การดำเนินธุรกิจตามแนวทาง “การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของกรุงศรี ออโต้” (Krungsri Auto Responsible Lending) และ “การสร้างคุณค่าร่วม” (Creating Shared Value: CSV) ให้แก่ธุรกิจ ลูกค้า คู่ค้า และสังคมอย่างยั่งยืน

ปี 2567 กรุงศรี ออโต้ มุ่งสานต่อการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อสังคม ผ่านโครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 **โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) บนแอปพลิเคชัน** GO by Krungsri Auto

กรุงศรี ออโต้ ได้ร่วมกับนายจักรพงษ์ เมษพันธุ์ หรือ โค้ชหนุ่ม (The Money Coach) กูรูด้านการเงินและการลงทุน ในการพัฒนาคอนเท้นท์ด้านการบริหารการเงินภายใต้โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) ในหัวข้อ “3 วิธี คิดก่อนกู้” เพื่อเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบดิจิทัลบนแอปพลิเคชัน GO by Krungsri Auto ในหมวดหมู่ Auto Club รวมถึงออกแบบสอบถามประเมินความพร้อมก่อนกู้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงินได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น ตอกย้ำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) ตามความมุ่งมั่นของกรุงศรี ออโต้ ที่มุ่งส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงความรู้ทางการเงิน เพื่อสร้างสังคมที่เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน:

มีผู้สนใจเข้ารับชมเนื้อหาออนไลน์และวิดีโอภายใต้โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) บนแอปพลิเคชัน GO by Krungsri Auto หมวดหมู่ Auto Club ในหัวข้อ “3 วิธี คิดก่อนกู้” จำนวน 16,070 ราย โดยเนื้อหาประกอบไปด้วยแนวทางการบริหารจัดการทางการเงิน การประเมินความพร้อมก่อนกู้ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินตั้งแต่ระดับพื้นฐาน พร้อมช่วยจัดระบบและวางแผนบริหารจัดการเงินเพื่อปรับความคิดเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อ ผ่าน 3 วิธี ได้แก่

- วิธีที่ 1: Financial Attitude: การปรับความคิดและความเข้าใจเรื่องการเงินพื้นฐาน เช่น การขอสินเชื่อ การผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

- วิธีที่ 2: Financial Readiness: การประเมินความพร้อมก่อนกู้ เพื่อทำความเข้าใจความพร้อมและสถานะทางการเงินของตนเอง อาทิ รายได้ สภาพคล่องในปัจจุบัน ภาระหนี้ เป็นต้น พร้อมประเมินความพร้อมก่อนกู้หลังรับชมวิดีโอจบได้ทันที

- วิธีที่ 3: Financial Discipline: การปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบในฐานะลูกหนี้ อาทิ เมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้วควรวางแผนและบริหารจัดการหนี้ที่มีอย่างไร เป็นต้น

2 **โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) ตอน** $mart Creators

โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) ตอน $mart Creators มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและสร้างที่ปรึกษาทางการเงินของกรุงศรี ออโต้ สู่การเป็นสุดยอด $mart Creators ที่ส่งต่อความรู้ทางการเงินตามแนวทาง “การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบของกรุงศรี ออโต้- (Krungsri Auto Responsible Lending) ภายใต้คอนเซ็ปต์ “ไม่ลด ไม่แลก แต่แจกความรู้” พร้อมยกระดับองค์ความรู้ในการใช้สื่อดิจิทัลรูปแบบวิดีโอสั้นบนแพลตฟอร์ม TikTok ที่สอดรับกับไลฟ์สไตล์การบริโภคสื่อของคนรุ่นใหม่ เพื่อส่งเสริมวินัยทางการเงินและให้ความรู้พื้นฐานด้านการเงินก่อนใช้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าและผู้ใช้รถในวงกว้าง ผลักดันการสร้างสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนในทุกมิติ ผ่านการจัดอบรมโดย 3 ครีเอเตอร์ชื่อดังบนแพลตฟอร์ม TikTok ได้แก่ คุณพิท จาก TikTok ช่อง “ลุงพิทคร้วจิ๋ว” คุณมั้ง จาก TikTok ช่อง “กาแฟคุณพระ” และคุณโย จาก TikTok ช่อง “คืบหน้าข่าว” มาถ่ายทอดความรู้และแนะนำแนวทางการสร้างคอนเทนต์วิดีโอสั้น

โครงการ “กรุงศรี ออโต้ สมาร์ท ไฟแนนซ์” (Krungsri Auto $mart Finance) ตอน $mart Creators มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) และจุดประกายให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตคอนเทนต์ด้านการเงินในสไตล์ของตนเอง เพื่อส่งต่อความรู้ทางการเงินที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของกรุงศรี ออโต้ ในการเสริมสร้างสุขภาพและวินัยทางการเงินแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง

ผลการดำเนินงาน:

ทีมที่ปรึกษาทางการเงินของกรุงศรี ออโต้ จากทั่วประเทศให้ความสนใจและสมัครเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก โดยส่งวิดีโอสั้นเข้าประกวดมากถึง 336 คลิป เพื่อชิงรางวัลพิเศษ โดยผลงานที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของกรุงศรี ออโต้ เพื่อส่งต่อความรู้ทางการเงินให้กับประชาชนต่อไป



โครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้" โดย เงินติดล้อ

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

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 เงินติดล้อจัดกิจกรรมไปทั้งหมด 5 ชุมชน มีชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมรวม 184 คน ประกอบด้วย 1) กลุ่มอาสาสมัครเทคโนโลยี (อสท.) กรุงเทพมหานคร 2) ชุมชนบึงพระราม 9 พัฒนา กรุงเทพมหานคร 3) ชุมชนบ้านมุงเหนือ จ.พิษณุโลก 4) ชุมชนบ้านต้นโพธิ์ จ.ปทุมธานี 5) ชุมชนบ่อฟรั่ง กรุงเทพมหานคร

ภายหลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินกิจกรรมอบรมให้ความรู้ เงินติดล้อได้ติดตามวินัยการเงินของชุมชนบึงพระราม 9 พัฒนา โดยสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้จำนวน 7 คน จากผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 16 คน ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้

- ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 7 คน มีพฤติกรรมจดบัญชีรายรับรายจ่ายอย่างต่อเนื่อง
- ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 6 คน มีพฤติกรรมการออม โดยมีเงินออมรวมกันทั้งสิ้น 15,661 บาท
- ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 2 คน มีมูลค่าหนี้ลดลงรวม 115,604 บาท

สำหรับชุมชนอื่นๆ อยู่ระหว่างการติดตามการผลดำเนินงาน



โครงการพี่เลี้ยงการเงิน โดย เงินติดล้อ

เงินติดล้อได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการพัฒนาและสร้างพี่เลี้ยงการเงินภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานที่มีปัญหาด้านการเงิน ซึ่งปัจจุบันเงินติดล้อมีพนักงานที่จบหลักสูตรพี่เลี้ยงการเงินรวม 4 รุ่น จำนวน 67 คน

สำหรับปี 2567 พี่เลี้ยงการเงิน จำนวน 11 คน ได้อาสาช่วยเหลือให้คำแนะนำเพื่อนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการและยินยอมให้ติดตามผล จำนวน 18 คน ซึ่งภายหลังจากให้คำแนะนำไปแล้วเป็นระยะเวลา 3 เดือน สามารถช่วยลดการสูญเสียดอกเบี้ยจากหนี้ในและนอกระบบได้ถึง 684,638 บาท มูลค่าหนี้ลดลงจำนวน 1,815,262 บาท และสัดส่วนภาระหนี้ต่อรายได้รวม (Debt to Income Ratio: DTI) ลดลงจากก่อนเข้าร่วมโครงการอยู่ที่ร้อยละ 115 ของรายได้ เหลือร้อยละ 40 ของรายได้ ส่งผลให้กระแสเงินสดคงเหลือหลังจ่ายหนี้เพียงพอต่อการดำรงชีพตามปกติ ผลการดำเนินงานเหล่านี้เกิดจากการใส่ใจของพี่เลี้ยงการเงินในการติดตามพูดคุยอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับแนวคิด พฤติกรรม และสร้างวินัยการเงินที่ดีแก่พนักงาน นำไปสู่การบริหารจัดการหนี้ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

นอกจากโครงการพี่เลี้ยงการเงินที่คอยช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านการเงินกับพนักงาน เงินติดล้อยังส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับพนักงานใหม่ตั้งแต่วันแรกที่เริ่มทำงานและสอดแทรกกิจกรรมความรู้ด้านการเงินอย่างต่อเนื่องในทุกๆ การเจริญเติบโตของพนักงานแต่ละระดับ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และป้องกันการเกิดปัญหาการเงินในอนาคต โดยในปี 2567 ได้มีการให้ความรู้แก่พนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันจำนวน 55 กลุ่มงาน รวม 3,027 คน

จากการเรียนรู้และลงมือทำอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พี่เลี้ยงการเงินของเงินติดล้อมีทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหาด้านการเงิน โดยได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์และเทคนิคการเป็นพี่เลี้ยงการเงินแก่หน่วยงานต่างๆ ในงาน Happy Money พี่เลี้ยงการเงิน Community 2567 ซึ่งจัดขึ้นที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีผู้เข้าอบรมรวม 55 คน ผ่านระบบ Cisco Webex Meeting รวมทั้งยังได้รับเชิญให้แบ่งปันแนวคิดและประสบการณ์ในการศึกษาทำความเข้าใจปัญหาด้านการเงินของประชาชนอย่างจริงจังมาตลอดกว่า 10 ปี โดยข้อมูลนี้ได้ถูกเผยแพร่ในหนังสือ 50 ปีตลาดหลักทรัพย์ฯ

นอกจากนี้ เงินติดล้อยังได้แบ่งปันความรู้ในการพัฒนาพี่เลี้ยงการเงินและการให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการหนี้กับพนักงานในองค์กร แก่ทีมงานหลักสูตรแก้หนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อนำไปพัฒนาจัดทำหลักสูตรหมอหนี้เพื่อประชาชน โดยปัจจุบันทาง ธปท. ได้ออกแบบหลักสูตรและทดลองสอนกับบุคคลกรในองค์กรและกลุ่มพี่เลี้ยงการเงินของตลาดหลักทรัพย์ฯ ไปแล้วอย่างละ 1 รุ่น รวมไปถึงบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ที่ให้ความสนใจโครงการพี่เลี้ยงการเงิน โดยได้ส่งผู้แทนมาเรียนรู้ขั้นตอนและการเป็นพี่เลี้ยงการเงิน จำนวน 7 คน จากนั้นได้นำความรู้ไปใช้จริง โดยพนักงานสนใจเข้าร่วมโครงการ 65 คน และมีการเริ่มต้นสำรวจสุขภาพการเงินและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดแก่พนักงาน จำนวน 5 คน



โครงการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่พันธมิตรและหน่วยงานอื่นๆ โดยเงินติดล้อ

นอกเหนือจากโครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้" ซึ่งถือเป็นโครงการหลักของเงินติดล้อแล้ว เงินติดล้อยังได้ต่อยอดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินแก่พันธมิตรและองค์กรอื่นๆ อาทิ

- เงินติดล้อได้ลงนามความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในปี 2566 เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อ โดยเงินติดล้อเป็นผู้นำในการถ่ายทอดวิธีการทำกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการเงินแก่ "สมาชิกสมาคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ" (Vehicle Title Loan Trade Association: VTLA) โดยในปี 2567 มีสมาชิก 2 องค์กรได้แก่ บริษัท เงินเทอร์โบ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ซูเกียรติ พร็อตเพอร์ตี้ จำกัด สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับชุมชนเป้าหมาย จำนวน 6 ชุมชน โดยมีชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมรวม 207 คน ซึ่งคณะทำงานของเงินติดล้อจะรายงานความคืบหน้าการดำเนินโครงการกับ ธปท. อย่างต่อเนื่อง
- การถ่ายทอดความรู้ทางการเงินและวิธีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับองค์กรพันธมิตร ได้แก่ 1) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด (สมหวังเงินสั่งได้) 3) บริษัท ออโต้ เอกซ์ จำกัด (เงินไซโย) และ 4) บริษัท บริหารสินทรัพย์ อัลฟาแคปปิตอล จำกัด โดยพบว่า 2 องค์กรจาก 4 องค์กรได้นำความรู้ไปจัดกิจกรรมจริง ได้แก่ 1) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ส่งเสริมความรู้ให้แก่กลุ่มเกษตรกร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มแม่บ้านในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ รวม 318 คน และ 2) บริษัท สินทรัพย์ อัลฟาแคปปิตอล จำกัด ส่งเสริมความรู้แก่กลุ่มนักเรียนโรงเรียนวัดสนธิธรรม จังหวัดอ่างทอง และโรงเรียนบ้านหนองไก่แก้ว จังหวัดราชบุรี จำนวน 50 คน
- การส่งเสริมความรู้ด้านการเงินไปยังกลุ่มนักศึกษาในหลักสูตร "รู้เรื่องเงินก่อนทำงาน" เพื่อบ่มเพาะความรู้พื้นฐานด้านการเงินสำหรับเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ช่วงชีวิตวัยทำงาน อาทิ การตั้งเป้าหมาย การวางแผนการเงิน การบริหารรายได้และค่าใช้จ่าย การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมถึงการทำความรู้จักประเภทของหนี้สินที่ผู้เริ่มทำงานควรรู้ เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยในปี 2567 มีนิสิต-นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าร่วมอบรมด้านการเงิน ประกอบด้วย 1) คณะสื่อมวลชน และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 207 คน 2) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 48 คน และ 3) คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1 กลุ่ม จำนวน 32 คน



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอาจต้องลงทุนทรัพยากรหลายด้าน อาทิ บุคลากร ระยะเวลาดำเนินงาน งบประมาณสำหรับการจัดประชุม การวิจัย และการดำเนินโครงการ นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียตามความคาดหวังอาจต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม

- หากองค์กรละเลยต่อการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและบริหารจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียง ความไว้วางใจ นอกจากนี้ การละเลยต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียอาจนำไปสู่การสูญเสียความไว้วางใจ อาจถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้อง และอาจเกิดข้อพิพาทหรือแรงต่อต้านจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

- การกำหนดช่องทางการสื่อสารและแนวทางตอบสนองต่อความคาดหวังควรคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม หากมีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียมากเกินไปอาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการแข่งขัน หรือการสื่อสารที่ผิดพลาดอาจมีความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร

โอกาส

- การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง นอกจากจะสนับสนุนให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแล้ว ขณะเดียวกันยังช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอันจะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

- การกำหนดกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม ด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและคาดหวัง รวมถึงมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของธนาคารและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

- การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้องค์กรเห็นมุมมองใหม่ๆ และสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินให้ตอบโจทย์ตลาด รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ดี ความเชื่อมั่น และความร่วมมือในอนาคต

- การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจะเปิดโอกาสให้เกิดพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ๆ และความร่วมมือที่เป็นประโยชน์ เช่น การมีส่วนร่วมกับภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล จะช่วยให้องค์กรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎระเบียบและมาตรฐานระดับสากล อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและหลีกเลี่ยงบทลงโทษ การร่วมมือกับคู่ค้าอาจช่วยลดต้นทุนในระยะยาวและเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน

- การบริหารจัดการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมชื่อเสียงองค์กร และสร้างการได้เปรียบในการแข่งขัน ตลอดจนดึงดูดนักลงทุนและลูกค้าได้

แนวทางการบริหารจัดการ

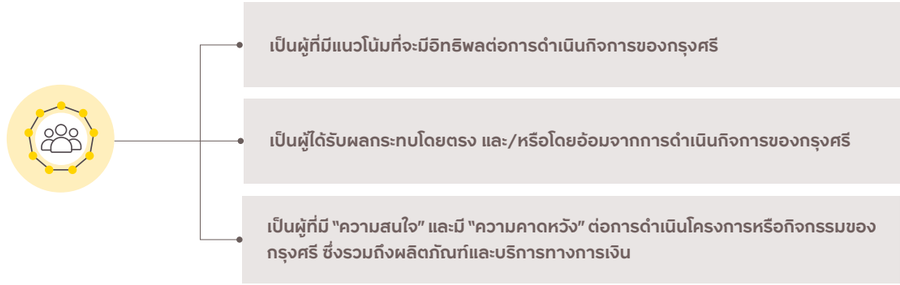
- **กำหนดกระบวนการระบุ วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย** โดยกระบวนการดังกล่าวต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความคาดหวัง ความสนใจ และอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียในระดับที่แตกต่างกัน ความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารภายใต้มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ภาวะการพึ่งพากันจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

- **ดำเนินการรายงานผลการมีส่วนร่วมระหว่างกรุงศรีกับผู้มีส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการธนาคาร หรือคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะกรรมการความยั่งยืน หรือผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม** อาทิ การจัดประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคาร การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ กิจกรรมการส่งเสริมลูกค้าธุรกิจด้าน ESG

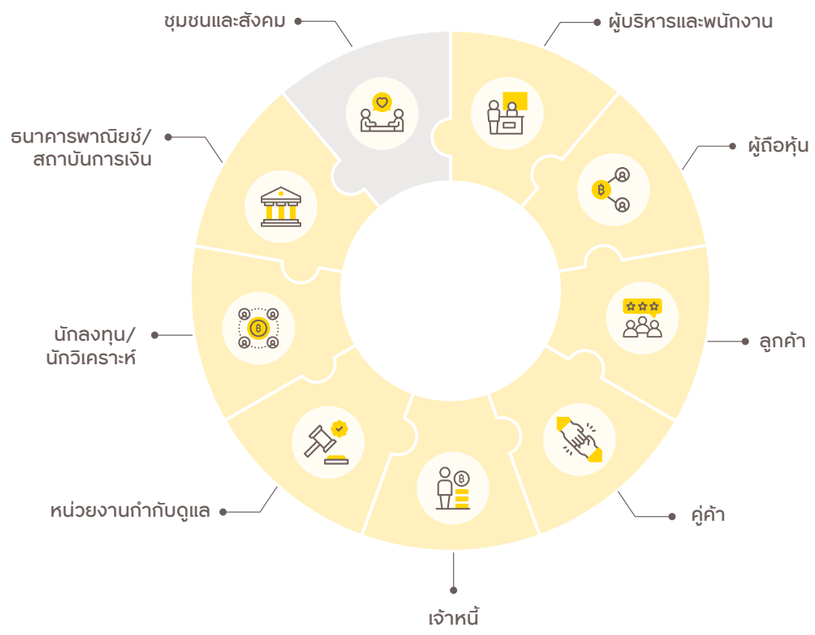
- **กำหนดให้ทุกหน่วยงานของกรุงศรีมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ** เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม รวมทั้งตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาความเหมาะสมตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ ด้วย อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

กรุงศรีกำหนดวิธีการระบุผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงลักษณะดังนี้



จากการพิจารณาข้างต้น จึงสามารถแบ่งกลุ่มและจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้



- **ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง มีความสนใจและคาดหวังต่อองค์กรระดับสูง และมีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินงานขององค์กร**
- **ผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม มีความสนใจและคาดหวังต่อองค์กรระดับปานกลาง**

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้บริหารและพนักงาน

ความสนใจและความคาดหวัง

- ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัด ภายใต้มิติด้าน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล
- จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งงาน
- การส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร
- การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และความมีคุณค่าต่อองค์กร
- สมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต
- การรับฟังเสียงของพนักงาน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดปฐมนิเทศแบบออนไลน์ (e-Orientation) สำหรับพนักงานใหม่
- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกัน และต่างสายงานอย่างสม่ำเสมอ
- สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต “Krungsri Portal Sharepoint”, e-News-letter: “Around Krungsri”, “Around Your MTBP”, “Around ASEAN”, อีเมล “ESG Simple to Share” หรือ “ESG Flash” และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรม และ/หรือช่องทางสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ อีเมล “HR Inspires”, “Around HR” แอปพลิเคชันไลน์ “Humans of Krungsri” แอปพลิเคชัน “KarE” เป็นต้น
- การจัดทำโครงการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (The Voice of Krungsri: VOK) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในมุมมองต่างๆ อย่างเป็นอิสระ
- กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร รวมถึง กิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุงาน กิจกรรม Team Building กิจกรรม Engagement การจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club) เป็นต้น
- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาอย่างสม่ำเสมอ
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การจัดฝึกอบรมพนักงานผ่านหลักสูตรประจำปี และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
- การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) และโปรแกรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร
- การประเมินผลการดำเนินงาน ทั้งในด้านการเงินและด้านที่มิใช่การเงิน
- การดูแลด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ การจัดตั้งห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) การจัดตั้งศูนย์สุขภาวะทางจิต (Krungsri Happy Heart Center)
- การดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับผู้บริหารและพนักงานอย่างเหมาะสม
- การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

ผู้บริหารและพนักงาน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ผู้บริหารและพนักงาน (Engagement Activity)
- การจัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)
- การจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม
- การรับฟังเสียงจากพนักงานผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคาร อาทิ HR Service และ Whistleblowing Channel เป็นต้น

ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- ผลตอบแทนที่ดีและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น
- การคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

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

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นอย่างสูงสุด
- การจัดประชุมสามัญ และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกปี
- การสื่อสารข้อมูลสำคัญต่อผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอบนเว็บไซต์ krungsri.com
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและผลตอบแทนที่เหมาะสม
- การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการเพื่อสังคมและความยั่งยืน (Social and Sustainable Finance) เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน
- การพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างทันกาล ครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างเหมาะสม
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

ลูกค้า

(ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การให้บริการอย่างมืออาชีพและรวดเร็ว
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- การให้คำแนะนำและส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย Krungsri Simple แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี เช่น งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม Business Matching เป็นต้น
- กิจกรรมเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าคอยดูแลและประสานงานกับลูกค้าโดยตรง
- กิจกรรมสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมทั้งแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้าน ESG ที่สำคัญ เช่น กิจกรรมแบ่งปันความรู้ด้าน ESG ให้กับลูกค้าธุรกิจ
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสาขาธนาคารและช่องทางต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารเรื่องมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ และ/หรือภัยพิบัติ และ/หรือโรคอุบัติใหม่ ผ่านช่องทางสาขาธนาคาร เว็บไซต์ krungsri.com และสื่อโซเชียลมีเดีย Krungsri Simple
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย “Krungsri Call Center” โทร. 1572

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด
- การปกป้องดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การส่งเสริมลูกค้าธุรกิจให้ตระหนักถึงการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อาทิ โครงการ Krungsri ESG Awards การจัดหลักสูตรอบรม Krungsri ESG Academy 2024 และการจัดประชุมสัมมนา Krungsri-MUFG ESG Symposium
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น บริการ krungsri app แอปพลิเคชัน “Kept by Krungsri” บริการ “Krungsri Online” และ “Krungsri Biz Online” บริการรับชำระเงินผ่าน QR code กับ “กรุงศรี มั่งมี ช้อป” เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น
- การให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ และแนะแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ อาทิ มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ปี 2567 และโครงการ “คุณสู้ เราช่วย”
- การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้า อาทิ บริการที่ปรึกษาด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ (Trade Advisory)
- การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent)
- การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ “Krungsri The Coach” โค้ชเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) และ “Krungsri Call Center” โทร. 1572



โครงการ Krungsri ESG Awards ริเริ่มขึ้นในปี 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกย่องและส่งเสริมผู้ประกอบการที่ตระหนักและดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งธนาคารได้สนับสนุนและมอบรางวัล **“Krungsri ESG Awards”** เพื่อเชิดชูเกียรติแก่องค์กรธุรกิจที่มีการผนวกมิติด้าน ESG เข้าในกระบวนการทำงาน โดยจำแนกรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) **Excellence** เป็นรางวัลที่มอบให้ธุรกิจที่มีความเป็นเลิศครอบคลุมทุกมิติ ESG และ 2) **Highly Commended** เพื่อเชิดชูกิจการที่ริเริ่มและดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดีด้าน ESG ซึ่งกรุงศรีได้รับเกียรติจากองค์กรพันธมิตรผู้ทรงคุณวุฒิและมีวิสัยทัศน์ด้าน ESG มาร่วมพิจารณาตัดสินรางวัลดังกล่าว ได้แก่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย แห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำหรับปี 2567 กรุงศรีมุ่งมั่นส่งเสริมการดำเนินงานด้าน ESG อย่างเข้มข้นแก่ผู้ประกอบการด้วยการจัดอบรมหลักสูตรด้าน ESG ภายใต้ **“Krungsri ESG Academy”** เป็นปีแรก โดยได้รับความร่วมมือจากพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญด้าน ESG ในการให้องค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการให้สามารถลงมือพัฒนาแผนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน (Transition Plan) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่เข้าอบรมยังสามารถเข้าถึงเครือข่ายพันธมิตรด้าน ESG ของกรุงศรีอีกด้วย ซึ่งในปี 2567 มีผู้ประกอบการจากหลากหลายธุรกิจเข้าร่วมอบรมในโครงการ Krungsri ESG Academy จำนวน 60 บริษัท และมีบริษัทที่ได้รับรางวัล Krungsri ESG Awards จำนวน 25 บริษัท โดยเป็นรางวัล **Krungsri ESG Awards ประเภท Excellence** จำนวน 5 บริษัท และรางวัล **Krungsri ESG Awards ประเภท Highly Commended** จำนวน 20 บริษัท ทั้งนี้ คณะทำงานโครงการ Krungsri ESG Awards ได้รายงานความสำเร็จจากการดำเนินโครงการดังกล่าวให้คณะกรรมการและ/หรือผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องรับทราบ อาทิ คณะกรรมการความยั่งยืน



คู่ค้า

ความสนใจและความคาดหวัง

- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค
- การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม
- การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและกำหนดระยะเวลาที่จะชำระเงินให้แก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและความลับของคู่ค้า
- การให้โอกาสดำเนินงานร่วมกับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในอนาคตอย่างเท่าเทียม
- การมีส่วนร่วมและสนับสนุนการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

คู่ค้า

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การแจ้งข่าวสารรวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติที่สำคัญผ่านช่องทางอีเมลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เช่น หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายการงดรับของขวัญ เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรี ผ่านเว็บไซต์ krungsri.com
- การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยและรณรงค์ให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมดังกล่าว
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้าอย่างสูงสุด
- การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า
- การกำหนดหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) และสนับสนุนคู่ค้าที่มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนให้ใช้ e-Auction เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา
- การชำระเงินแก่คู่ค้าตามระยะเวลาที่กำหนด
- การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG และการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนแก่คู่ค้า
- การให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- การปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ค้าอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผยต่อคู่ค้ารายอื่น
- การแจ้งนโยบายการงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านช่องทางอีเมลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

เจ้าหนี้

ความสนใจและความคาดหวัง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- การบริหารจัดการสภาพคล่อง และการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit)
- การจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลที่สำคัญและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ความสนใจและความคาดหวัง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจและการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การร่วมประชุมหารือ ให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
- การกำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงมิติ ESG
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

นักลงทุนและนักวิเคราะห์

ความสนใจและความคาดหวัง

- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน
- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ

นักลงทุน และ นักวิเคราะห์

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์และประชุมออนไลน์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป
- การแถลงข่าวต่อนักลงทุน นักวิเคราะห์ และสื่อมวลชน ในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจ และพัฒนาการที่สำคัญ
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาสผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ krungsri.com
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางอีเมลตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน

ความสนใจและความคาดหวัง

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือและการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือในการสนับสนุนประเทศในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศให้เหลือศูนย์ภายในปี 2608 (ค.ศ. 2065)

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

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

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ชุมชน และ สังคม

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย สนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีพนักงานฝ่ายความยั่งยืนองค์กรและอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น
- การนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้มแข็ง
- การประชุมและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- การจัดตั้ง “คณะกรรมการความยั่งยืน[1/]” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยมีการประชุมของคณะกรรมการความยั่งยืนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การจัดตั้งฝ่ายความยั่งยืนองค์กร ภายใต้ความดูแลของสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน[2/] (หรือสายงาน ESG) โดยทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ภายใต้กรอบ “Krungsri’s 4 CSR Pillars” ได้แก่ 1) การสร้างคุณค่าความยั่งยืน 2) การตอบแทนคืนสู่สังคม 3) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และรับฟังความคิดเห็นของภาคชุมชนและสังคม
- การเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านสังคมผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์ krungsri.com รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

หมายเหตุ:

1/ ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการความยั่งยืนได้ในหัวข้อ การกำกับดูแลและบริหารงานด้านความยั่งยืน หน้า 36 หรือที่เว็บไซต์กรุงศรี (https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/committee)

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

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมอาจต้องลงทุนทรัพยากรด้านต่างๆ จำนวนมาก ทั้งด้านแรงงาน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระยะเวลาดำเนินงาน หากขาดการวางแผนที่ดี อาจได้ผลลัพธ์ที่ไม่คุ้มค่ากับต้นทุนที่ลงทุนไป

- การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมหากไม่สามารถรักษามาตรฐานหรือความต่อเนื่องของโครงการ อาจถูกมองว่าเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมเชิงประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร หรืออาจเผชิญกับแรงกดดันจากสังคมในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

- การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอาจมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การจัดกิจกรรมบางประเภทอาจต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การลงพื้นที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง พื้นที่ประสบภัยพิบัติ หรือพื้นที่ที่มีข้อกำหนดด้านกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งอาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ การถูกฟ้องร้อง ถูกปรับ หรือถูกดำเนินคดี และส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมในฐานะจิตอาสาอาจถูกคาดหวังให้ทำงานหรือรับผิดชอบมากขึ้น หรือกรณีที่โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมใช้ระยะเวลาดำเนินงานยาวนาน อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวหรือการทำงาน

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม อาจมีความเสี่ยงในการถูกใช้เป็นเครื่องมือทางการเมือง หรือเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กร

โอกาส

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกรุงศรี หน่วยงานภายนอก พันธมิตร ชุมชนและสังคม รวมทั้งสร้างเครือข่ายที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน ตลอดจนสร้างโอกาสทางธุรกิจในการขยายตลาดและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่

- การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมผ่านการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน จะช่วยแก้ปัญหาสังคมที่ตรงจุดและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว เช่น การขจัดความยากจน การส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา การส่งเสริมความเป็นธรรมและความเท่าเทียมในสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

- การส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเข้าร่วมเป็นจิตอาสาในกิจกรรมเพื่อสังคมจะช่วยส่งเสริมความสามัคคีในองค์กร ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้านการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

- อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป และผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมจะได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เช่น การบริหารจัดการโครงการ การเป็นผู้นำ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดจนเปิดโอกาสให้ฝึกฝนด้านการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความหลากหลาย และมีโอกาสเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความยั่งยืน**” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายและข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หรือความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับหลักการการธนาคารอย่างยั่งยืน รวมทั้งแนวทางและความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ทั้งนี้ กำหนดให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการความยั่งยืนไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาค และจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม**” (Policy for Social Contribution and Project Formulation) เพื่อใช้เป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการสนับสนุน บริจาค และจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

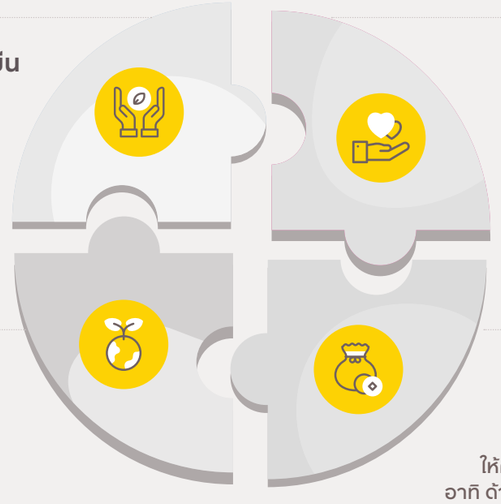
- กำหนด “**นโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน**” (Policy and Program for Anti-Bribery and Corruption) โดยผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดในการพิจารณาเกี่ยวกับการให้การบริจาค และการสนับสนุนต่างๆ ซึ่งจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนและบริจาค และจัดทำโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมซึ่งการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรการดังกล่าวจะช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งการให้สินบน การทุจริตคอร์รัปชัน และความขัดแย้งในผลประโยชน์ รวมถึงความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ นอกจากนี้ นโยบายและมาตรการดังกล่าวยังไม่อนุญาตให้มีการสนับสนุนทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยส่วนตัวหรือในนามของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลภายนอกซึ่งอาจทำให้ธนาคารได้ประโยชน์จากการกระทำดังกล่าว หรือเพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจของธนาคารอย่างไม่เหมาะสม

- จัดตั้ง “**ฝ่ายความยั่งยืนองค์กร**” ภายใต้สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนสังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) และพัฒนาแผนงาน โครงการ หรือแคมเปญที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรีโดยร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติสากล และสอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ

- ปลูกฝังและรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรทั้งผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีจิตอาสาในการสร้างคุณค่าต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิด “Simple to Share” ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ที่ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า “Krungsri’s 4 CSR Pillars” เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคมสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ ตามรายละเอียดดังนี้

Krungsri’s 4 CSR Pillars



1 **การสร้างคุณค่าความยั่งยืน**
มุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนแก่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

2 **การตอบแทนคืนสู่สังคม**
มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของกรุงศรี กรุ๊ป และสังคมวงกว้าง ผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ

3 **การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม**
มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4 **การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ**
มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุขและการแพทย์ การเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม*
2.7 ล้านบาท

เงินบริจาค*
17.37 ล้านบาท

อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป
3,582 คน

เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม คิดเป็น
11,067 ชั่วโมงอาสา

หมายเหตุ:
* เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทย่อย

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

กรุงศรีตระหนักดีว่าหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญคือ การปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสร้างคุณค่าร่วมเพื่อความยั่งยืนในหมู่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง กรุงศรีจึงส่งเสริมการสร้างคุณค่าความยั่งยืนผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ อาทิ

- การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน และจัดอบรมให้ความรู้ด้าน ESG แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น
- การสนับสนุนการผนวกมิติ ESG เข้าในกระบวนการทำงานปกติ (Business as Usual) ขององค์กร
- การสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)
- การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล (SDGs)
- การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร
- ความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย และเครือข่ายพันธมิตรในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อผลลัพธ์เชิงบวกในวงกว้าง
- การจัดทำรายงานด้านความยั่งยืนและประเมินผลการดำเนินงานและสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางต่างๆ เช่น รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) รายงานความยั่งยืน เว็บไซต์ krungsri.com เป็นต้น

การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่ผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรี

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการบูรณาการด้าน ESG เข้าในกระบวนการดำเนินงาน จึงได้จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ESG แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ESG และสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ตลอดจนสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจไปสู่การดำเนินงานที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	รายละเอียดกิจกรรม
คณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูง	หลักสูตรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ESG แก่คณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูง ผ่านระบบออนไลน์ อาทิ หลักสูตร ESG in the Boardroom: A Practical Guide for Board หลักสูตร Science Based Target of Climate Mitigation for Board Level หลักสูตร The Board's Roles in Climate Governance หลักสูตร Sustainability-related Financial Disclosures หลักสูตร ESG Risk and Management: A Practical Guide for Listed Companies
พนักงาน	• หลักสูตรอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน หัวข้อ "Climate Change & Sustainable Finance (พลิกวิกฤต Climate Change สู่โอกาสธุรกิจใหม่)" ผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2567 โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 93 คน • หลักสูตรอบรมเรื่อง "Zero Waste: ชีวิตยุคใหม่ เปลี่ยนขยะให้เป็นศูนย์" เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยเริ่มจากความร่วมมือภายในองค์กรผ่านการบริหารจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chula Zero Waste) มาบรรยายให้ความรู้แก่พนักงานเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2567 ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวน 123 คน
ผู้บริหารและพนักงานบริษัทในเครือ	กิจกรรมบรรยายให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด ในหัวข้อ "Environmental, Social and Governance (ESG) เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน" ผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2567 โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 113 คน
คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานรับจ้างภายนอก (Outsources)	• กิจกรรมอบรมให้ความรู้เรื่อง "การส่งเสริมสำนักงานสีเขียว" เพื่อยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นสำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานขององค์กรในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมของธนาคาร รวมถึงมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้แทนคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานรับจ้างภายนอก หัวข้อ "Green Office: การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและขยะในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ" • การอบรมดังกล่าวจัดขึ้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2567 ณ อาคารกรุงศรีสำนักงานใหญ่ โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากโครงการ Chula Zero Waste จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบริษัท อินทรี อีโคไซเคิล จำกัด รวมทั้งผู้แทนกรุงศรีจากสายงาน ESG มาบรรยายให้ความรู้ควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีผู้แทนคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและพนักงานรับจ้างภายนอก (Outsources) เข้าร่วมอบรมรวมทั้งสิ้น 132 คน
ลูกค้าธุรกิจ	กิจกรรมบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับ ESG ให้แก่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
คู่ค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการ	กิจกรรมบรรยายหัวข้อ "การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนกับกรุงศรี กรุ๊ป" เพื่อสื่อสารให้คู่ค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการทราบถึงแนวทางการดำเนินงานด้าน ESG จรรยาบรรณคู่ค้า แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้คู่ค้านำความรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป ในปี 2567 ได้จัดกิจกรรมบรรยายรูปแบบออนไลน์แก่คู่ค้า จำนวน 3 ครั้ง ในวันที่ 26 มีนาคม วันที่ 25 กันยายน และวันที่ 20 ตุลาคม 2567 และมีคู่ค้าเข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 267 ราย





การตอบแทนคืนสู่สังคม



โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" (กิจกรรมรับบริจาคโลหิต)

กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 โดยร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในการสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต รวมถึงอวัยวะและดวงตาเพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะฉุกเฉินหรือภาวะขาดแคลนโลหิตสำรอง ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตจะคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานที่และความปลอดภัยสูงสุดของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

เป้าหมาย:

ดำเนินการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ตามแผนที่กำหนด และได้ปริมาณโลหิตรวม 1 ล้านซีซี

ผลการดำเนินงาน:

ได้รับบริจาคโลหิตจำนวนรวมทั้งสิ้น 799,150 ซีซี จากการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ดังนี้

- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 ครั้ง ในเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม 2567 ได้ปริมาณโลหิตรวมทั้งสิ้น 412,450 ซีซี



- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 4 ครั้ง ในเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม 2567 ได้ปริมาณโลหิตรวมทั้งสิ้น 189,400 ซีซี



- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตผ่านสาขาธนาคารในต่างจังหวัด จำนวน 18 สาขา ได้แก่ สาขากาฬสินธุ์ สาขากำแพงเพชร สาขากันทรลักษ์ สาขาชอยเขาตาโล พัทยา สาขาบ้านฉาง สาขาพิษณุโลก สาขาภูเก็ต สาขาศรีสะเกษ สาขาถนนพหลโยธิน สระบุรี สาขาถนนมิตรภาพขอนแก่น สาขาถนนพัฒนาการคูขวาง นครศรีธรรมราช สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ สาขาสงขลา สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ สาขาสิงห์บุรี สาขาอุดรธานี สาขาอุทัยธานี และสาขาอำนาจเจริญ ได้ปริมาณโลหิตรวมทั้งสิ้น 197,300 ซีซี

- พนักงานร่วมบริจาคอวัยวะและดวงตา จำนวน 259 คน

โครงการ "กรุงศรีห่วงใย...ต้านภัยมะเร็งเต้านม"

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

เป้าหมาย:

- ดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับภัยมะเร็งเต้านมและวิธีการตรวจเต้านมด้วยตนเองแก่กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 แห่ง ตามแผนที่กำหนดและมีผู้เข้าอบรมไม่น้อยกว่า 80 คน

- ดำเนินการจัดกิจกรรมตรวจวินิจฉัยเต้านมจากรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ให้แก่สตรีด้อยโอกาสและมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 50 คน ณ อาคารสำนักงานใหญ่

ผลการดำเนินงาน:

- จัดอบรมสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยมะเร็งเต้านมและวิธีการตรวจเต้านมด้วยตนเอง (Breast Self-Examination) แก่กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 100 คน เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ไปถ่ายทอดแก่สตรีในชุมชนต่อไป โดยอาสาสมัครสาธารณสุขที่เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย อาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทรงคนอง อาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางยอ และอาสาสมัครสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกระเจ้า โดยได้รับเกียรติจากแพทย์หญิงกุลยา ทาระชาติ แพทย์ประจำศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช ให้เกียรติเป็นวิทยากร



- จัดกิจกรรมตรวจวินิจฉัยเต้านมด้วยรถเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่แก่กลุ่มพนักงานรับจ้างภายนอก จำนวน 44 คน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งจะมีการแจ้งผลการตรวจวินิจฉัยและแนะนำขั้นตอนการรักษากรณีพบความผิดปกติ

- สนับสนุนเงินจำนวน 500,000 บาท แก่มูลนิธิถันยรักษ์ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการตรวจวินิจฉัยเต้านมของมูลนิธิฯ



โครงการ "กรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด"

กรุงศรีได้ริเริ่มดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งถือเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคาร มาตั้งแต่ปี 2558 โดยร่วมกับสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร เพื่อสนับสนุนให้พนักงานและชุมชนท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโบราณสถานอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาที่ได้รับยกย่องให้เป็นมรดกโลก และมีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คงอยู่สืบไป

เป้าหมาย:

- ดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในพื้นที่เกาะเมืองและรอบนอกเกาะเมืองอยุธยา จำนวน 4 ครั้ง ตามแผนที่กำหนด

- ผลประเมินความพึงพอใจโดยรวมจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน:

- ครั้งที่ 1: จัดกิจกรรมในวันที่ 2 มีนาคม 2567 ณ วัดเชิงท่า โดยมีอาสาสมัครผู้บริหารชาวญี่ปุ่นของกรุงศรี เข้าร่วมจำนวน 23 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 184 ชั่วโมง

- ครั้งที่ 2: จัดกิจกรรมในวันที่ 18 พฤษภาคม 2567 ณ วัดวรเชษฐ์ โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 46 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 368 ชั่วโมง

- ครั้งที่ 3: จัดกิจกรรมในวันที่ 13 กรกฎาคม 2567 ณ วัดสมณโกฏฐาราม โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 104 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 832 ชั่วโมง

- ครั้งที่ 4: จัดกิจกรรมในวันที่ 21 กันยายน 2567 ณ วัดเจ้าย่า โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 140 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 1,120 ชั่วโมง

- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเฉลี่ย ร้อยละ 98





“ผมรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมกิจกรรม CSR ของธนาคาร โดยผมจะร่วมกิจกรรมทุกครั้งที่มีโอกาสไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมปลูกป่าชายเลน หรือกิจกรรมสร้างคอนโดปู เพื่ออนุรักษ์ระบบนิเวศป่าชายเลน แต่กิจกรรมที่ผมรู้สึกมีความภาคภูมิใจมากที่สุดคือ กิจกรรมพัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด เพราะผมกับเพื่อนๆ ได้ร่วมแรงร่วมใจในการดูแลและทำนุบำรุงโบราณสถานที่สำคัญของจังหวัดอยุธยาซึ่งเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นการช่วยรักษามรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คนรุ่นต่อๆ ไปได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ของชาติครับ”

นายชัยรัตน์ สุรัตนชัยบุญเลิศ
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

โครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา ตั้งแต่ปี 2559 และได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงศรีมีจิตสำนึกแห่งการแบ่งปันและให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน ด้วยการเปิดรับบริจาคสิ่งของใช้แล้วสภาพดีเพื่อส่งมอบให้แก่ “ร้านปันกัน โดยมูลนิธิยุวพัฒน์” (Pankan Society) ซึ่งจะนำรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ได้รับบริจาคไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ต่อไป

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันและจัดสรรเป็นทุนการศึกษาไม่ต่ำกว่า 50 ทุนต่อปี

ผลการดำเนินงาน:
ตลอดปี 2567 กรุงศรี กรุ๊ป สามารถส่งมอบสิ่งของมือสองสภาพดีไปจำหน่ายที่ร้านปันกันเป็นจำนวนทั้งสิ้น 403,540 บาท ซึ่งสามารถนำไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาได้จำนวน 57 ทุน (เฉลี่ยทุนละ 7,000 บาท) รวมเป็นจำนวนทุนการศึกษาที่สนับสนุนตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ (ปี 2559-2567) จำนวน 774 ทุน



โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงินจัดการง่าย”

กรุงศรีได้ต่อยอดความสำเร็จจากการดำเนินโครงการกรุงศรี รอบรู้เรื่องเงิน “เรื่องเงิน จัดการง่าย” แก่กลุ่มนิสิต/นักศึกษามหาวิทยาลัย มายังกลุ่มเกษตรกร เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นแก่กลุ่มเกษตรกร โดยได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ “สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม” (Social Enterprise Thailand) โครงการดังกล่าวจะมุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินและการตลาดผนวกกับกิจกรรมเกม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเรื่องหนี้นอกระบบ ตลอดจนส่งเสริมวินัยทางการเงินต่อกลุ่มเกษตรกร ภายใต้กรอบความร่วมมือและงบประมาณจาก “โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย ด้วยการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการเกษตรแบบยั่งยืน” กองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: GCF)

ทั้งนี้ โครงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย ด้วยการบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการเกษตรแบบยั่งยืน มีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการน้ำและวิถีการดำรงชีวิตเชิงเกษตรกรรมในลุ่มน้ำยมและน่านในพื้นที่เป้าหมายหลักคือ จังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย และอุตรดิตถ์ และได้รับร่วมมือจากหลายภาคส่วน ประกอบด้วย กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำนักงานองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมัน (GIZ) ประจำประเทศไทย โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เป้าหมาย:
ดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นและการตลาดแก่เกษตรกรในพื้นที่เป้าหมาย 24 ตำบล โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในปี 2569

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้ลงพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่เกษตรกร จำนวน 318 คน จาก 8 ตำบลในจังหวัดพิษณุโลกและอุตรดิตถ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ข้อมูลเกษตรกรที่เข้าร่วมกิจกรรม

ครั้งที่	วันที่ดำเนินกิจกรรม	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	ชาย	หญิง	รวม
1	5 สิงหาคม 2567	ท่านางงาม	บางระกำ	พิษณุโลก	18	21	39
2	6 สิงหาคม 2567	ชุมแสงสงคราม	บางระกำ	พิษณุโลก	17	32	49
3	29 สิงหาคม 2567	บางระกำ (เมืองใหม่)	บางระกำ	พิษณุโลก	15	25	40
4	30 สิงหาคม 2567	บ้านกร่าง	เมืองพิษณุโลก	พิษณุโลก	5	16	21
5	30 สิงหาคม 2567	ไผ่ขอดอน	เมืองพิษณุโลก	พิษณุโลก	13	24	37
6	21 พฤศจิกายน 2567	ท่ามะเฟือง	พิชัย	อุตรดิตถ์	14	23	37
7	21 พฤศจิกายน 2567	พญาแมน	พิชัย	อุตรดิตถ์	22	29	51
8	22 พฤศจิกายน 2567	คอรุม	พิชัย	อุตรดิตถ์	27	17	44
รวมผู้เข้าร่วมกิจกรรม					**131**	**187**	**318**

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



โครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรุงศรีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในโครงการ Care the Wild “ปลูกป้อง Plant & Protect” กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2563 เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยโครงการดังกล่าวมีกลไกการระดมทุนปลูกต้นไม้ใหม่ให้ได้ป่าและร่วมปกป้องผืนป่าด้วยกลไกธรรมาภิบาล โดยมีการเปิดเผยข้อมูลและติดตามการเติบโตของป่าผ่านแอปพลิเคชัน “Care the Wild” ซึ่งมีการร่วมมือกับหลายภาคส่วนที่สำคัญ อาทิ กรมป่าไม้ ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น

เป้าหมาย:
ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ฯ จัดกิจกรรมปลูกและฟื้นฟูป่า จำนวน 10 ไร่ ในพื้นที่เป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินโครงการ Care the Wild “ปลูกป้อง Plant & Protect” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 โดยปี 2567 ได้บริจาคเงินจำนวน 440,000 บาท แก่กรมป่าไม้ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมปลูกป่าในพื้นที่ชุมชนบ้านโศกลึก ตำบลกะบกเตี้ย อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท จำนวน 2,000 ต้น บนพื้นที่ 10 ไร่ และจากการติดตามการเติบโตของต้นไม้ที่ปลูกเมื่อเดือนตุลาคม 2567 พบว่า อัตราการรอดตายของต้นไม้อยู่ที่ร้อยละ 90 และความสูงของต้นไม้เฉลี่ย 50-80 เซนติเมตร ซึ่งคาดว่าจะช่วยดูดซับก๊าซเรือนกระจกได้ 18,000 กิโลกรัมคาร์บอนไดซ์ออกไซด์เทียบเท่าและเป็นแหล่งอาหารชุมชนในอนาคต





โครงการ "Care the Bear" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการ “Care the Bear” ภายใต้แนวคิด “Change the Climate Change” by Eco - Event ที่ริเริ่มโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาตั้งแต่ปี 2562 โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และธุรกิจเพื่อสังคมร่วมขับเคลื่อนการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ โดยใช้ “หลักการ 6 Cares” ได้แก่ การรณรงค์เดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าหรือรถสาธารณะ การลดการใช้กระดาษและพลาสติก การงดใช้โฟม การลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า การเลือกใช้อุปกรณ์ตกแต่งในงานอีเวนท์ด้วยวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และการรณรงค์ให้ตักอาหารแต่พอดีและรับประทานอาหารให้หมดเพื่อลดขยะจากอาหารเหลือทิ้ง

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการดังกล่าวโดยมุ่งหวังให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดอีเวนท์คาร์บอนต่ำ เช่น การจัดงานแถลงข่าว การจัดกิจกรรมการตลาด การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น

เป้าหมาย:
สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ต่างๆ โดยใช้ “หลักการ 6 Cares”

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมคาร์บอนต่ำ จำนวน 7 กิจกรรม ซึ่งสามารถลดจำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการจัดกิจกรรมได้ 711.47* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 79 ต้น

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลการคำนวณจาก https://climatecare.setsocialimpact.com/dashboard/carethebear

โครงการ "Krungsri Zero Waste"

กรุงศรีริเริ่มโครงการ “Krungsri Zero Waste” ภายใต้แนวคิด “รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์” มาตั้งแต่ปี 2561 เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการขยะในองค์กร โดยเริ่มจากการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดปริมาณขยะและของเสียจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร รวมทั้งแยกขยะอย่างถูกวิธีเพื่อลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบอันเป็นต้นเหตุสำคัญของก๊าซเรือนกระจกและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาทิ

การยกเลิกใช้โฟมในศูนย์อาหารของธนาคาร และรณรงค์ให้พนักงานพกพาของใช้ส่วนตัว เพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง ได้แก่ หลอดดูดน้ำ แก้วน้ำ กระบอกน้ำ ถุงผ้า ช้อนส้อม และภาชนะใส่อาหาร

กิจกรรม "กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง" รณรงค์และสนับสนุนให้พนักงานร่วมกันแยกขยะอย่างถูกวิธี

กิจกรรม "ปันถุง เปลี่ยนโลก" รณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้า หรือถุงพลาสติกสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำและลดการใช้ถุงพลาสติกใหม่

การรณรงค์ให้พนักงานรับประทานอาหารให้หมดไม่เหลือทิ้ง และการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหาร เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบ

โครงการและกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเครือข่ายพันธมิตร เพื่อลดปริมาณของเสียและก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โครงการลดและกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) อย่างถูกวิธีตามมาตรฐานสากลโดยร่วมกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส และ บมจ. ซินเน็ค (ประเทศไทย) เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 นับเป็นปีที่ 7 ของโครงการ “Krungsri Zero Waste” โดยมีการดำเนินงานกิจกรรม ดังนี้

- **การเข้าร่วมโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก** (Low Emission Support Scheme: LESS) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประเภทการจัดการของเสีย ภายใต้กิจกรรม “กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง” ครอบคลุมพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยได้รับใบประกาศเกียรติคุณจากการดำเนินกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก ในโครงการดังกล่าว (อ้างอิงข้อมูลการแยกขยะรีไซเคิลปี 2566) โดยกรุงศรีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวได้ถึง 1,004.854 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)



- **การสนับสนุนโครงการ “Care the Whale” โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย** เพื่อสนับสนุนการลดขยะจากต้นทาง โดยรณรงค์ให้มีการแยกขยะเพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ซึ่งกรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายลดขยะประเภทที่ไม่สามารถนำไปรีไซเคิลได้แต่นำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในกระบวนการผลิตปูนซีเมนต์ได้ หรือที่เรียกว่า “ขยะเชื้อเพลิง” หรือ “ขยะ RDF” (Refuse-Derived Fuel) ไปสู่บ่อฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero RDF to Landfills) เช่น ถุงพลาสติกก๊อบแก๊บ ซองขนม ช้อนส้อมและภาชนะพลาสติก แก้วกระดาษ แก้วพลาสติก หลอดพลาสติก กล่องนม และกล่องน้ำผลไม้ โดยธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารและจัดเตรียมถังขยะ RDF ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ปี 2567 ได้มีการรวบรวมและคัดแยกขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำและอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงในอุตสาหกรรมการผลิตปูนซีเมนต์ รวมทั้งสิ้น 14,219.76 กิโลกรัม ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 11,280.54* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)



- **การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร** เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่บ่อฝังกลบและลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยกรุงศรีมีความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่มีการนำขยะเศษอาหารไปสู่กระบวนการฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero Food Waste Organization)
  - ริเริ่มการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารในปี 2563 ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการย่อยสลายขยะเศษอาหารให้กลายเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-soil) ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) โดยในปี 2567 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารจากอาคารสำนักงานใหญ่ได้จำนวน 18,345.05 กิโลกรัม เทียบเท่ากับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศได้ 14,553.13* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-Soil) ได้ปริมาณ 4,186 กิโลกรัม
  - ขยายขอบเขตการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยได้ดำเนินการติดตั้งเครื่องฯ แล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2565 และเริ่มเดินเครื่องใช้งานจริงในต้นปี 2566 โดยในปี 2567 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบได้ถึง 3,490.06 กิโลกรัมต่อปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 2,768.66* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) และแปรเป็นวัสดุปรับปรุงคุณภาพดิน (Bio-Soil) ได้ปริมาณ 139.18 กิโลกรัม
  - จัดกิจกรรมรณรงค์การลดขยะเศษอาหารในวันสิ่งแวดล้อมโลก ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และวันสิ่งแวดล้อมไทย ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยมีพนักงานเข้าร่วมชมบูธนิทรรศการเส้นทางขยะเศษอาหารไปสู่อาหารบำรุงพืช (ปุ๋ย) และร่วมกิจกรรมแชร์ไอเดียรักษ์โลกและลดขยะเศษอาหารจำนวนมาก

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







กิจกรรมปลูกป่าชายเลน

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

เป้าหมาย:

1. ดำเนินกิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,500 ต้น และกิจกรรมอนุรักษ์ระบบนิเวศป่าชายเลน ตามแผนที่กำหนด

2. ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน:

- ครั้งที่ 1: กิจกรรมสร้างคอนโดปู วันที่ 6 กรกฎาคม 2567 ในพื้นที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 60 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสาจำนวน 480 ชั่วโมง

- ครั้งที่ 2: กิจกรรมปลูกป่าชายเลน จำนวน 1,500 ต้น ในวันที่ 3 สิงหาคม 2567 ในพื้นที่ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 118 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 944 ชั่วโมง

- ครั้งที่ 3: กิจกรรมสร้างคอนโดปู วันที่ 14 กันยายน 2567 ในพื้นที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป เข้าร่วมจำนวน 121 คน คิดเป็นชั่วโมงจิตอาสา จำนวน 968 ชั่วโมง

- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 97.46





วีดิโอกิจกรรม
ปลูกป่าชายเลน



“กิจกรรม CSR ที่ได้มาร่วมครั้งนี้ก็เป็นครั้งที่ 3 แล้ว และอยากจะเข้าร่วมกิจกรรมทุกๆ ปีค่ะ ครั้งก่อนก็ได้ไปปลูกป่า ไปพัฒนาโบราณสถาน ไปร่วมกิจกรรมคอนโดปูค่ะ ดีใจนะคะที่กรุงศรีจัดกิจกรรมแบบนี้ทุกปี วันนี้ได้มาปลูกป่าชายเลนได้มาเจอเพื่อนใหม่ได้สร้างมิตรภาพใหม่ๆ ถึงวันนี้จะเลอะเทอะไปบ้าง แต่พวกเราก็มีความสามัคคีที่จะช่วยจับมือพยุงกันขึ้นมาปลูกป่าให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเอาไว้ให้รุ่นลูกรุ่นหลานได้ดูต่อไปค่ะ”

นางสาววราภรณ์ วงศ์ลังการ์
เจ้าหน้าที่ 4 ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ

กิจกรรมปลูกป่าชายเลน "Krungsri Consumer Race to Net Zero" โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

กรุงศรี คอนซูมเมอร์จัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของระบบนิเวศป่าชายเลนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการอนุรักษ์ป่าชายเลน นอกจากนี้ ป่าชายเลนยังสามารถกักเก็บคาร์บอนไดออกไซด์จากชั้นบรรยากาศได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรี คอนซูมเมอร์ ได้ปลูกป่าชายเลนจำนวน 1,500 ต้น ซึ่งสามารถช่วยลดคาร์บอนในชั้นบรรยากาศได้ถึง 13,500 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า





การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

กรุงศรี กรุ๊ป ได้ร่วมสนับสนุนด้านการเงินและสิ่งของจำเป็นผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรสาธารณกุศล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลของมูลนิธิและองค์กรต่างๆ รวมถึงการช่วยเหลือชุมชนที่มีความต้องการเร่งด่วนในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบรรเทาสาธารณภัย โดยในปี 2567 ได้สนับสนุนเงินบริจาคและสิ่งของไปทั้งสิ้น 17.37 ล้านบาท

เงินบริจาค
17.37 ล้านบาท

- ด้านการศึกษา
- ด้านบรรเทาภัยพิบัติ
- ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และศาสนา
- ด้านสาธารณสุขและการแพทย์
- ด้านสาธารณประโยชน์อื่นๆ



กิจกรรม "กฐิน - ผ้าป่ามหากุศล" ประจำปี 2567

กรุงศรีจัดกิจกรรมกฐินและผ้าป่ามหากุศลเป็นประจำทุกปี โดยกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นประเพณีทางพุทธศาสนาที่มีความสำคัญต่อสังคมไทย ซึ่งช่วยทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา สร้างศรัทธาและความสามัคคีในหมู่พุทธศาสนิกชน รวมทั้งเป็นช่องทางช่วยเหลือวัดและโรงพยาบาลที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้เชิญชวนผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และประชาชนผู้มีจิตศรัทธาร่วมสนับสนุนปัจจัยในพิธีทอดกฐินและผ้าป่ามหากุศล เพื่อทำนุบำรุงศาสนสถานแก่วัด และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาล รวมจำนวน 9 แห่ง และได้เงินทำบุญรวมทั้งสิ้น 19,082,450.39 บาท

- ทำบุญพิธีทอดกฐิน จำนวน 13,498,280.62 บาท แก่วัดจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ วัดเขาขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช วัดใหม่เจริญราษฎร์ กรุงเทพฯ วัดเกาะแรต จังหวัดนครปฐม วัดคูเต่า จังหวัดสงขลา วัดใหม่ไทรทอง จังหวัดสระแก้ว และวัดวาฟุกรมณีทุ่ง จังหวัดหนองคาย





- ทำบุญพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล จำนวน 5,584,169.77 บาท แก่โรงพยาบาล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) จังหวัดนครปฐม โรงพยาบาลเด็ก กรุงเทพฯ และโรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี







โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง มาตั้งแต่ปี 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูและอนุรักษ์ความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์แก่ผืนป่า ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นแนวป้องกันตามธรรมชาติจากไฟป่า อีกทั้งยังเป็นแหล่งกักเก็บน้ำตามธรรมชาติอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่และสัตว์ป่า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีได้สนับสนุนเงินจำนวน 500,000 บาท เพื่อสนับสนุนมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ในการฟื้นฟูผืนป่าและปลูกป่าทดแทนในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเชียงราย และงดการจัดกิจกรรมสร้างฝายชะลอน้ำ เนื่องจากเกิดน้ำท่วมใหญ่และดินถล่มในพื้นที่จังหวัดเชียงราย



โครงการช้างศิลป์เชียงราย

โครงการ **“ช้างศิลป์เชียงราย”** ริเริ่มขึ้นเมื่อปี 2558 โดยนายแพทย์กอบชัย จิตรสกุล นายกสมาคมฝรั่งเศสเชียงราย และประธานกรรมการบริษัท กรีนวิง จำกัด โครงการนี้จัดตั้งขึ้นภายใต้แนวคิดในการนำศิลปะสู่ชุมชนห่างไกลเมือง เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกัน เนื่องจากช้างเป็นสัตว์ประจำชาติไทยที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมป่าไม้มาตั้งแต่อดีต จึงเป็นที่มาของการถ่ายทอดความเป็นเอกลักษณ์อันงดงามของช้างไทยผ่านงานปั้นช้างศิลป์เชียงราย โดยศิลปินชาวเชียงรายจำนวน 90 ท่าน ได้ร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานบนตัวช้างไฟเบอร์กลาสขนาดความสูง 90 เซนติเมตร จำนวน 90 เชือก ทั้งนี้เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าเชียงรายเป็นเมืองแห่งศิลปะอย่างแท้จริง

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 กรุงศรีร่วมกับมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป (MUFG) สนับสนุนโครงการช้างศิลป์เชียงรายและส่งมอบงานปั้นช้างศิลป์เชียงราย จำนวน 8 เชือก โดยจัดแสดงใน 6 สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่น อาทิ อาคารทาเคยะ จังหวัดโตเกียว วัดคาคูโอะซังนิตไทจิ จังหวัดนาโกย่า พิพิธภัณฑ์ศิลปะ เมืองโอตารุ จังหวัดฮอกไกโด รูสุสึรีสอร์ท เมืองอะบุตะ จังหวัดฮอกไกโด กาล่า ยูซาว่า สโนว์รีสอร์ท เมืองยูซาว่า จังหวัดนิงาตะ และ Hokkaido Ballpark F Village จังหวัดฮอกไกโด เพื่อถ่ายทอดความเป็นเอกลักษณ์อันงดงามของช้างไทยผ่านเครือข่ายของ MUFG และเป็นการสานต่อสัญลักษณ์แห่งมิตรภาพระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น



กิจกรรม “ปฏิทินเก่า...เราขอ”

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมปฏิทินเก่า...เราขอ มาตั้งแต่ปี 2560 โดยเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้งานแล้ว เพื่อนำไปมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ผลิตเป็นสื่ออักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาต่อไป ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยมีการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ รวมทั้งช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน:
ดำเนินการรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะเก่า (ปี 2566) ที่ได้รับบริจาคจากพนักงาน และส่งมอบให้แก่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 8,422 ชุด

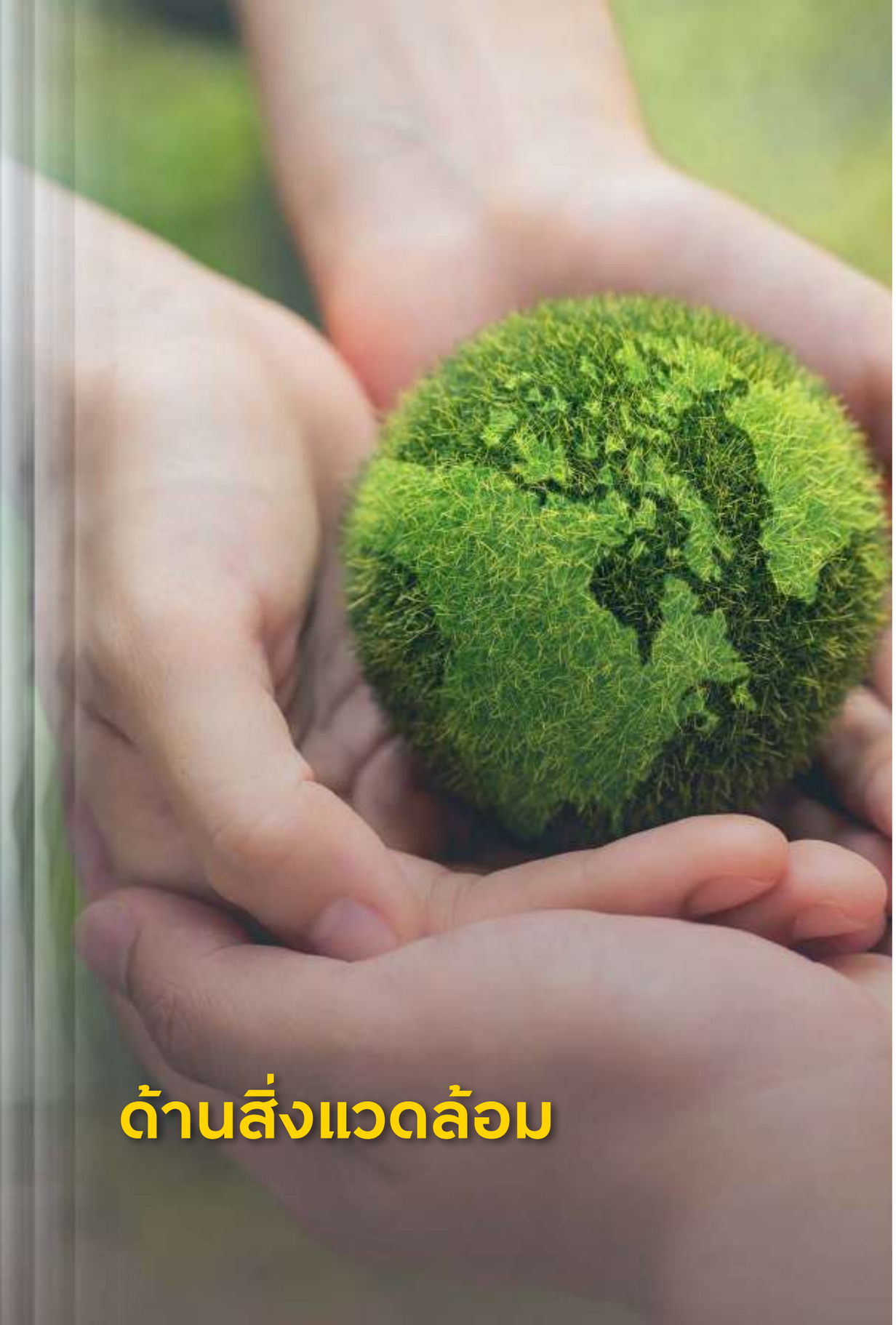


โครงการ “ถุงเติมรอยยิ้ม” คาร์ ฟอร์ แคช โดยกรุงศรี ออโต้

“คาร์ ฟอร์ แคช” ผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อคนมีรถ ได้ริเริ่ม**โครงการ “ถุงเติมรอยยิ้ม” คาร์ ฟอร์ แคช** ในปี 2564 เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ อาทิ น้ำท่วม ไฟป่า โดยสนับสนุนถุงยังชีพ “ถุงเติมรอยยิ้ม” ที่ประกอบด้วยเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็น เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบสามารถก้าวผ่านอุปสรรคและเดินหน้าต่อไปได้

ผลการดำเนินงาน:
ในปี 2567 กรุงศรี ออโต้ ได้ทำการส่งมอบถุงเติมรอยยิ้ม จำนวน 2,150 ถุง ให้กับผู้ประสบภัยน้ำท่วมในจังหวัดภาคเหนือและภาคใต้ เช่น เชียงราย แพร่ น่าน นราธิวาส โดยนับตั้งแต่ปี 2564 ได้ส่งมอบถุงเติมรอยยิ้มไปแล้วกว่า 6,000 ถุง ใน 21 จังหวัดทั่วประเทศ





ด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

- การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยหรือเกินขีดจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้า กระดาษ และน้ำมันเชื้อเพลิง จะทำให้ต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารสูงขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสูงขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดปริมาณก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งอาจก่อให้เกิดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ เช่น การใช้กระดาษปริมาณมากอาจนำไปสู่การตัดไม้ทำลายป่า ตลอดจนอาจเกิดความเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่บรรลุเป้าหมาย Net Zero ที่ตั้งไว้

- การพึ่งพาพลังงานฟอสซิลมากเกินไป เช่น น้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป หากไม่มีการวางแผนการใช้พลังงานที่เหมาะสมหรือส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนในองค์กร อาจเกิดปัญหาการขาดแคลนและความเสี่ยงด้านราคาผันผวนได้ในอนาคต รวมทั้งการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานฟอสซิลจะส่งผลให้เกิดก๊าซเรือนกระจก ฝุ่นละออง (PM 2.5) และมลพิษทางอากาศ

- องค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพอาจเสียเปรียบในการแข่งขัน เนื่องด้วยปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และนักลงทุน มักให้ความสนใจและลงทุนกับองค์กรที่มีการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โอกาส

- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งนอกจากจะตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศแล้ว ยังตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 12: การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมายที่ 17: ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และลดความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอันอาจเกิดจากข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอีกด้วย

- องค์กรที่มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถบริหารต้นทุนได้อย่างยั่งยืน เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร และได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสีย

- การมุ่งเน้นส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะกระตุ้นการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ภายในองค์กร เช่น โครงการลดการใช้กระดาษของกลุ่มงานปฏิบัติการ

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 โดยผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการใช้พลังงาน การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

1 มาตรการด้านการใช้น้ำ

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

2 มาตรการด้านการใช้พลังงาน

- สื่อสาร และ/หรือจัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงาน
- กำหนดระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม อาทิ การเปิด-ปิดไฟส่องสว่าง การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- เลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดทำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน

3 มาตรการด้านการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

- สื่อสาร และ/หรือรณรงค์เรื่องการดับเครื่องยนต์ทุกครั้งที่จอดรถเป็นเวลานาน
- รณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานใช้รถจักรยาน รถขนส่งสาธารณะ หรือการใช้รถเดินทางร่วมกัน ในการเดินทางมาปฏิบัติงาน
- วางแผนการเดินทางที่เหมาะสมเพื่อประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง อาทิ จัดทำแผนการเดินรถตู้โดยสารของส่วนกลางให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น
- จัดทำข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในแต่ละเดือน

4 มาตรการด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน

- สื่อสารและสร้างความตระหนักด้านการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
- กำหนดรูปแบบการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงาน ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน
- ส่งเสริมให้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน
- จัดทำข้อมูลการใช้กระดาษในแต่ละเดือน

5 มาตรการด้านการจัดประชุม นิทรรศการ และการจัดกิจกรรม

- กำหนดขนาดห้องประชุมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
- ส่งเสริมให้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานในการจัดประชุมหรือกิจกรรม รวมทั้งลดการใช้วัสดุอุปกรณ์ตกแต่งที่ย่อยสลายยากหรือใช้ครั้งเดียวทิ้ง ตลอดจนส่งเสริมให้มีการเลือกใช้ภาชนะใส่อาหารและเครื่องดื่มที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ ส่งเสริมให้ใช้แก้วน้ำส่วนตัวในการประชุม เป็นต้น
- ส่งเสริมให้มีการประชุมหรือการฝึกอบรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการเดินทางและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง รวมถึงการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน
- หากมีความจำเป็นต้องใช้สถานที่การจัดประชุมหรือจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ควรพิจารณาเลือกใช้สถานที่และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีตามแนวทางการจัดซื้อและจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement)



6 มาตรการด้านการบริหารจัดการของเสีย

- สื่อสารให้ความรู้และสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาขยะและการจัดการของเสียในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การยกเลิกใช้โฟม การลดใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การส่งเสริมแนวคิด 3Rs (Reduce-Reuse-Recycle) และการลดใช้สารเคมี
- จัดให้มีถังขยะและป้ายบ่งชี้ประเภทขยะที่ชัดเจน และรณรงค์ให้พนักงานมีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางตามประเภทที่กำหนด
- จัดให้มีที่พักขยะที่เหมาะสม โดยมีพื้นที่รองรับขยะแต่ละประเภทอย่างพอเพียง
- ส่งเสริมให้มีการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่
- จัดทำข้อมูลปริมาณขยะที่ดำเนินการคัดแยกในแต่ละเดือน

7 มาตรการด้านการบริหารจัดการน้ำเสีย

- กำหนดให้มีการจัดการน้ำเสียและบำบัดน้ำเสียอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพน้ำทิ้งจะต้องอยู่ในเกณฑ์ค่ามาตรฐานตามกฎหมายกำหนดก่อนนำกลับมาใช้ซ้ำหรือระบายสู่แหล่งชุมชน
- กำหนดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดให้มีการตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอ

8 มาตรการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- กำหนดแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ รวมถึงจัดการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- กำหนดแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- กำหนดให้มีการตรวจประเมินความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- กำหนดให้มีกระบวนการด้านความปลอดภัยภายในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมายและกฎเกณฑ์สากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้มีกระบวนการในการบริหารจัดการบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของธนาคาร
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9 มาตรการด้านคุณภาพอากาศในสำนักงาน

- กำหนดแผนการควบคุมมลพิษทางอากาศภายในสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้และแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางอากาศจากกิจกรรมต่างๆ
- รณรงค์และป้องกันมลพิษทางอากาศที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ
- กำหนดแนวทางการควบคุมและลดมลพิษจากเขตก่อสร้างหรือพื้นที่ปรับปรุงภายในอาคาร

10 มาตรการด้านแสงสว่าง และเสียงรบกวนในสำนักงาน

- กำหนดให้มีการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง และผลการตรวจวัดจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- ตรวจสอบและปรับปรุงแสงสว่างในสำนักงานให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกฎหมายกำหนด
- กำหนดให้มีการควบคุมมลพิษทางเสียงภายในอาคารสำนักงาน
- สื่อสารให้ความรู้และแจ้งให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบเมื่อมีการเกิดมลพิษทางเสียงจากกิจกรรมต่างๆ

11 มาตรการด้านพื้นที่สีเขียว

- กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน
- กำหนดเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่สีเขียวอย่างเหมาะสม และมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวทั้งภายใน และภายนอกอาคารสำนักงาน
- มีการปรับปรุงพื้นที่สีเขียวอย่างต่อเนื่อง และหาแนวทางการเพิ่มพื้นที่สีเขียวทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน

- แต่งตั้ง **“คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม”** เพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 10 คน โดยคณะทำงานมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการความยั่งยืน

- จัดตั้ง **“คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน”** ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 9 คน ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร รวมถึงการจัดอบรมและการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยธนาคารจะมีการทบทวนสมาชิกของคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นประจำทุกปี

- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการเกิดของเสีย รวมถึงลดการปล่อยมลพิษที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและบรรเทาความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

- พัฒนาและสนับสนุนทางเลือกในการปฏิบัติงานโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ซอฟต์แวร์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อลดการสิ้นเปลืองพลังงานและทรัพยากร และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

- มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลการใช้พลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงาน ชุมชน ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ

- **จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม** โดยสามารถแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนของธนาคาร เช่น เว็บไซต์กรุงศรี (krungsri.com/th/esg/contactus) Krungsri Call Center 1572 หรือแจ้งโดยตรงต่อคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง

กรุงศรีส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสื่อสารต่อพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินงานดังกล่าวนอกจากจะช่วยลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่ายของธนาคารแล้ว ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมสู่ชั้นบรรยากาศอีกด้วย

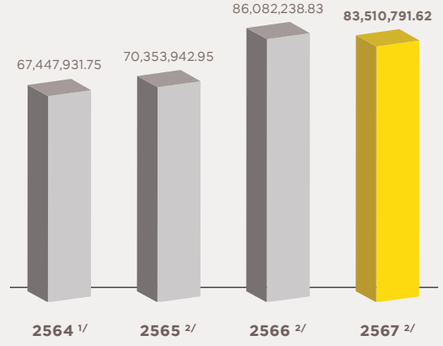
การใช้พลังงานไฟฟ้า

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเท่ากับ 83,510,791.62 กิโลวัตต์-ชั่วโมง ลดลงร้อยละ 2.9 เมื่อเทียบกับปี 2566 ทั้งนี้ การใช้พลังงานไฟฟ้าลดน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เนื่องจากธนาคารมีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานในออฟฟิศเพิ่มมากขึ้นกว่าปีก่อนหน้า (ปัจจุบันธนาคารยังกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานรูปแบบ Hybrid Working โดยพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ออฟฟิศสลับกับที่บ้านได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและการพิจารณาของหัวหน้างาน)

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการใช้พลังงาน หน้า 226

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า
(กิโลวัตต์-ชั่วโมง)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2564: การใช้ไฟฟ้าของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
2/ ปี 2565-2567: การใช้ไฟฟ้าของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

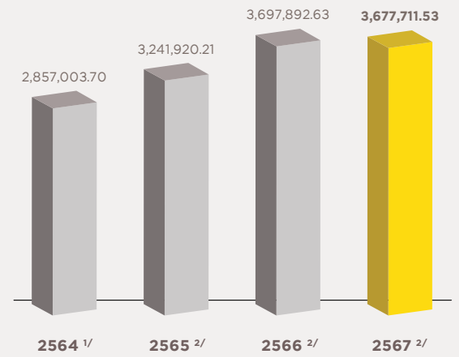
การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเท่ากับ 3,677,711.53 ลิตร ลดลงร้อยละ 0.55 เมื่อเทียบกับปี 2566 ทั้งนี้ การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลดน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เนื่องจากพนักงานมีการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการใช้พลังงาน หน้า 226
1/ ปี 2564: การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
2/ ปี 2565-2567: การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง
(ลิตร)



การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก

กรุงศรีได้ดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้และวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้า รวมทั้งส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร โดยได้มีการศึกษาและวางแผนในโครงการต่างๆ ดังนี้

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
การเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็นและติดตั้งระบบควบคุมการทำงาน	• ดำเนินการเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) ที่มีประสิทธิภาพสูง ณ อาคารสำนักงานใหญ่ โดยดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อเดือนตุลาคม 2567 ซึ่งสามารถช่วยลดการใช้พลังงานลงจากเดิมร้อยละ 30 • ดำเนินการติดตั้งระบบควบคุมการจัดการพลังงานของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และอาคารริมน้ำ โดยใช้เทคโนโลยี Internet of Things (IoTs) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาควบคุมการทำงานของระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จและพร้อมใช้งานในไตรมาส 2 ปี 2568 การติดตั้งระบบดังกล่าวจะช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 61.32 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 126,254.62 หน่วย/ปี
การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type	• ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type ของอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 30 ชุด ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 1 ปี 2568 และจะช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 135.37 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) รวมทั้งลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 270,787.58 หน่วย/ปี • สำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นประเภท Split Type ของสำนักงานสาขาธนาคารทั่วประเทศ โดยจะเริ่มเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในปี 2568 จำนวน 80 สาขา ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 1,158.65 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และจะช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 2,317,761.90 หน่วย/ปี

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED	• สำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED ของสำนักงานสาขาธนาคารทั่วประเทศ โดยจะเริ่มดำเนินการทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าในปี 2568 รวม 80 สาขา ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 165.37 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) และช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 330,802.56 หน่วย/ปี
การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์	• ดำเนินการสำรวจและติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ขนาดกำลังผลิต 89.28 กิโลวัตต์พีค (kWp) บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ และขนาดกำลังการผลิต 66.96 กิโลวัตต์พีค (kWp) บริเวณอาคารริมน้ำ ในเดือนธันวาคม 2567 ซึ่งคาดว่าจะเริ่มจ่ายไฟฟ้าเข้าระบบในช่วงไตรมาส 2 ปี 2568 และประมาณการเบื้องต้นว่าจะช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า 212,871.72 หน่วยต่อปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก 106.41 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) • สำรวจและวางแผนดำเนินการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์สำหรับสาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยเฉพาะสาขารูปแบบ Standalone ซึ่งจะทยอยติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่สาขาธนาคารทั่วประเทศในปี 2568 จำนวน 80 สาขา กำลังผลิตรวม 800 กิโลวัตต์พีค (kWp) โดยคาดว่าจะช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า 172,800 หน่วย/ปี เทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก 86.23 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)
การติดตั้งระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะผ่านระบบคลาวด์	• ดำเนินการติดตั้งระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะผ่านระบบคลาวด์ (Smart Cloud-based Energy Management System) ในสาขาของธนาคารทั่วประเทศ จำนวน 80 สาขา เพื่อช่วยในการติดตามและควบคุมการใช้พลังงานในพื้นที่สาขาได้แบบเรียลไทม์ โดยใช้เซ็นเซอร์และอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับระบบคลาวด์ เพื่อรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ต่างๆ อาทิ การใช้พลังงานจากเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ชนิดติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) โดยสามารถนำผลการใช้พลังงานที่ได้มาวิเคราะห์และวางแผนการใช้พลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้พลังงานของสาขาธนาคารต่อไป

การบริหารจัดการน้ำ

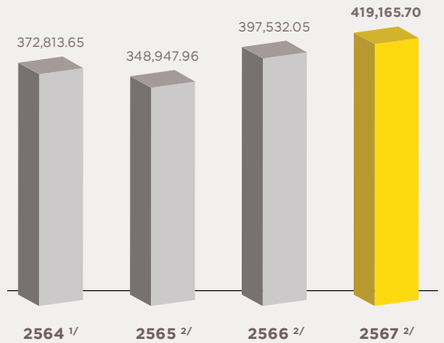
กรุงศรีมีการบริหารจัดการและวางแผนเรื่องการบริโภคน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยเริ่มจากออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ ไปจนถึงน้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งกระบวนการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้อีกครั้งอย่างเหมาะสม

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้น้ำลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ปริมาณการใช้น้ำเท่ากับ 419,165.70 ลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.44 เมื่อเทียบกับปี 2566 ทั้งนี้ ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้นเนื่องจากธนาคารมีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานในออฟฟิศเพิ่มมากขึ้นกว่าปีก่อนหน้า (ปัจจุบันธนาคารยังกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานรูปแบบ Hybrid Working โดยพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ออฟฟิศสลับกับที่บ้านได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและการพิจารณาของหัวหน้างาน)

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการใช้น้ำ หน้า 226-227

ปริมาณการใช้น้ำ
(ลูกบาศก์เมตร)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2564: การใช้น้ำของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
2/ ปี 2565-2567: การใช้น้ำของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

นอกจากนี้ ปี 2567 กรุงศรีได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านความตึงเครียดของน้ำ (Water Stress Assessment) โดยพิจารณาครอบคลุมพื้นที่ตั้งหลักของกรุงศรี อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ รวมทั้งสาขาธนาคารทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยใช้เครื่องมือ Aqueduct Water Risk Tool ซึ่งพัฒนาโดย World's Resources Institute (WRI) เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินพื้นที่ที่มีความตึงเครียดของน้ำตามระดับความเสี่ยง และนำผลที่ได้มาวางแผนบริหารการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น จัดให้มีระบบสำรองน้ำไว้ใช้กรณีเกิดภัยแล้งหรือการขาดแคลนน้ำ

พื้นที่ที่มีความตึงเครียดของน้ำตามระดับความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	ร้อยละของพื้นที่ดำเนินกิจการ
ความเสี่ยงต่ำ (<10%)	10
ความเสี่ยงต่ำ-ปานกลาง (10-20%)	2
ความเสี่ยงปานกลาง-สูง (20-40%)	10
ความเสี่ยงสูง (40-80%)	45
ความเสี่ยงสูงมาก (>80%)	33
รวม	**100**

การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน

กรุงศรีได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งของอาคารสำนักงาน ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามค่ามาตรฐานน้ำทิ้งของกรมควบคุมมลพิษ โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) ซึ่งน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอก และมีการจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบน้ำเสียเพื่อรายงานต่อสำนักงานเขตยานาวาและเขตปทุมวันเป็นประจำทุกเดือน

เป้าหมาย:
ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากพื้นที่ความรับผิดชอบของกรุงศรีจากชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 คุณภาพน้ำเสียของสำนักงานใหญ่* และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานกำกับดูแล

หมายเหตุ:
* สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคาร A, B, C และอาคารริมน้ำ

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

กรุงศรีดำเนินการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้ซ้ำ เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน:
- สำนักงานใหญ่: ดำเนินรวบรวมน้ำทิ้งจากระบบหอหล่อเย็น (Cooling Tower) และน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วนำกลับมาใช้ซ้ำ โดยในปี 2567 ได้ติดตั้งจุดจ่ายน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดเพิ่มเติมบริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 5 จุด และมีการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารริมน้ำ มาใช้รดน้ำต้นไม้ ล้างทำความสะอาดพื้นถนนบริเวณลานจอดรถชั้น G และเติมลงบ่อน้ำพุหน้าอาคาร โดยเฉลี่ยเดือนละ 369 ลูกบาศก์เมตร หรือ 4,426 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ประมาณ 75,905.90 บาทต่อปี
- อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต: นำน้ำจากบ่อกักเก็บน้ำฝน น้ำทิ้งจากระบบหอหล่อเย็น รวมถึงน้ำหยดจากการควบแน่นของระบบคอยล์เย็นที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำ โดยนำมารดน้ำต้นไม้โดยรอบอาคารสำนักงาน และใช้หมุนเวียนซ้ำในระบบหอหล่อเย็นโดยเฉลี่ยเดือนละ 229 ลูกบาศก์เมตร หรือ 2,752 ลูกบาศก์เมตรต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินที่ประหยัดได้ 47,210.52 บาทต่อปี

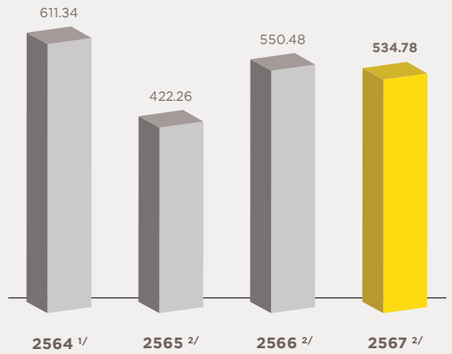
การบริโภคกระดาษ

กรุงศรีผลักดันและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนร่วมปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณการบริโภคกระดาษและวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ รวมทั้งลดปริมาณขยะเศษกระดาษที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน โดยมีการดำเนินโครงการและ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ การส่งเสริมแนวคิด “คิดก่อนพิมพ์” (Think Before Print) โดยให้มีการตรวจร่าง และ/หรือแก้ไขไฟล์เอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนทำการสั่งพิมพ์ และรณรงค์ให้ใช้กระดาษทั้งสองด้านอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ ธนาคารยังปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Hybrid Working โดยพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ออฟฟิศสลับกับที่บ้านได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและการพิจารณาของหัวหน้างาน ส่งผลให้มีการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

เป้าหมาย:
ลดปริมาณการใช้กระดาษลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ปริมาณการใช้กระดาษเท่ากับ 534.78 ตัน ลดลงร้อยละ 2.85 เมื่อเทียบกับปี 2566

ปริมาณการใช้กระดาษ A4
(ตัน)



หมายเหตุ:
1/ ปี 2564: การใช้กระดาษของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาธนาคารทั่วประเทศ
2/ ปี 2565-2567: การใช้กระดาษของสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

โครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน โดยกลุ่มงานปฏิบัติการ

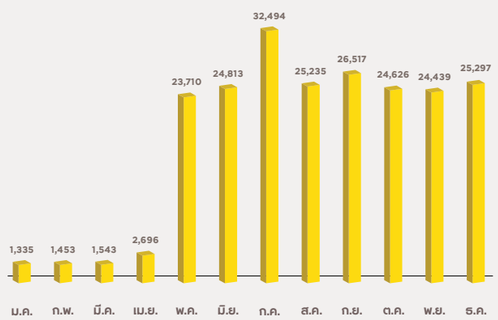
กลุ่มงานปฏิบัติการได้ดำเนินโครงการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมระบบการทำงานจากรูปแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีการลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

เป้าหมาย:
ริเริ่มและดำเนินโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงาน จำนวน 18 โครงการย่อย

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 ได้มีพนักงานนำเสนอโครงการลดใช้ทรัพยากรกระดาษในกระบวนการทำงานรวมทั้งสิ้น 16 โครงการย่อย ประกอบไปด้วยโครงการที่ช่วยลดการใช้กระดาษจากการพิมพ์ โครงการที่เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โครงการพัฒนาแอปพลิเคชันและเครื่องมือต่างๆ ทั้งนี้ จากการดำเนินโครงการต่างๆ สามารถลดการใช้ปริมาณกระดาษ A4 จำนวนทั้งสิ้น 214,158 แผ่น เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 3,137.41* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

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

ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ที่ลดได้ต่อเดือน รวมทั้ง 16 โครงการย่อย
(จำนวนแผ่น)



การจัดการของเสีย

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการของเสียในองค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดีและน่าอยู่ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและก๊าซเรือนกระจก ขณะเดียวกันยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของขยะทั่วไป

ผลการดำเนินงาน:
ปี 2567 สามารถแยกขยะและลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบได้ถึง 184,676.63 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 62.09 เมื่อเทียบกับปริมาณขยะทั่วไปทั้งหมด

ข้อมูลขยะ ปี 2567 (เฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต)

ประเภทขยะ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปริมาณก๊าซเรือนกระจก 5/ ($kgCO_2e$)
ขยะทั่วไป (กิโลกรัม)	199,831.01	154,808.09	230,753.33	297,444.19	-
ขยะอันตราย (กิโลกรัม)	659.18	3,951.98	1,182.25	1,252.86	-
ขยะติดเชื้อ (กิโลกรัม)	209.50	240	309.30	214.80	-
ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Waste) 1/ (กิโลกรัม)	1,556	1,145	798	419.46	-
ขยะเศษอาหาร (กิโลกรัม)	5,000	5,810.76	21,201.08	24,006.38	60,736.14
ขยะเชื้อเพลิง 2/ (Refuse-Derived Fuel: RDF)	-	5,384.65	9,106.75	14,219.76	11,280.53
ขยะรีไซเคิล (กิโลกรัม)	415,212.20	205,738	344,068.21	144,563.37	768,526.41
• กล่องกระดาษ	10,964	10,420	17,204	16,496	
• กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	9,002	9,603	9,276	10,536	
• ขวดพลาสติก (HDPE)	3,464.50	5,464.25	5,559	8,256	
• ขวดแก้ว	493	666	1,124	1,224	
• กระป๋องอลูมิเนียม	124	68.75	75.50	198.55	
• เหล็ก	20	142	890	11	
• แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด	177.50	257	362	-	
• กระดาษใช้แล้วทั้ง 2 หน้า (โครงการ Shred2Share) 3/	390,230	177,597	308,954.71	106,255.32	
• ขวดพลาสติกแบบใส (PET) และแบบขาวขุ่น (HDPE) (โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า) 4/	737.20	1,520	623	1,583.50	

หมายเหตุ:
1/ อ้างอิงข้อมูลจากรายงานการดำเนินงานโครงการคนไทยไร้ E-Waste ของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส
2/ ข้อมูลขยะเชื้อเพลิงจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยเริ่มมีการจัดเก็บและคัดแยกในปี 2565 เป็นปีแรก
3/ โครงการ Shred2Share เป็นการสนับสนุนการสนับสนุนกระบวนการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงาน ผ่านโครงการ Shred2Share “ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ของบริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด (Iron Mountain) และบริษัท ดาต้าเซฟ จำกัด (Datasafe) ซึ่งข้อมูลกระดาษจากโครงการดังกล่าวประกอบด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) บริษัท อยุธยาแคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
4/ โครงการขวดเปล่าไม่สูญเปล่า เป็นโครงการคัดแยกขวดน้ำพลาสติกใส (PET) และขวดพลาสติกขุ่น (HDPE) เพื่อส่งมอบให้กับวัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ นำไปรีไซเคิลและเป็นเส้นใยผสมในการทำชุด PPE (Personal Protective Equipment) จีวรสำหรับพระสงฆ์ และผ้าห่ม โดยเริ่มดำเนินโครงการในปี 2564 เป็นปีแรก
5/ คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้างอิงจากค่า Emission Factor คาร์บอนฟุตพริ้นท์ผลิตภัณฑ์ (กรกฎาคม 2565) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความเสี่ยงและโอกาส

ความเสี่ยง

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ ความหลากหลายทางชีวภาพ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตของมนุษย์ พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการดำเนินธุรกิจที่รวมถึงการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงเป็นวาระเร่งด่วนระดับประเทศและระดับสากลที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันเพื่อบรรเทาความเสี่ยงและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนเร่งปรับตัวไปสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก่อให้เกิดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของธนาคาร โดยสามารถแบ่งความเสี่ยงเป็น 2 ประเภทหลัก ประกอบด้วย

1. **ความเสี่ยงจากผลกระทบทางกายภาพ** (Physical Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบโดยตรงของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินหรือการดำเนินงานอันเนื่องมาจากเหตุการณ์หรือภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น

1.1 ความเสี่ยงต่อพอร์ตสินเชื่อและการลงทุน
- หนี้เสียเพิ่มขึ้น: ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น โรงงานที่ถูกน้ำท่วม ภาคเกษตรกรรมที่ได้รับความเสียหายจากการขาดแคลนน้ำหรือภัยแล้ง อาจไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ ทำให้ธนาคารมีภาระหนี้เสียเพิ่มขึ้นและมีความเสี่ยงด้านเครดิต
- มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันลดลง: อสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ เช่น พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก อาจส่งผลให้มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันลดลงและอาจเพิ่มความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคาร

1.2 ความเสี่ยงต่อโครงสร้างพื้นฐานและระบบปฏิบัติการของธนาคาร
- การหยุดชะงักของสาขาธนาคารและระบบไอที: ภัยธรรมชาติ เช่น พายุ น้ำท่วม และคลื่นความร้อน อาจทำให้สาขาธนาคาร และ/หรือระบบไอทีของธนาคารเสียหาย ส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า
- ค่าใช้จ่ายด้านการกู้คืนและฟื้นฟู: ธนาคารอาจต้องใช้ต้นทุนสูงในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

2. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านต่อระบบเศรษฐกิจ** (Transition Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และนโยบายของทางการ พัฒนาการของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของตลาด พฤติกรรมผู้บริโภคและนักลงทุนที่มุ่งไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ตัวอย่างเช่น

2.1 ความเสี่ยงจากกฎระเบียบและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
- ข้อกำหนดด้านการเปิดเผยข้อมูล ESG (Environmental, Social, and Governance): หน่วยงานกำกับดูแล เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อาจกำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของพอร์ตสินเชื่อ หากไม่ปฏิบัติตามอาจมีบทลงโทษ หรือธนาคารอาจสูญเสียความน่าเชื่อถือ
- นโยบายภาษีคาร์บอนและกฎระเบียบด้านการเงินสีเขียว: หากรัฐบาลออกมาตรการภาษีคาร์บอน หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสินเชื่อสีเขียว ธนาคารอาจต้องปรับโครงสร้างพอร์ตสินเชื่อและเพิ่มการลงทุนในธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2.2 ความเสี่ยงด้านเครดิตจากการเปลี่ยนแปลงของตลาด
- การลดลงของมูลค่าการลงทุนในอุตสาหกรรมที่ปล่อยคาร์บอนสูง: หากธนาคารมีการปล่อยสินเชื่อให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงฟอสซิลหรืออุตสาหกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง ธนาคารอาจเผชิญกับความเสี่ยงด้านเครดิต เนื่องจากบริษัทเหล่านี้อาจมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการดำเนินงานตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่ทยอยออกมา
- ความต้องการสินเชื่อสีเขียวเพิ่มขึ้น: หากธนาคารไม่สามารถปรับตัวและให้สินเชื่อที่ตอบสนองต่อนโยบายความยั่งยืน อาจเสียโอกาสในการแข่งขัน

2.3 ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
- ความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและลูกค้า: หากธนาคารยังคงสนับสนุนธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาจถูกวิพากษ์วิจารณ์จากนักลงทุน ลูกค้า และหน่วยงานกำกับดูแล
- แนวโน้มของนักลงทุนและกองทุน ESG: นักลงทุนและกองทุนที่เน้น ESG อาจลดการลงทุนในธนาคารที่ไม่มีนโยบายด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน โดยเฉพาะความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

โอกาส

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งภายใต้มิติของการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Mitigation) และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Adaptation) จะช่วยสร้างโอกาสให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจ พัฒนาโครงการที่ยั่งยืน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินสีเขียว เช่น สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การออกและจัดจำหน่ายพันธบัตรสีเขียว การให้บริการที่ปรึกษาด้าน ESG และ Carbon Credit

- การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการลงทุนที่ยั่งยืน เช่น การลงทุนในโครงการที่ยั่งยืนและให้ผลตอบแทนในระยะยาว การได้รับสิทธิประโยชน์ทางการเงินจากนโยบายภาครัฐ หรือมาตรการจูงใจทางภาษี การเข้าถึงแหล่งเงินทุนระหว่างประเทศที่ให้การสนับสนุนด้านพลังงานสะอาดและความยั่งยืน

- การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น นักลงทุนสถาบันและกองทุนที่มุ่งเน้นด้าน ESG จะเลือกลงทุนในธนาคารที่มีแนวทางด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน การดึงดูดลูกค้ายุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการเงินที่ยั่งยืนมากขึ้นและอาจเลือกใช้บริการของธนาคารที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวคิดสีเขียวช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

- การปรับปรุงความเสี่ยงและความยืดหยุ่นของธุรกิจ เช่น การลดความเสี่ยงด้านเครดิตและพอร์ตสินเชื่อด้วยการเปลี่ยนผ่านไปสู่พอร์ตสินเชื่อสีเขียว การปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบใหม่ล่วงหน้า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งการลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและการฟ้องร้องที่อาจเกิดขึ้นจากการละเลยประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม

แนวทางการบริหารจัดการ

- **ประกาศวิสัยทัศน์สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน** (Krungsri Carbon Neutrality Vision) ที่สนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ข้อ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัวไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำภายใต้ความตกลงปารีส (Paris Agreement) และสอดรับกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Nationally Determined Contributions: NDCs) รวมทั้งสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนของ MUFG โดยกรุงศรีกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้
  - **ลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคารให้เหลือศูนย์ ภายในปี** 2573
  - **ลดการปล่อยคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดให้เหลือศูนย์ ภายในปี** 2593
    - ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหินให้เหลือศูนย์ภายในปี 2573 และกำหนดแผนการดำเนินนโยบายการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใส ที่ครอบคลุมข้อมูลการปล่อยและเป้าหมายการปรับลดก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร
    - เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน โดยปรับเพิ่มเป้าหมายจากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)
    - ส่งเสริมการพัฒนาตลาดการเงินยั่งยืนและการเงินสีเขียวในประเทศไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

- ประกาศ**เจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล** (ESG Declaration) โดยร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยจะดำเนินการตามแนวทางที่มีความสำคัญดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์

บูรณาการพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้ากับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ และกำหนดกรอบด้านการเงินที่ยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบและสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ผนวกรวมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต เพื่อประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกรรม และพอร์ตโฟลิโอของธนาคารพาณิชย์

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งนวัตกรรมทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืนตลอดจนให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์และการเติบโตอย่างยั่งยืน

การสื่อสาร

สื่อสารและประสานความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และการดำเนินการเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน

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

- **ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** ที่สอดคล้องกับแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Standard Practice) และคู่มือ Industry Handbook ที่ริเริ่มและร่วมมือกันพัฒนาขึ้นมาโดยธนาคารสมาชิกภายใต้สมาคมธนาคารไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคารพาณิชย์ และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม

- **ปรับกลยุทธ์การลงทุนและพอร์ตสินเชื่อตามแนวทาง “การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”** ที่สอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และนโยบายเพื่อการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของกรุงศรี โดยเพิ่มสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อสีเขียวแก่ภาคธุรกิจต่างๆ เช่น โครงการพลังงานสะอาด อุตสาหกรรมที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ และลดความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง เช่น โรงไฟฟ้าถ่านหิน

หมายเหตุ: ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG หน้า 106

- **ปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยนำเกณฑ์ด้าน ESG มาใช้ในการประเมินความเสี่ยง** พร้อมทั้งประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อพอร์ตสินเชื่อและการลงทุนของธนาคาร

- **พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน** เช่น สินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน การออกตราสารหนี้/พันธบัตรสีเขียว และกองทุนที่เกี่ยวข้องกับ ESG

- **ปรับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กรให้รองรับการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** โดยคณะกรรมการความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคาร ได้ริเริ่ม “**โครงการ** IECC” (Internalizing Environmental and Climate Change Aspects into Financial Institution Business Program) ขึ้นมา เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะร่วมกับที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งครอบคลุมโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนโครงสร้างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมของกรุงศรีที่สะท้อนถึงการดำเนินงานในปัจจุบันและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตลอดจนการจัดเก็บ รายงาน และเปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- **พัฒนาองค์ความรู้และฝึกอบรมคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** โดยกำหนดแผนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน

- **พัฒนา Transition Plan เพื่อใช้บริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ** โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงและมีนัยสำคัญต่อพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร รวมทั้งกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และบรรลุเป้าหมายลดการปล่อยคาร์บอนจากการให้บริการทางการเงินทั้งหมดให้เหลือศูนย์ภายในปี 2593 ตามที่ได้กำหนดไว้

- **สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้า ภาคธุรกิจ และระบบเศรษฐกิจประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกและความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม** ผ่านการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความตระหนักรู้ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- **จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) เพื่อประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี กรุ๊ป และวิเคราะห์แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ เพื่อจะได้หาแนวทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดทำมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรี ทั้งนี้ การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของกรุงศรีจะปฏิบัติตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และมาตรฐาน ISO 14064-1 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลว่าด้วยเรื่องหลักการและข้อกำหนดระดับองค์กรสำหรับการวัดปริมาณและการรายงานผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรสู่ระดับสากล

- **ส่งเสริมกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในองค์กร** อาทิ การสนับสนุนระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่ช่วยลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในองค์กร การสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก การใช้ยานยนต์ไฟฟ้า การบริหารจัดการขยะในองค์กร การออกแบบอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต ตามมาตรฐาน The Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ของสหรัฐอเมริกา (U.S. Green Building Council: USBC) ในระดับ LEED Gold เป็นต้น

- **เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในองค์กรต่างๆ เพื่อร่วมสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจประเทศไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม** ที่สอดรับกับเป้าหมายการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (NDCs) และความตกลงปารีส (Paris Agreement) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13: การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายต่างๆ ดังนี้
  - The Alliance for Green Commercial Banks (The Alliance): ปี 2567 กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับพันธมิตรระดับโลกเพื่อร่วมกำหนดอนาคตด้านการเงินเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Finance) โดยร่วมแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีของพันธมิตรเพื่อนำมาพัฒนาและส่งเสริมการเงินสีเขียว รวมทั้งการเข้าถึงข้อมูล งานวิจัย หลักสูตรการฝึกอบรม การสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการเงินเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและองค์ความรู้ในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ความยั่งยืน
  - Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF): กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิก PCAF ในปี 2567 ซึ่งเป็นความร่วมมือของสถาบันการเงินทั่วโลกในการพัฒนาและจัดทำมาตรฐานสากลในการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากธุรกรรมและบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน
  - **เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย** (Thailand Carbon Neutral Network: TCNN): กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกประเภทองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization: CALO) ในปี 2565 ซึ่งแสดงถึงความเป็นผู้นำในการจัดการและรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรผ่านการแสดงเจตนารมณ์ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลในระดับองค์กร โดยมีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งการช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่การลงทุนและการดำเนินธุรกิจแบบคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
  - **สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย** (RE 100): กรุงศรีร่วมมือกับองค์กรชั้นนำจากภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการร่วมสนับสนุนและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศไทยไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนร้อยละ 100 และช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมใหม่ หรือ New S-Curve โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานสะอาด โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี 2565
  - **เครือข่าย** Carbon Markets Club: กรุงศรีเข้าร่วมเป็น

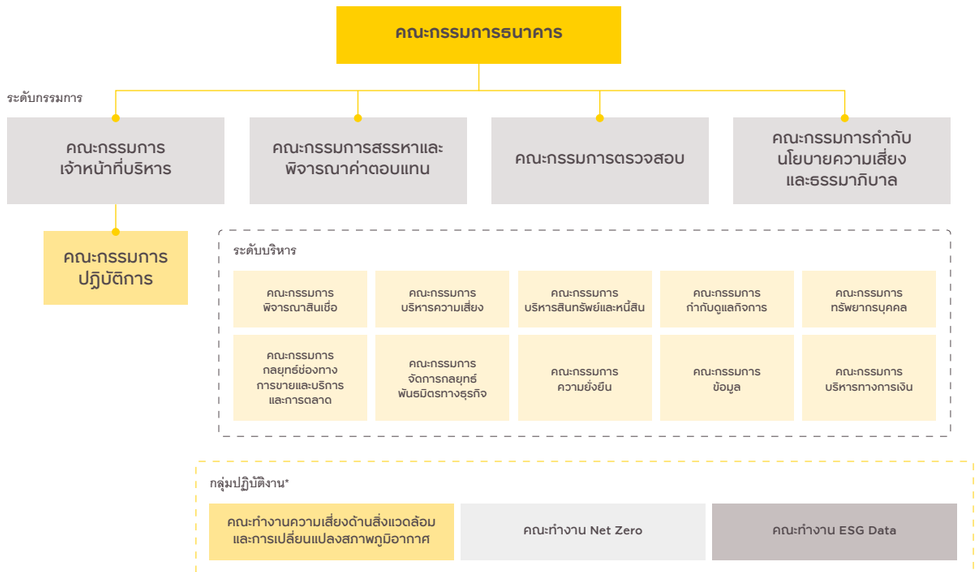
สมาชิกตั้งต้น (Founding Member) ร่วมกับองค์กรชั้นนำระดับประเทศในเครือข่าย Carbon Markets Club ในปี 2564 เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบซื้อขายคาร์บอนเครดิตครั้งแรกของประเทศไทย รวมถึงสนับสนุนความมุ่งมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

- **เครือข่ายธุรกิจเพื่อการจัดการสภาพภูมิอากาศประเทศไทย (Thailand Climate Business Network: ThaiCBN):** ปี 2567 กรุงศรีเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มแรก (First Cohort) โดยร่วมกับองค์กรชั้นนำทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อร่วมเปลี่ยนผ่านประเทศไทยสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ตามแนวทางการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ
  - เพื่อสร้างเครือข่ายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตลอดห่วงโซ่อุปทาน และผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ งานวิจัย เทคโนโลยี แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice)
  - ส่งเสริมให้เกิดการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีต่างๆ ไปดำเนินการให้เกิดขึ้นจริง
  - เพื่อยกระดับศักยภาพของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมตลอดห่วงโซ่อุปทานให้พร้อมคว้าโอกาสใหม่ของธุรกิจในยุคเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กรุงศรีได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งถือเป็นวาระเร่งด่วนและสำคัญที่ธนาคารจะต้องเร่งดำเนินการประเมินผลกระทบทั้งโอกาสและความเสี่ยงในกระบวนการดำเนินงานและกระบวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของระบบเศรษฐกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สู่ระดับสากล อันสอดรับกับปณิธาน “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน” ของธนาคาร

ทั้งนี้ การกำกับดูแลกิจการจะมุ่งเน้นการกำหนดบทบาทหน้าที่สำคัญของคณะกรรมการธนาคารไปจนถึงระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกันภายในกลุ่มกรุงศรี ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยง การติดตามการดำเนินงานตามกลยุทธ์ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การกำหนดโครงสร้างความรับผิดชอบ และการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอและรองรับกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



หมายเหตุ:
* การจัดตั้งกลุ่มปฏิบัติงานทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ระหว่างดำเนินการในปัจจุบัน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2568

สรุปผลการดำเนินงาน

การลดการปล่อยคาร์บอนจากกระบวนการทางธุรกิจของธนาคาร

การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

กรุงศรีได้ดำเนินการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยจัดเก็บข้อมูลการปล่อยและการดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของกรุงศรี ซึ่งครอบคลุมข้อมูลจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ขอบเขต คือ

- **ขอบเขตที่ 1**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง (Direct GHG Emissions) โดยคำนวณจากการเผาไหม้ของน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ การรั่วไหลของสารทำความเย็น การรั่วไหลของสารดับเพลิง การรั่วไหลของก๊าซมีเทนจากการใช้ห้องน้ำ (ระบบ Septic Tank) และบ่อบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

- **ขอบเขตที่ 2**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (Indirect GHG Emissions) โดยคำนวณจากปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ในองค์กรซึ่งในที่นี้จะหมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อมาจากการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- **ขอบเขตที่ 3**: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อมอื่นๆ (Other Indirect GHG Emissions) โดยคำนวณจาก
  ประเภทที่ 1: การซื้อวัตถุดิบและบริการ (Purchased Goods and Services) เช่น การใช้น้ำประปา การใช้กระดาษ
  ประเภทที่ 2: สินค้าประเภททุน (Capital Goods) เช่น ค่าใช้จ่ายรายการทรัพย์สินที่ซื้อมา
  ประเภทที่ 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน (Fuel- and Energy-Related Activities) เช่น การได้มาซึ่งเชื้อเพลิงและพลังงาน
  ประเภทที่ 5: การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร (Waste Generated in Operation)
  ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travel)
  ประเภทที่ 7: การเดินทางของพนักงาน (Employee Commuting)
  ประเภทที่ 8: การใช้สินทรัพย์ที่เช่า (Upstream Leased Assets) เช่น ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากตู้ ATM (Standalone) ทั่วประเทศ
  ประเภทที่ 9: การขนส่งและกระจายสินค้า (Downstream Transportation and Distribution) เช่น การขนส่งเงินธนาคาร การเดินทางของผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและการจัดส่งเอกสาร

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

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกรุงศรี กรุ๊ป

เป้าหมายระยะยาว

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573

เป้าหมายระยะสั้น

ปี 2567 ตั้งเป้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) อย่างน้อย **ร้อยละ 4.2** เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงาน:

ปี 2567 กรุงศรีได้รับการทวนสอบข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) โดย**บริษัท บีเอสไอ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด** ซึ่งปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) คิดเป็น **46,755 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลงร้อยละ** 9.45 **เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า** โดยมีรายละเอียดดังนี้

พารามิเตอร์	หน่วย	ข้อมูลก๊าซเรือนกระจก				
		2563 (ปีฐาน)	2564	2565	2566	2567 1/
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission)						
ขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,032	9,792	8,421	8,601	9,007
ขอบเขตที่ 2 (Location based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496	40,429	37,866	43,032	41,748
ขอบเขตที่ 2 (Market based) 2/	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496	40,429	37,866	43,032	37,748
ขอบเขตที่ 1 และ 2	**ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า**	**63,528**	**50,221**	**46,287**	**51,633**	**46,755**
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	**ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน**	**2.96**	**2.44**	**2.27**	**2.43**	**2.20**
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)	**คน**	**21,445**	**20,612**	**20,632**	**21,283**	**21,260**

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ตารางข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หน้า 224-225

1/ ปี 2567 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย) จำนวน 14 แห่ง

2/ ปี 2567 ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2: การใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อพลังงานจากภายนอกมาใช้ภายในองค์กร) ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: REC) จำนวน 8,000 Recs หรือเทียบเท่าปริมาณการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 4,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก

ปี 2567 กรุงศรีได้ดำเนินการศึกษาและวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของอุปกรณ์และการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก ทั้งในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคาร เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- การเปลี่ยนระบบเครื่องทำความเย็น (Chiller Plant) ที่มีประสิทธิภาพสูง ณ อาคารสำนักงานใหญ่
- การติดตั้งระบบควบคุมการจัดการพลังงานของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และอาคารริมน้ำ โดยใช้เทคโนโลยี Internet of Things (IoTs) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)
- การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศประเภท Split Type ของอาคารสำนักงานใหญ่
- การสำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นประเภท Split Type ของสำนักงานสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- การสำรวจและจัดทำแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าชนิด LED ของสำนักงานสาขาธนาคารทั่วประเทศ
- การสำรวจและติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำ และสาขาของธนาคารทั่วประเทศ (สาขารูปแบบ Standalone)
- การติดตั้งระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะผ่านระบบคลาวด์ (Smart Cloud-based Energy Management System) ในสาขาธนาคารทั่วประเทศ

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หน้า 191

โครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้

กรุงศรีตระหนักดีว่ากิจกรรมการปลูกต้นไม้ การฟื้นฟูป่า และการอนุรักษ์ป่าถือเป็นกิจกรรมที่ช่วยดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์จากชั้นบรรยากาศทำให้ปริมาณก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศลดลง นอกจากนี้ คาร์บอนเครดิตจากป่าไม้ยังสามารถใช้ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรและภาคธุรกิจได้ กรุงศรีจึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและภาคีเครือข่ายในการสนับสนุนการดำเนินโครงการจัดการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้ โดยมุ่งหวังที่จะมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยและดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของกรุงศรี โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

- **โครงการจัดการคาร์บอนเครดิตในป่าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน** โดยร่วมมือกับมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ในการดำเนินโครงการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่าชุมชนทางภาคเหนือ จำนวน 1,000 ไร่ ซึ่งคาดว่าจะได้รับปริมาณคาร์บอนเครดิตจากโครงการดังกล่าว ประมาณ 0.9-1.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อไร่ สะสมในระยะเวลา 3 ปี (2566-2568) นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมศักยภาพชุมชนในการรักษาหรือเพิ่มการกักเก็บคาร์บอนในพื้นที่ป่า รวมทั้งการเพิ่มรายได้เสริมให้คนในชุมชนจากการช่วยดูแลป่าเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

- **โครงการปลูกป่าชายเลนเพื่อประโยชน์จากคาร์บอนเครดิต** โดยร่วมมือกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ซึ่งในปี 2567 กรุงศรีได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำแปลงปลูกป่าชายเลนดำเนินการสำรวจพื้นที่ป่าชายเลนในจังหวัดตรัง จำนวน 44.35 ไร่ ที่ได้รับการจัดสรรพื้นที่จากกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ซึ่งจากการสำรวจพบว่า พื้นที่ดังกล่าวมีการฟื้นตัวตามธรรมชาติ โดยมีพันธุ์ไม้ป่าชายเลนรวมถึงต้นจากเพิ่มขึ้นจำนวนมาก และเมื่อพิจารณาสภาพพื้นที่และสภาพแวดล้อมโดยรอบแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำแปลงฯ ได้ลงความเห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการปลูกป่าชายเลนเสริม และ/หรือปรับปรุงสภาพป่า อย่างไรก็ตาม กรุงศรียังมุ่งมั่นในการดำเนินโครงการคาร์บอนเครดิตภาคป่าไม้ โดยเฉพาะป่าชายเลน และอยู่ในระหว่างพิจารณายื่นเรื่องเสนอต่อกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเพื่อขอจัดสรรพื้นที่ดำเนินการโครงการปลูกป่าชายเลนเพื่อกักเก็บคาร์บอนในเฟสต่อไป

การสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้า

กรุงศรีร่วมส่งเสริมการสร้างระบบนิเวศยานยนต์ไฟฟ้า (EV Ecosystem) พร้อมทั้งสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในองค์กร สอดรับกับมาตรการส่งเสริมการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าของภาครัฐ เพื่อลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อันเป็นสาเหตุสำคัญของมลพิษทางอากาศและปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ นอกจากนี้ การสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในองค์กรยังสนองต่อการลดก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของธนาคารและการบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนของธนาคารอีกด้วย

ปัจจุบันกรุงศรีอยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำแผนการเปลี่ยนรถยนต์ส่วนกลางประเภทรถยนต์สันดาป ได้แก่ รถยนต์สำหรับผู้บริหาร และรถยนต์ส่วนกลางสำหรับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร เป็นรถยนต์คาร์บอนต่ำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อาทิ รถยนต์ไฟฟ้า รถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนรถยนต์ดังกล่าวจะพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อมในหลายปัจจัย อาทิ อายุการใช้งาน ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าและความต้องการรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทย ศูนย์บริการหลังการขาย เป็นต้น

สำหรับในปี 2567 กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติได้ริเริ่มใช้บริการเช่ารถยนต์ไฟฟ้า (โตโยต้า bZ4X) โดยร่วมมือกับบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำมาใช้ในงานบริการภายในของธนาคาร



การอบรมด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กรและการบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรีเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี 2564 โดยริเริ่มโครงการ “Krungsri The Green Office” เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้รับจ้างภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคาร ในการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ลดปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการทำงานและกิจกรรมทั้งหมดของธนาคาร และมุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้เหลือน้อยที่สุดจนเหลือศูนย์ตามเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งกรุงศรีประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองสำนักงานสีเขียวในระดับดีเยี่ยม (ระยะเวลาการรับรองตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 - 31 พฤษภาคม 2568)

จากความสำเร็จดังกล่าว กรุงศรียังคงมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการดำเนินงานตามแนวทางการส่งเสริมสำนักงานสีเขียวโดยมีการตรวจประเมินภายในอาคารสำนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด พร้อมทั้งการจัดอบรมด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กรและการบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานและผู้รับจ้างภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 ได้จัดกิจกรรมบรรยายเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ “Green Office: **การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและขยะในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ**” ในวันที่ 21 ธันวาคม 2567 โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากโครงการ Chula Zero Waste จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบริษัท อินทรี อีโคไซเคิล จำกัด รวมทั้งผู้แทนกรุงศรีจากสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน เป็นผู้บรรยายให้ความรู้แก่พนักงานและผู้รับจ้างภายนอก อาทิ แม่บ้านทำความสะอาดสำนักงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ช่างประจำอาคารสำนักงาน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาหาร พร้อมทั้งจัดกิจกรรมเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง โดยมีพนักงานและผู้รับจ้างภายนอกเข้าร่วมอบรมดังกล่าว จำนวน 132 คน



การจัดกิจกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Event)

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารซึ่งอาจก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก กรุงศรีจึงได้ริเริ่มการจัดกิจกรรมที่คำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Event) โดยพิจารณาตั้งแต่การเลือกสถานที่จัดงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม การใช้สื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปริมาณขยะ ของเสีย และก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมต่างๆ

ปี 2567 ธนาคารมีการจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์ และได้รับการรับรอง Carbon Neutral Event จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ดังนี้

- งานแถลงข่าวโครงการ Krungsri ESG Awards 2024 ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2567 ณ อาคารริมน้ำ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 80 ท่าน และมีการชดเชยคาร์บอนจากการจัดงาน จำนวน 2 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



- งาน Krungsri-MUFG ESG Symposium จัดขึ้นในวันที่ 29 พฤษภาคม 2567 ณ โรงแรมสยามเคมปินสกี้ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 600 ท่าน และมีการชดเชยคาร์บอนจากการจัดงาน จำนวน 13 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



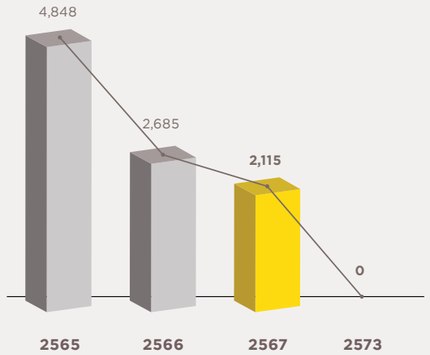
การลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากการให้บริการทางการเงิน

การยุติการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหิน

เป้าหมาย:
ตั้งเป้าลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหินให้เหลือศูนย์ ภายในปี 2573 ตามการประกาศวิสัยทัศน์ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Krungsri Carbon Neutrality Vision)

ผลการดำเนินงาน:
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 กรุงศรีมียอดสินเชื่อคงค้างสำหรับโรงไฟฟ้าถ่านหินเหลือเพียง**จำนวน 2,115 ล้านบาท** ซึ่งคาดว่าเงินให้สินเชื่อดังกล่าวจะลดลงอย่างต่อเนื่องจนเหลือศูนย์ภายในปี 2573 ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ลดการสนับสนุนทางการเงินแก่โรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหิน
(ล้านบาท)



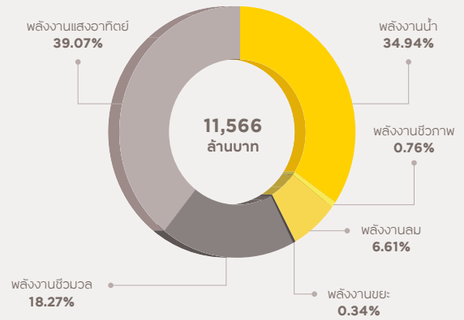
การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนของกรุงศรี

เป้าหมาย:
ปรับเพิ่มเป้าหมายสนับสนุนเงินให้แก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืนจากเดิม 100,000 ล้านบาท เป็น 250,000 ล้านบาท ภายในปี 2573 (จากปีฐาน 2564)

ผลการดำเนินงาน:
ณ สิ้นปี 2567 กรุงศรีได้ให้**เงินสนับสนุนแก่โครงการธุรกิจเพื่อสังคมและความยั่งยืน** เพิ่มขึ้นจากปี 2564 (ปีฐาน) **จำนวน 95,183 ล้านบาท** ซึ่งหนึ่งในการสนับสนุนทางการเงินที่สำคัญคือการให้สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นวงเงินจำนวน 11,566 ล้านบาท (ข้อมูล ณ สิ้นปี 2567)

หมายเหตุ: ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณาจริยธรรมด้าน ESG หน้า 106

การให้สินเชื่อธุรกิจพลังงานหมุนเวียน
(ร้อยละ)



การจัดทำแผนการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan)



เป้าหมาย:
จัดทำแผนเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Transition Plan) เพื่อลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศของพอร์ตสินเชื่อธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง และมีนัยสำคัญต่อพอร์ตของธนาคาร โดยดำเนินการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emission) และจัดทำ Transition Plan อย่างน้อย 1 อุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง หรือกลุ่มที่มีนัยสำคัญต่อพอร์ตสินเชื่อของธนาคาร เพื่อรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลภายในปี 2568

ผลการดำเนินงาน:
กรุงศรีได้เริ่มจัดทำ Transition Plan โดยพิจารณาจากภาคเศรษฐกิจจริง (Real Sector) ที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สูง คือ ภาคพลังงาน โดยในระยะแรกจะมุ่งเน้นการวิเคราะห์พอร์ตกลุ่มธุรกิจโรงไฟฟ้า (Power Generation) และคำนวณ Financed Emissions ตามมาตรฐานสากล ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2568 ขณะเดียวกันจะขยายแผนจัดทำ Transition Plan ไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นต่อไป อาทิ ภาคขนส่ง ภาคน้ำมันและก๊าซ

การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประเทศไทยในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กรุงศรีเข้าร่วมและสนับสนุนการประชุมสุดยอดรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 ได้เข้าร่วมการประชุม COP29 หรือการประชุมสุดยอดรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 29 ณ กรุงบากู ประเทศอาเซอร์ไบจาน โดยมีผู้เชี่ยวชาญระดับโลกและผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความยั่งยืนจำนวนกว่า 50,000 คนเข้าร่วมหารือถึงแนวทางการจัดการและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในอนาคต ซึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งประเทศที่เข้าร่วมงานดังกล่าวและมีการจัดเวที Thailand Pavilion แสดงวิสัยทัศน์และเป้าหมายการมีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในงานดังกล่าว ผู้บริหารสายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน ในฐานะผู้แทนกรุงศรี ได้ร่วมเสวนาภายใต้หัวข้อ “Financing the Transition: Empowering SMEs and Sustainable Development through Green and Blue Financing” เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับประเทศ เพื่อเดินหน้าในการเปลี่ยนผ่านสู่เป้าหมาย Net Zero ตามเป้าหมายที่กำหนด



ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายการ	หน่วย	2564	2565	2566	2567
รวมรายได้จากการดำเนินงาน [1/]	ล้านบาท	122,906	116,416	138,948	153,279
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน [2/]	ล้านบาท	20,020	21,385	26,059	28,552
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน [3/]	ล้านบาท	26,717	27,143	32,152	35,325
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน [4/]	ล้านบาท	27,340*	27,903*	46,113	54,897
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ [5/]	ล้านบาท	8,010	7,466	9,290	9,366
เงินบริจาค [6/]	ล้านบาท	23.70	15.02*	17.69	17.37
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	69,537	61,114*	74,484	83,897
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	2,499,109	2,636,951	2,768,295	2,620,074
หนี้สินรวม	ล้านบาท	2,180,872	2,295,192	2,396,841	2,224,266
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	318,237	341,759	371,454	395,809
จำนวนพนักงาน [7/]	คน	33,397	34,245	52,146	52,438
จำนวนสาขา [8/]	สาขา	642	616	591	573

หมายเหตุ:
* มีการปรับข้อมูลตามการปรับปรุงตัวเลขใหม่
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

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร *	**12**		**12**		**12**		**13**	
แยกตามเพศ								
ชาย	7	58.33	9	75	9	75	10	76.92
หญิง	5	41.67	3	25	3	25	3	23.08
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
> 50 ปี	12	100	12	100	12	100	13	100

หมายเหตุ:

* คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี [1/]	**14,093**		**13,760**		**13,952**		**13,912**	
แยกตามเพศ								
ชาย	4,298	30.50	4,286	31.15	4,375	31.36	4,384	31.51
หญิง	9,795	69.50	9,474	68.85	9,577	68.64	9,528	68.49
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	1,285	9.12	1,046	7.60	968	6.94	857	6.16
30-50 ปี	9,631	68.34	9,414	68.42	9,634	69.05	9,945	71.49
> 50 ปี	3,177	22.54	3,300	23.98	3,350	24.01	3,110	22.35

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามสัญชาติ								
ไทย	14,007	99.39	13,677	99.40	13,870	99.41	13,831	99.42
ญี่ปุ่น	53	0.38	52	0.38	50	0.36	49	0.35
ลาว	21	0.15	21	0.15	21	0.15	21	0.15
จีน	7	0.05	6	0.04	6	0.04	6	0.04
อินเดีย	2	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
อเมริกัน	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
เวียดนาม	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
ฝรั่งเศส	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0.01
อื่นๆ (สิงค์โปร์ ไต้หวัน อินโดนีเซีย ฯลฯ)	-	-	-	-	1	0.01	1	0.01
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	8,121	57.62	8,320	60.47	8,726	62.54	7,266	52.23
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพและปริมณฑล	2,775	19.69	2,499	18.16	2,408	17.26	2,658	19.11
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	3,197	22.69	2,941	21.37	2,795	20.03	3,964	28.49
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	23	0.16	24	0.17
แยกตามการศึกษา								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	165	1.17	158	1.15	147	1.05	130	0.93
ปริญญาตรี	10,187	72.28	9,940	72.24	10,009	71.74	9,935	71.41
ปริญญาโท	3,721	26.40	3,646	26.50	3,780	27.09	3,832	27.54
ปริญญาเอก	20	0.14	16	0.12	16	0.11	15	0.11

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับ	**14,093**	**-**	**13,760**	**-**	**13,952**	**-**	**13,912**	**-**
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	**94**	**0.67**	**93**	**0.68**	**94**	**0.67**	**100**	**0.72**
ชาย	57	0.40	58	0.42	56	0.40	57	0.41
หญิง	37	0.26	35	0.25	38	0.27	43	0.31
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี ชาย	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี หญิง	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	30	0.21	21	0.15	22	0.16	28	0.20
30-50 ปี ชาย	-	-	16	0.12	18	0.13	21	0.15
30-50 ปี หญิง	-	-	5	0.04	4	0.03	7	0.05
> 50 ปี	64	0.45	72	0.52	72	0.52	72	0.52
> 50 ปี ชาย	-	-	42	0.31	38	0.27	36	0.26
> 50 ปี หญิง	-	-	30	0.22	34	0.24	36	0.26
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	**880**	**6.24**	**890**	**6.47**	**938**	**6.72**	**991**	**7.12**
ชาย	415	2.94	414	3.01	432	3.10	444	3.19
หญิง	465	3.30	476	3.46	506	3.63	547	3.93
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี ชาย	-	-	-	-	-	-	-	-
< 30 ปี หญิง	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	468	3.32	457	3.32	466	3.34	530	3.81
30-50 ปี ชาย	-	-	199	1.45	201	1.44	222	1.60
30-50 ปี หญิง	-	-	258	1.88	265	1.90	308	2.21
> 50 ปี	412	2.92	433	3.15	472	3.38	461	3.31
> 50 ปี ชาย	-	-	215	1.56	231	1.66	222	1.60
> 50 ปี หญิง	-	-	218	1.58	241	1.73	239	1.72

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	**2,379**	**16.88**	**2,401**	**17.45**	**2,617**	**18.76**	**2,694**	**19.36**
ชาย	966	6.85	970	7.05	1,057	7.58	1,099	7.90
หญิง	1,413	10.03	1,431	10.40	1,560	11.18	1,595	11.46
< 30 ปี	2	0.01	1	0.01	3	0.02	2	0.01
< 30 ปี ชาย	-	-	1	0.01	1	0.01	1	0.01
< 30 ปี หญิง	-	-	-	-	2	0.01	1	0.01
30-50 ปี	1,377	9.77	1,365	9.92	1,545	11.07	1,699	12.21
30-50 ปี ชาย	-	-	541	3.93	633	4.54	700	5.03
30-50 ปี หญิง	-	-	824	5.99	912	6.54	999	7.18
> 50 ปี	1,000	7.10	1,035	7.52	1,069	7.66	993	7.14
> 50 ปี ชาย	-	-	428	3.11	423	3.03	398	2.86
> 50 ปี หญิง	-	-	607	4.41	646	4.63	595	4.28
พนักงานระดับ 4-6	**6,454**	**45.80**	**6,434**	**46.76**	**6,617**	**47.43**	**6,666**	**47.92**
ชาย	1,937	13.74	1,956	14.22	1,974	14.15	1,963	14.11
หญิง	4,517	32.05	4,478	32.54	4,643	33.28	4,703	33.81
< 30 ปี	129	0.92	158	1.15	161	1.15	146	1.05
< 30 ปี ชาย	-	-	73	0.53	68	0.49	53	0.38
< 30 ปี หญิง	-	-	85	0.62	93	0.67	93	0.67
30-50 ปี	4,686	33.25	4,596	33.40	4,809	34.47	5,019	36.08
30-50 ปี ชาย	-	-	1,255	9.12	1,304	9.35	1,372	9.86
30-50 ปี หญิง	-	-	3,341	24.28	3,505	25.12	3,647	26.21
> 50 ปี	1,639	11.63	1,680	12.21	1,647	11.80	1,501	10.79
> 50 ปี ชาย	-	-	628	4.56	602	4.31	538	3.87
> 50 ปี หญิง	-	-	1,052	7.65	1,045	7.49	963	6.92

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
พนักงานระดับ 1-3	**4,286**	**30.41**	**3,942**	**28.65**	**3,686**	**26.42**	**3,461**	**24.88**
ชาย	923	6.55	888	6.45	856	6.14	821	5.90
หญิง	3,363	23.86	3,054	22.19	2,830	20.28	2,640	18.98
< 30 ปี	1,154	8.19	887	6.45	804	5.76	709	5.10
< 30 ปี ชาย	-	-	215	1.56	217	1.56	215	1.55
< 30 ปี หญิง	-	-	672	4.88	587	4.21	494	3.55
30-50 ปี	3,070	21.78	2,975	21.62	2,792	20.01	2,669	19.18
30-50 ปี ชาย	-	-	613	4.45	578	4.14	551	3.96
30-50 ปี หญิง	-	-	2,362	17.17	2,214	15.87	2,118	15.22
> 50 ปี	62	0.44	80	0.58	90	0.65	83	0.60
> 50 ปี ชาย	-	-	60	0.44	61	0.44	55	0.40
> 50 ปี หญิง	-	-	20	0.15	29	0.21	28	0.20
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับ STEM [2/]	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,367**	**9.80**	**1,503**	**10.80**
ชาย	-	-	-	-	740	5.30	832	5.98
หญิง	-	-	-	-	627	4.49	671	4.82

หมายเหตุ:
[1/] เฉพาะพนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการธนาคาร
[2/] เปิดเผยข้อมูลในปี 2566 เป็นปีแรกและ STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์และคณิตศาสตร์

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2567 (คน)

บริษัท/ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง [1/] (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)	**4,384**	**9,528**	**13,912**	**93**	**356**	**449**
บริษัทย่อย						
Hattha Bank PLC. [2/]	2,480	1,150	3,630	8	59	67
บริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด	25	23	48	3	2	5
บริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด	262	15	277	6	7	13
บริษัท อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง จำกัด	17	33	50	-	-	-
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	839	1,308	2,147	21	31	52
บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	77	212	289	3	3	6
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	694	1,633	2,327	6	46	52
บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด	70	234	304	-	-	-
บริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด	6	9	15	-	-	-
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	247	324	571	43	39	82
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด	67	128	195	5	7	12
บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด [3/]	90	142	232	9	22	31
สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับฝาก กรุงศรี จำกัด [4/]	9	11	20	-	-	-
SHBank Finance Company Limited	207	343	550	859	1,007	1,866
HC Consumer Finance Philippines, Inc.	8,112	7,707	15,819	63	11	74
PT. Home Credit Indonesia	939	644	1,583	42	22	64
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน						
บริษัท รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส จำกัด	8	5	13	491	150	641
บริษัท โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	254	839	1,093	3	13	16
บริษัท กรุงศรี เจเนซิส จำกัด [5/]	-	2	2	-	-	-
บริษัท กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ จำกัด [5/]	3	14	17	-	-	-
Hattha Services Co., Ltd. [6/]	-	-	-	-	-	-

บริษัท/ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง [1/] (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
HCPH Financing 1, Inc.	-	-	-	-	-	-
HCPH Insurance Brokerage, Inc.	-	-	-	-	-	-
การร่วมค้า						
บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด [7/]	99	753	852	1	5	6
บริษัท โลตัสส์ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [8/]	2	3	5	-	-	-
บริษัท โลตัสส์ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด [9/]	53	160	213	-	11	11
SB Finance Company, Inc. [10/]	349	385	734	53	126	179
บริษัทร่วม						
บมจ. เงินติดล้อ	2,078	5,462	7,540	364	750	1,114

หมายเหตุ:
1/ พนักงานสัญญาจ้างของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้รับการว่าจ้างเพื่อปฏิบัติงานด้านอาคารและสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานบริการลูกค้า เป็นต้น
2/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 100 เดิมคือ Hattha Kaksekar Limited สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้ ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา ให้ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2563
3/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 75 และบริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ร้อยละ 25
4/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บริษัท กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ จำกัด
5/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด
6/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49 ผ่าน Hattha Bank Plc.
7/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 50 ผ่าน บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด
8/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
9/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บริษัท โลตัสส์ มันนี่ เซอร์วิสเซส จำกัด ชื่อบริษัทเดิม บริษัท เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
10/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50 ชื่อบริษัทเดิม SB Finance Company, Inc.

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ [1/]

กรุงศรี	2564	2565	2566	2567
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน [2/]	**148**	**141**	**136**	**139**
ชาย	89	86	83	82
หญิง	59	55	53	57

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

ข้อมูลค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงาน

ข้อมูล	บาท/จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด			
	2564	2565	2566	2567
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาพนักงานใหม่ทุกตำแหน่งทั้งภายนอกและภายใน *	23,104.00	9,093.00	8,717.00	16,864.95

หมายเหตุ:
* ค่าจ้างบริษัทจัดหางาน ค่าโฆษณา เป็นต้น

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่ [1/]	**691**	**4.90**	**1,309**	**9.51**	**1,524**	**10.92**	**1,161**	**8.35**
แยกตามเพศ								
ชาย	276	1.96	492	3.58	508	3.64	418	3
หญิง	415	2.94	817	5.94	1,016	7.28	743	5.34
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	246	1.75	458	3.33	468	3.35	365	2.62
30-50 ปี	434	3.08	823	5.98	1,043	7.48	777	5.59
> 50 ปี	11	0.08	28	0.20	13	0.09	19	0.14
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	633	4.49	1,168	8.49	1,168	8.37	753	5.41
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพและปริมณฑล	48	0.34	62	0.45	175	1.25	191	1.37
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	10	0.07	79	0.57	179	1.28	211	1.52
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	2	0.01	6	0.04

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานลาออกจากองค์กร [2/]	**1,310**	**9.30**	**1,642**	**11.93**	**1,331**	**9.54**	**1,125**	**8.09**
แยกตามเพศ								
ชาย	458	3.25	504	3.66	419	3	380	2.73
• จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	358	2.54	427	3.10	328	2.35	285	2.05
• จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	100	0.71	77	0.56	91	0.65	95	0.68
หญิง	852	6.05	1,138	8.27	912	6.54	745	5.36
• จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	766	5.44	1,033	7.51	810	5.81	636	4.57
• จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	86	0.61	105	0.76	102	0.73	109	0.78
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	225	1.60	279	2.03	190	1.36	140	1.01
• จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	221	1.57	278	2.02	186	1.33	138	0.99
• จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	4	0.03	1	0.01	4	0.03	2	0.01
30-50 ปี	801	5.68	1,069	7.77	853	6.11	732	5.26
• จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	771	5.47	1,033	7.51	822	5.89	697	5.01
• จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	30	0.21	36	0.26	31	0.22	35	0.25
> 50 ปี	284	2.02	294	2.14	288	2.06	253	1.82
• จำนวนพนักงานลาออกด้วยความสมัครใจ	132	0.94	149	1.08	130	0.93	86	0.62
• จำนวนพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ระบุสถานะลาออก	152	1.08	145	1.05	158	1.13	167	1.20

ข้อมูล	2564		2565		2566		2567	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	666	4.73	973	7.07	744	5.33	546	3.92
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพและปริมณฑล	301	2.14	324	2.35	252	1.81	237	1.70
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	343	2.43	345	2.51	333	2.39	336	2.42
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	2	0.01	6	0.04

หมายเหตุ:
1/ เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา
2/ ข้อมูลรวมของจำนวนพนักงานที่ลาออกด้วยความสมัครใจ (Voluntary Attrition) รวมถึงการโอนย้ายภายในบริษัทในเครือและการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) และพนักงานที่พ้นสภาพโดยไม่ใส่สถานะลาออก (Involuntary Attrition) รวมถึงการเกษียณอายุ

ข้อมูลการโอนย้ายภายในองค์กร

ข้อมูล	2564	2565	2566	2567
ร้อยละของพนักงานที่มีการโอนย้ายภายในองค์กร	3.64	3.19	3.77	4.36
จำนวนตำแหน่งงานทั้งหมดที่เปิดรับสมัคร *	988	1,505	1,831	1,558
จำนวนพนักงานที่โอนย้ายภายในองค์กร *	36	48	69	68
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ *	746	1,172	1,373	1,002

หมายเหตุ:
* ข้อมูลทั้งหมดอ้างอิงจาก Job Requisition Form

ข้อมูลการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร-ลาคลอด

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2564	2565	2566	2567
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอด	9,776	9,455	9,557	9,512
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	262	213	200	150
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	257	211	198	150

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2564	2565	2566	2567
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด และยังคงทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน	299	251	206	192
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) [1/] หลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	98.09	99.06	99	100
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) [2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	97.08	97.67	97.63	96.97

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

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2564	2565	2566	2567
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	**58.26**	**58.44**	**57.10**	**54.03**
เพศ				
ชาย	54.11	54.34	53.61	50.05
หญิง	60.09	60.31	58.69	55.85
ช่วงอายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	58.32	49.34	53.27	51.43
30-50 ปี	58.69	58.58	58.15	54.46
50 ปีขึ้นไป	56.95	61.33	55.20	53.35
ระดับพนักงาน				
ระดับปฏิบัติการ 1-3	59.95	54.37	51.69	52.13
ระดับปฏิบัติการ 4-6	58.48	60.25	59.71	54.59
ผู้บริหารระดับ 7-8	57.49	60.31	54.76	52.42
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	51.22	58.59	65.70	60.70
• ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส	51.64	59.37	69.10	59.91
• ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management)	47.20	50.86	65.37	68.97

ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน

ช่องทางการให้บริการ / พื้นที่	2564		2565		2566		2567	
	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพและปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	278	363	266	349	257	333	251	322
	641		615		590		573	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,850	3,400	2,594	3,106	2,470	3,180	2,293	3,132
	6,250		5,700		5,650		5,425	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	33	12	32	12	32	12	32	12
	45		44		44		44	
กรุงศรี The Advisory [1/] (แห่ง)	5	1	5	1	5	1	4	1
	6		6		6		5	
กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง [2/] (แห่ง)	-	-	1	0	1	0	1	0
	-		1		1		1	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	14	36	15	29	14	28	14	25
	50		44		42		39	
ศูนย์ธุรกิจกรุงศรี SME (แห่ง)	46		46		46		46	
ศูนย์ธุรกิจการค้าต่างประเทศ (แห่ง)	23		22		20		18	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	2,577	5,476	2,536	5,916	2,642	5,880	2,366	5,519
	8,053		8,452		8,522		7,885	
เครือข่าย กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ราย)	22,094		21,715		21,307		21,806	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	112		100		89		100	
สำนักงานสาขา ไมโครไฟแนนซ์ (TIDLOR) (สาขา)	197	1,089	241	1,387	248	1,430	261	1,517
	1,286		1,628		1,678		1,778	
สาขา ธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ [3/] (HTB) (สาขา)	177		177		171 *		161	

หมายเหตุ:
* มีการปรับข้อมูลตามการปรับปรุงตัวเลขใหม่
[1/] กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime
[2/] กรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง ให้บริการเฉพาะลูกค้ากรุงศรี ไพรเวท แบงก์กิ้ง เท่านั้น
[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีในกัมพูชา ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ “Hattha Bank Plc.” (HTB) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

พารามิเตอร์ที่ใช้ประเมิน	
ปีฐาน	2563
แนวทางการพิจารณา	การควบคุมจากการดำเนินงาน (Operational Controls)
ขอบเขต	ธนาคารและบริษัทย่อย (ที่อยู่ภายใต้การควบคุมการดำเนินงาน)
แหล่งข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
เกณฑ์ความมีนัยสำคัญ	5%
อัตราส่วนความเข้มข้น	ต่อจำนวนพนักงานประจำ
การรับรองอิสระ (Independent Assurance)	ใช่

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2563 (ปีฐาน)	2564	2565	2566	2567 [1/]
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission)						
ขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,032	9,792	8,421	8,601	9,007
ขอบเขตที่ 2 (Location based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496	40,429	37,866	43,032	41,748
ขอบเขตที่ 2 (Market based) [2/]	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,496	40,429	37,886	43,032	37,748
ขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	63,528	50,221	46,287	51,633	46,755
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	2.96	2.44	2.27	2.43	2.20
จำนวนพนักงานประจำ (FTE)	คน	21,445	20,612	20,632	21,283	21,260
ขอบเขตที่ 3	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	10,832	27,611	19,264	30,120	80,174.23
ประเภทที่ 1: การซื้อวัตถุดิบและบริการ (Purchased Goods and Services)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	54,893.63
ประเภทที่ 2: สินค้าประเภททุน (Capital Goods)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	15,078.91
ประเภทที่ 3: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน (Fuel- and Energy-Related Activities)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	8,500.67	9,646.19	9,343.21
ประเภทที่ 4: การขนส่งและการกระจายสินค้าต้นน้ำ (Upstream Transportation and Distribution)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 5: การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร (Waste Generated in Operation)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 6: การเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travel)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	858.48
ประเภทที่ 7: การเดินทางของพนักงาน (Employee Commuting)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	5,531.02	15,052.45	-
ประเภทที่ 8: การใช้สินทรัพย์ที่เช่า (Upstream Leased Assets)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	5,231.55	5,420.90	-
ประเภทที่ 9: การขนส่งและกระจายสินค้า (Downstream Transportation and Distribution)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 10: การแปรรูปสินค้าที่องค์กรจำหน่าย (Processing of Sold Products)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 11: การใช้งานของผลิตภัณฑ์ที่องค์กรจำหน่าย (Use of Sold Products)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 12: การกำจัดซากผลิตภัณฑ์ที่องค์กรจำหน่าย (End-of-Life Treatment of Sold Products)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 13: การปล่อยเช่าสินทรัพย์ขององค์กร (Downstream Leased Assets)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-
ประเภทที่ 14: แฟรนไชส์ (Franchises)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	-

หมายเหตุ:

1/ ปี 2567 เปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาธนาคารทั่วประเทศ และบริษัทย่อย (เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย) จำนวน 14 แห่ง

2/ ปี 2567 ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2: การใช้ไฟฟ้าที่มีการซื้อพลังงานจากภายนอกมาใช้ภายในองค์กร) ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificate: REC) จำนวน 8,000 Recs หรือเทียบเท่าปริมาณการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 4,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e)

ข้อมูลการใช้พลังงาน

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2563	2564	2565	2566	2567
พลังงาน						
การใช้พลังงานทั้งหมดภายในองค์กร	**กิกะจูล**	**212,567.64**	**334,096.97**	**356,764.92**	**428,149.00**	**418,273.06**
การใช้พลังงานทางตรงทั้งหมด	**กิกะจูล**	**110,388.84**	**91,284.42**	**103,490.73**	**118,252.94**	**117,634.21**
• การใช้พลังงานที่ใช้แล้วหมดไปทั้งหมด	กิกะจูล	110,388.84	91,284.42	103,490.73	118,252.94	117,634.21
• การใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด	กิกะจูล	-	-	-	-	-
การใช้พลังงานทางอ้อมทั้งหมด	**กิกะจูล**	**102,178.80**	**242,812.55**	**253,274.19**	**309,896.06**	**300,638.85**
• กระแสไฟฟ้าที่ซื้อเข้ามาใช้	กิกะจูล	102,178.80	242,812.55	253,274.19	309,896.06	300,638.85
พลังงานที่ขายได้	**กิกะจูล**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
• กระแสไฟฟ้าที่ขายได้	กิกะจูล	-	-	-	-	-
ความเข้มข้นของการใช้พลังงานทั้งหมด	**กิกะจูลต่อคน**	**26.10**	**16.21**	**17.53**	**20.12**	**19.67**

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

ข้อมูลการใช้น้ำ

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2563	2564	2565	2566	2567
น้ำและน้ำทิ้ง						
ปริมาณการดึงน้ำทั้งหมด	**ลูกบาศก์เมตร**	**516,892.82**	**372,813.65**	**348,947.96**	**397,532.05**	**419,165.70**
• น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากกระบวนการผลิต	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	516,892.82	372,813.65	348,947.96	397,532.05	419,165.70
- น้ำจากองค์กรอื่นที่ค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด ≤1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	516,892.82	372,813.65	348,947.96	397,532.05	419,165.70
- น้ำจากองค์กรอื่นที่ค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด >1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2563	2564	2565	2566	2567
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรทั้งหมด	**ลูกบาศก์เมตร**	**413,514.25**	**298,250.92**	**279,158.37**	**318,025.64**	**335,332.56**
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรในพื้นที่ที่ไม่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ *	**ลูกบาศก์เมตร**	**74,108.73**	**52,031.31**	**48,700.53**	**61,095.83**	**69,302.06**
จำแนกตามแหล่งที่มา						
• น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	74,108.73	52,031.31	48,700.53	61,095.83	69,302.06
จำแนกตามคุณภาพน้ำ						
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด ≤1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	74,108.73	52,031.31	48,700.53	61,095.83	69,302.06
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด >1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ *	**ลูกบาศก์เมตร**	**339,405.52**	**246,219.61**	**230,457.85**	**256,929.80**	**266,030.50**
จำแนกตามแหล่งที่มา						
• น้ำผิวดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำทะเล	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
• น้ำจากองค์กรอื่น	ลูกบาศก์เมตร	339,405.52	246,219.61	230,457.85	256,929.80	266,030.50
จำแนกตามคุณภาพน้ำ						
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด ≤1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	339,405.52	246,219.61	230,457.85	256,929.80	266,030.50
• ปริมาณน้ำทิ้งที่มีค่าของแข็งละลายน้ำทั้งหมด >1,000 mg/l	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	-
ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด	**ลูกบาศก์เมตร**	**103,378.56**	**74,562.73**	**69,789.59**	**79,506.41**	**83,833.14**
• ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในองค์กรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	177,487.29	126,594.04	118,490.12	140,602.24	153,135.20

หมายเหตุ:
* ปริมาณน้ำทิ้งที่ปล่อยออกนอกองค์กรในพื้นที่ที่ไม่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำและพื้นที่ที่มีความเสี่ยงขาดแคลนน้ำเปิดเผยข้อมูลในปี 2567 เป็นปีแรก

ข้อมูลการจัดการของเสีย

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2563	2564	2565	2566	2567
ข้อมูลของเสีย						
ปริมาณการเกิดของเสีย*	**ตัน**	**488.28**	**620.91**	**375.89**	**606.62**	**482.12**
• ปริมาณการเกิดของเสียอันตราย	ตัน	-	0.87	4.19	1.49	1.89
• ปริมาณการเกิดของเสียไม่อันตราย	ตัน	488.28	620.04	371.7	605.13	480.23
การจัดการของเสียทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด	**ตัน**	**488.28**	**420.21**	**211.55**	**365.27**	**168.99**
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0.42**
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	-	-	-	-	0.42
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	**488.28**	**420.21**	**211.55**	**365.27**	**168.57**
• การนำกลับมาใช้ซ้ำ	ตัน	-	-	-	-	-
• การนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	482.28	415.21	205.74	344.07	144.56
• การนำกลับไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ	ตัน	6	5	5.81	21.20	24.01

พารามิเตอร์	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2563	2564	2565	2566	2567
การจัดการของเสียทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด	**ตัน**	**-**	**200.7**	**164.34**	**241.35**	**313.13**
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	-	-	-
• การเผา	ตัน	-	-	-	-	-
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	-	-	-	-
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (ในพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	-	-	-
• การเผา	ตัน	-	-	-	-	-
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	-	-	-	-
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียอันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**0.87**	**4.19**	**1.49**	**1.47**
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	-	-	-
• การเผา	ตัน	-	0.87	4.19	1.49	1.47
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	-	-	-	-
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-
การจัดการของเสียไม่อันตรายทั้งหมดในรูปแบบวิธีการกำจัด (นอกพื้นที่)	**ตัน**	**-**	**199.83**	**160.15**	**239.86**	**311.66**
• การนำพลังงานกลับคืนมา	ตัน	-	-	5.34	9.11	14.22
• การเผา	ตัน	-	-	-	-	-
• การฝังกลบอย่างปลอดภัย	ตัน	-	199.83	154.81	230.75	297.44
• การกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	ตัน	-	-	-	-	-
• ไม่ทราบวิธีการกำจัด	ตัน	-	-	-	-	-

หมายเหตุ:
* เปิดเผยปริมาณการเกิดของเสียจากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารริมน้ำและอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

2024 RESPONSIBLE BANKING PROGRESS STATEMENT
for PRB Signatories

2024 Summary

Bank of Ayudhya Public Company Limited (known as "Krungsri")

PRINCIPLE 1: ALIGNMENT

Guided by the principle of '**banking with purpose**' and its responsibility as a Domestic Systemically Important Bank (D-SIB), Krungsri is committed to upholding strong corporate governance in alignment with **sustainable banking guidelines**. The Bank integrates Environmental, Social, and Governance (ESG) considerations into its operations while maintaining a prudent and comprehensive ESG risk management framework.

Concurrently, Krungsri actively seeks opportunities to operate as a responsible financial service provider, prioritizing positive social and environmental impacts. This approach aligns with responsible lending principles and serves the best interests of all stakeholders. Additionally, the Bank continues to strengthen its capabilities to contribute to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) at both national and international levels.

Links & references
Sustainability Report 2024, p.18, p.24-25, p.32-35, p.38-40 and p.130-131 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

PRINCIPLE 2: IMPACT & TARGET SETTING

Krungsri is committed to responsible banking by considering environmental and social impacts in its operations. The Bank identified, prioritized, and evaluated the impact areas with the most significance at the portfolio level through impact analysis. In addition, we incorporate ESG aspects into our risk assessments and works toward aligning with our stakeholders' expectations, Thailand's context, the UN SDGs, and Krungsri's Net Zero commitments.

Our two key impact areas are as follows;

- **Climate Change**: Supporting Thailand's net-zero transition in line with SDG 13. As of 31 December 2024, Krungsri's SSF portfolio was 222,120 million baht, increasing 95,183 million baht from the baseline year (2021).
- **Healthy and Inclusive Economies**: Advancing financial well-being, poverty alleviation, gender equality, and economic empowerment, aligning with SDGs 1, 5, 8, and 10. As of 31 December 2024, the number of krungsri app users was 6 million, with 5,523 million transactions.

Links & references
Sustainability Report 2024, p.129-136, and p.200-210 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

PRINCIPLE 3: CLIENTS & CUSTOMERS

Krungsri Group upholds its core value of "Customer Centricity", recognizing customers as key stakeholders essential to its success. The Bank conducts in-depth analyses to understand customer needs, expectations, and challenges while actively gathering feedback through various communication channels. This enables Krungsri to develop financial products and services with the best-in-class customer experience.

With a strong commitment to being ESG-focused, the Bank supports customers in adopting sustainable practices by offering green loans, renewable energy financing, social financing, and sustainability-linked loans. By engaging with customers and assisting in their transition plans through various initiatives, e.g., Krungsri ESG Awards, Krungsri Academy, Krungsri SME Transition Loan, etc. Krungsri aims to facilitate Thailand's shift toward a low-carbon economy, recognizing that decarbonization is a collective effort.

Links & references
Sustainability Report 2024, p.112-115, and p.168-169 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

PRINCIPLE 4: STAKEHOLDERS

Krungsri establish the stakeholder specification, analysis, and prioritization process by considering diverse relevant factors. They include the context of relationships with stakeholders, expectations, interest, and the influence of the stakeholders in each level, as well as the connection with adding value throughout the entire supply chain, impacts of the Bank's operations on stakeholders in terms of economic, social, environmental, and governance dimensions, mutual dependency, codes of conduct, and responsibility toward stakeholders. These are the factors that are important for establishing the stakeholder engagement plan.

In 2024, we collaborated with the member banks of TBA, the Department of Climate Change and Environment (DCCE), the Bank of Thailand (BOT), and a consultant to develop transition plans for high-emission sectors, e.g., energy, transportation, etc., with completion scheduled for 2025.

Links & references
Sustainability Report 2024, p.41, p.164-173, p.203-204, and p.210 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

PRINCIPLE 5: **GOVERNANCE & CULTURE**

Krungsri established the Sustainability Committee to oversee ESG strategies, policies, and corporate social responsibility across the Krungsri Group. The Committee sets sustainability policies aligned with sustainable banking principles, regulatory expectations, and the UN SDGs. Key responsibilities include managing ESG risks and opportunities, particularly those related to climate change, which could impact the Bank and stakeholders.

To integrate climate risk into operations, the Committee established "**Internalizing Environmental and Climate Change Aspects into Financial Institution Business (IECC) Program**", ensuring compliance with the Bank of Thailand's standards and industry guidelines. Additionally, the committee ensures transparent sustainability disclosures, aligning with global practices to track progress and performance.

Links & references
Sustainability Report 2024, p.32-37, and p.204
(https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

PRINCIPLE 6: **TRANSPARENCY & ACCOUNTABILITY**

To ensure the transparency and credibility of Krungsri's Responsible Banking Progress Report, the Bank has requested an external agency to verify the assurances as detailed in the attachment to this report.

Links & references
-

Supplements

PRINCIPLE 1: **ALIGNMENT**

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

Business model

Describe (high-level) your bank's business model, including the main business lines, customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities across the main geographies in which your bank operates or provides products and services. Please also quantify the information by disclosing e.g. the distribution of your bank's portfolio (%) in terms of geographies, business areas or by disclosing the number of customers and clients served.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.18, p.24-25, and p.130-131
  (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

Response

Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) was listed on the Stock Exchange of Thailand on 26 September 1977, and is ranked Thailand's fifth largest commercial bank in terms of assets, loans, and deposits. Krungsri is a strategic member of MUFG Bank, Ltd. (MUFG Bank), a wholly owned subsidiary of Mitsubishi UFJ Financial Group (MUFG) --Japan's largest financial group and one of the world's largest financial groups. In addition, Krungsri has been recognized by the Bank of Thailand (BOT) as one of the Domestic Systemically Important Banks (D-SIBs) that play a crucial role in driving Thailand's economy and financial system.

Krungsri conducts the fundamental commercial banking business, including accepting deposits, offering loans, foreign exchange trading services, financial instruments trading services, loan guarantees, payment and funds transfer services, risk hedging products, e.g., interest rate and FX derivatives, etc. Krungsri's other businesses approved by the BOT include businesses of insurance-related services, securities-related services, financial derivatives, e-banking, and other financial and non-financial services.

The Bank's registered capital is 75,741.437 million baht, while our paid-up capital stands at 73,557.618 million baht. As of the end of 2024, Krungsri has 29 subsidiaries, joint ventures, and associate while our 573 branches are in well diversified locations throughout the country and in Lao PDR, with a total of 52,438 employees.

As of 31 December 2024, the total outstanding loans stood at **1,895,869 million baht**, a year-on-year decrease of 121,335 million baht or 6 percent, reflecting challenging operating environments, fragile business, and consumer confidence, as well as the Bank's firm commitment in adhering to the responsible lending principles. Details of the loans are as follows:

- **Corporate loans:** 658,053 million baht (35 percent) comprising 433,531 million baht of Thai Corporates and 224,522 million baht of JPC/MNC
- **SME loans:** 337,264 million baht (18 percent)
- **Retail loans:** 900,552 million baht (47 percent) comprising 390,790 million baht of auto hire-purchase loans, 240,434 million baht of mortgages, 168,216 million baht of credit cards, personal loans, and other loans, and 101,112 million baht of ASEAN loans*

*[Remark: * ASEAN loans include those of Hattha Bank Plc. and Hattha Services Company Limited (Cambodia), Krungsri Leasing Services Co., Ltd. and Krungsri Non-Deposit Taking Microfinance Institution Co., Ltd (Lao PDR), SHBank Finance Company Limited (Vietnam), Home Credit and SB Finance, Inc. (the Philippines), and Home Credit (Indonesia).]*

Strategy alignment

Please describe how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and other international frameworks such as the Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework (GBF),the United Nations Guiding Principles on Business and Human Right (UNGPs), the forthcoming instrument on plastic pollution etc.

Include any other national and/or regional frameworks that your bank has a strategy to align with where relevant.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.32-35 and p.38-40 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)
- Corporate Website: Frameworks and Practices (https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/framework-practices)

Response

2024 marks the first year of Krungsri's fourth Medium-Term Business Plan covering the period from 2024 to 2026. The new MTBP has taken into consideration the challenges and achievements from the previous MTBP. The changing social and economic factors, as well as both regional and global operating environments, have also been incorporated into the MTBP development.

Under the fourth MTBP, Krungsri aims to '**Be the leading sustainable and regional bank**' by focusing on two key dimensions, namely sustainability and regional leadership. This ambition highlights the Bank's role as a Domestic Systemically Important Bank (D-SIB) in Thailand and reaffirms our commitment to driving sustainability across economic, social, environmental, and governance dimensions.

Furthermore, the fourth Medium-Term Business Plan aligns with the UN Principles for Responsible Banking, emphasizing risk management, social and environmental responsibility in all business processes, as well as fulfilling the brand promise to 'Make Life Simple' for our customers.

At the same time, we explore opportunities ideal for operating as a responsible financial service provider based on the sustainable banking guidelines, taking into account the positive social and environmental impact, which is consistent with the responsible lending guidelines in the best interests of all groups of stakeholders, while also enhancing our capabilities to address the Sustainable Development Goals (SDGs) both at the national and international levels.

In addition, we adhere to the national and international guidelines, standards, and initiatives as an operational guideline and frameworks such as

- Sustainable Development Goals (SDGs)
- The Principles for Responsible Banking (PRB)
- United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs)
- Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work of International Labour Organization (ILO)
- The Women's Empowerment Principles (WEPs)
- The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry, Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)
- The Bank of Thailand's Directional Paper on Transitioning Towards Environmental Sustainability under the New Thai Financial Landscape
- The Bank of Thailand's Policy Statement of the Bank of Thailand on Internalizing Environmental and Climate
- Thailand Taxonomy (Phase I)
- ESG Declaration, The Thai Bankers' Association
- Industry Handbook, The Thai Bankers' Association

In addition, we disclosed our sustainability performance in accordance with the Global Reporting Initiative (GRI) Standards and indicated the connection between the organization's operational directions and the SDGs.

PRINCIPLE 2: **IMPACT & TARGET SETTING**

We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

Impact Analysis

Show how your bank has identified, prioritized, and measured the most significant impacts associated with its portfolio (both positive and negative). Determine the priority areas for target- setting. Include details regarding: Scope, Portfolio Composition, Context, and Performance Measurement.

The impact analysis should include assessment of the relevance of the four priorities laid out in Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector, as part of its initial or ongoing impact analysis.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.129-136, Financial Inclusion, and p.200-210, Climate Change Management (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

Response

Krungsri, as a financial institution that operates its business responsibly while taking into account social and environmental considerations, has realized that its business operations and activities may directly or indirectly affect the environment and contribute to climate change.

As a result, we promote social and environmental projects through loans or financial products based on the 'responsible lending' principles, in alignment with Krungsri's Policy for Credit Risk Management and Policy for Sustainability Lending. This includes increasing the proportion of green loans across various business sectors, such as clean energy projects and low-carbon industries, while reducing the risk of lending to businesses with high environmental impacts or greenhouse gas emissions, such as coal-fired power plants. We also improve risk management processes by integrating ESG criteria into risk assessments and evaluating the impact of climate change on the Bank's loan portfolio and investments.

In addition, Krungsri established measures, guidelines, and targets to minimize emissions from our own operations and activities toward zero emissions while supporting the business sector, particularly our customers, in their low-carbon transitions. We realized climate change management is the key driver to achieving Thailand's emissions mitigation and Nationally Determined Contributions (NDCs), as well as the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs)

In social front, Krungsri has been well aware that it is important to promote comprehensive and equitable access to basic services, particularly financial services, for our customers and the general public, namely corporate, SME, and retail customers, including low-income earners, the disadvantaged, and the vulnerable group who have less access to financial services than other groups.

The Bank consistently enhances its mobile banking platform, the "krungsri app", to ensure ease of use and robust security for all customer segments. This initiative empowers users by facilitating access to financial resources that support improved well-being, business operations, job creation, and other impactful saving and investment activities. Additionally, promoting financial inclusion helps mitigate reliance on informal lending, a key contributor to household debt that poses risks to the country's socio-economic stability.

Based on our portfolio and impact analysis as well as the country's context, Krungsri identified the most significant impact areas associated both positive and negative of the portfolio are as follows:

- Climate Change: To support the transition towards net zero and climate-resilient development, in line with the Paris Climate Agreement, SDG No.13: Climate Action, Thailand's National Determined Contributions (NDCs) which committed to becoming carbon neutral by 2050 and having net zero greenhouse gas emissions by 2065, and Krungsri's Portfolio Emission Net Zero target of 2050.
- Healthy and Inclusive Economies: To enhance financial health and inclusion for retail customers, small and medium-sized enterprises, contribute to poverty reduction, economic empowerment, and overall societal wellbeing, aligning with multiple SDGs, in particular: SDG No.1: No Poverty, SDG No.5: Gender Equality, SDG No.8: Decent Work and Economic Growth, and SDG No.10: Reduced Inequality.

Targets, Target Implementation, and Action Plans/Transition plans

Show that your bank has set and published a minimum of two SMART targets which address at least two different areas of most significant impact that your bank identified in its impact analysis. Once targets are set, explain the actions taken and progress made. Include details regarding: Alignment, Baselines, Targets, Target Implementation & Monitoring (and KPIs), Action Plans/ Transition plans and Milestones.

Banks are encouraged to disclose information regarding actions they are taking in four priorities laid out in Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector (2024).

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.129-136, Financial Inclusion, and p.200-210, Climate Change Management (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

Response

Impact Areas	Alignment	Medium/Long Term Target	Baselines	2024 Performance
Climate Change	Krungsri's Net Zero Target	To increase the Social and Sustainable Finance (SSF) portfolio to 250,000 million baht within 2030 (from the baseline year 2021)	126,937 million baht (Baseline year 2021)	As of 31 December 2024, Krungsri's SSF portfolio was 222,120 million baht, increasing 95,183 million baht from the baseline year (2021)
		Phase out loan exposure to coal-fired power plants by 2030	4,789 million baht (Baseline year 2021)	As of 31 December 2024, Krungsri has reduced the outstanding loans for coal-fired power plants to only 2,115 million baht, representing a 21.23 percent decrease in loans from 2023.
Healthy and Inclusive Economies	ESG Declaration of The Thai Bankers' Association (KPI)	Increase the number of customers actively using the mobile banking platform (Krungsri app) to 9.2 million in 2027	-	As of 31 December 2024, the number of krungsri app users was 6 million, with 5,523 million transactions.

PRINCIPLE 3: **CLIENTS & CUSTOMERS**

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

Client and Customer engagement

Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. It should include information on the client engagement strategy including but not limited to the impact areas identified/ targets set, awareness raising activities with clients and customers, relevant policies and processes, actions planned/implemented to support clients' transition, selected indicators on client engagement and, where possible, the impacts achieved.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.168-169 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

Response

Krungsri has been actively engaging with its customers to promote sustainable practices, enable sustainable economic activities, and reduce greenhouse gas (GHG) emissions of their operations. The Bank's initiatives are guided by its aspiration to become "The Leading Sustainable and Regional Bank" by 2026 in line with the Fourth Medium-Term Business Plan (2024-2026)

In 2024, Krungsri launched the "GO Sustainable with krungsri" initiative, reaffirming its leadership in driving Thailand's financial sector towards sustainability. This initiative emphasizes supporting customers on their sustainability journey and creating a positive impact on the economy, environment, and society.

In addition, we supported the transitions of customers, the business sector, and the economy toward emissions mitigation and environmental sustainability concretely through our advisory service in raising awareness as well as sustainable financial products and services. The key initiatives are as follows;

- Social and Sustainable Finance (SSF): Krungsri set an ambitious target to increase SSF by 100 billion baht by 2030 (using 2021 as the base year). In 2024, the Bank very nearly reached this milestone and has revised the target from 100 billion baht to 250 billion baht by 2030 (please see the topic of the Responsible Lending and ESG Consideration section for more detail).
- Development of Transition Finance Products: Krungsri is determined to support customers in adopting environmentally friendly business practices and contribute to Thailand's Net Zero goals. Hence, we introduced innovative financial products—one of such initiative is the "Krungsri SME Transition Loan", designed for businesses investing in environmental management, energy conservation, and greenhouse gas reduction.
- Krungsri ESG Academy: An ESG educational initiative launched to equip Thai businesses, particularly small and medium-sized enterprises (SMEs), with the knowledge and tools necessary to integrate Environmental, Social, and Governance (ESG) principles into their operations. The academy featured a four-month intensive training curriculum developed in collaboration with partners specializing in various areas of ESG. This curriculum is designed to help businesses understand their current ESG situation and develop a practical "Transition Plan" that can be effectively implemented towards achieving sustainability. In 2024, more than 60 companies have joined the Krungsri ESG Academy program to enhance their understanding of ESG principles and integrate sustainable practices into their business operations.
- Krungsri ESG Awards: In 2024, Krungsri collaborated with ESG experts to honor 25 companies that have successfully integrated ESG principles into their operations. The Bank conferred five ESG Excellence Awards to organizations exhibiting outstanding performance in environmental, social, and governance aspects alongside 20 Highly Commended ESG Performance Awards for companies implementing exemplary practices across all three dimensions. This initiative recognizes and promotes businesses that align with ESG principles, demonstrating ESG as a practical and essential approach through tangible examples and applications.
- Krungsri-MUFG ASEAN Collaboration: In partnership with its parent company, Mitsubishi UFJ Financial Group (MUFG), Krungsri supports customers' business expansion across Southeast Asia. This collaboration aims to capitalize on the region's growth potential while promoting sustainable economic activities.
- Krungsri ASEAN Link Service: This service connects Thai business customers to reliable, verified business partners throughout the Bank's network in ASEAN and Japan, facilitating sustainable business growth and regional connectivity.

Business opportunities

Describe what strategic business opportunities in relation to the increase of positive and the reduction of negative impacts your bank has identified and/or how your bank has developed these in the reporting period. Provide information on sustainability-related products and services and frameworks in place that support the transition needs of clients, size of the sustainable finance portfolio in USD or local currency and/or as a % of your bank's portfolio,* and which SDGs or impact areas you bank is striving to make a positive impact on (e.g. green mortgages—climate, social, sustainability bonds—financial inclusion, etc.).

* Provide information on the sustainable finance frameworks/standards/taxonomies used to label sustainable finance volumes

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.112-115 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)
- Krungsri's Social and Sustainable Finance (SSF) Disclosure (https://www.krungsri.com/en/investor-relations/sustainable-finance/ssf-disclosure)

Response

By facilitating the issuance of green, sustainability, and sustainability-linked bonds to the Thai capital market, Krungsri is promoting and enhancing bonds as one of Thailand's main financial assets. At the same time, the support of sustainability-linked loans and green loans mirrors the Bank's commitment to achieve the ESG goal of supporting customers' green transitions.

As a result, we ranked first in the ESG debenture league table for corporate, state enterprise, and government segments with a market share of 19%, reinforcing our leadership with an extensive range of ESG finance products and services.

This also highlights the Bank's determination to achieve the UN SDGs, namely SDG No. 8: Decent Work and Economic Growth; SDG No. 9: Industry, Innovation, and Infrastructure; SDG No.13: Climate Action; and SDG No. 17: Partnerships for the Goals.

Krungsri's Social and Sustainable Finance (SSF) Portfolio

Target: Grow our SSF portfolio target from previously 100,000 million baht to 250,000 million baht by 2030 (from the baseline year 2021)

Performance: As at the end of 2024, Krungsri's SSF portfolio increased from 2021 (baseline year) by 95,183 million baht.

Category		Outstanding (Unit: million baht)			
		2021	2022	2023	2024
Environmental	Underwriting: Green Bond	7,450	14,044	19,891	21,391
	Underwriting: Green Bond (Self-Issuance)	-	-	14,236	14,236
	Green Loan	1,000	3,000	3,335	4,492
	Loan to Renewable Energy Business	9,210	9,150	11,880	11,566
	Other Loans	-	4	234	365
Social	Underwriting: Social Bond	-	-	-	500
	Underwriting: Social Bond (Self-Issuance)	7,040	7,040	7,040	7,040
	Loan from WSME Bond	21,033	19,866	23,138	20,048
	Social Loan	20,246	23,763	21,230	16,691
	Loan to Regional Development Projects	21,608	18,797	14,821	15,276
Sustainability	Underwriting: Sustainability Bond	20,567	44,427	47,659	57,031
	Underwriting: Sustainability-Linked Bond	11,000	11,000	11,000	18,938
	Sustainability Loan	-	3,151	2,496	6,042
	Sustainability-Linked Loan	6,953	6,946	9,232	22,580
	Investment	830	3,145	4,320	5,925
Total		**126,937**	**164,333**	**190,512**	**222,120**

Remarks:
1) Bond underwriting is accumulated amount from 2019 onwards.
2) Loans constitutes commercial lending only.

PRINCIPLE 4: **STAKEHOLDERS**

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

Stakeholder identification and consultation

Describe which stakeholders (or groups/types of stakeholders) your bank has identified, consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing the Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of the bank's engagement strategy following criteria for effective engagement and advocacy, how your bank has identified relevant stakeholders, what issues were addressed/results achieved and how they fed into the action planning process.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.41, p.164-173, p.203-204, and p.210 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

Response

Krungsri systematically incorporated stakeholder engagement insights into the Bank's strategic action planning through materiality assessments, ESG risk evaluations, and sustainability reporting. This continuous feedback loop ensures that the Bank's initiatives remain relevant, impactful, and aligned with evolving stakeholder expectations.

- Stakeholder Engagement and Feedback: Conducting surveys to gather stakeholder insights on the Bank's sustainable business practices, ensuring continuous improvement.
- Collaborative Sustainability Initiatives: Partnering with stakeholders and external organizations such as the Thai Bankers' Association (TBA), Thailand Carbon Neutral Network (TCNN), Thai Renewable Energy Association (RE100), and Carbon Markets Club (CMC) to drive sustainability efforts, with a particular focus on climate change management.

  The key initiative in 2024: We collaborated with the TBA member banks, the Department of Climate Change and Environment (DCCE), the Bank of Thailand (BOT) and a consultant to develop transition plans for high-emission sectors, e.g., energy, transportation, etc. with completion scheduled for 2025.

By fostering meaningful engagement and strategic partnerships, Krungsri enhances its positive impact on the economy, society, and the environment, driving long-term sustainable growth.

PRINCIPLE 5: **GOVERNANCE & CULTURE**

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

Governance Structure for Implementation of the Principles

Describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts (including accountability at the executive leadership level, clearly defined roles and responsibilities for sustainability matters in internal processes, etc.) and support the effective implementation of the Principles.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.36-37, and p.204 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)
- Sustainability Committee (https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee)

Response

As a Domestic Systemically Important Bank (D-SIB), Krungsri is committed to upholding strong corporate governance in alignment with sustainable banking principles. The Bank integrates Environmental, Social, and Governance (ESG) considerations into its operations while maintaining a robust and prudent ESG risk management framework.

Simultaneously, Krungsri seeks opportunities to operate as a responsible financial service provider, ensuring that its activities generate positive social and environmental impacts. This approach aligns with responsible lending practices and serves the best interests of all stakeholders. Additionally, the Bank continuously strengthens its capabilities to contribute to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) at both national and international levels.

To advance its sustainability objectives, Krungsri has established the "Sustainability Committee" to oversee the Bank's strategies, policies, and regulations related to ESG and corporate social responsibility. This Committee is responsible for formulating and directing Krungsri Group's ESG initiatives in accordance with sustainable banking principles, regulatory expectations, and the UN SDGs. These policies and frameworks are subsequently presented to the Executive Committee for approval. Furthermore, the Committee monitors key ESG issues, particularly those related to environmental and climate risks, which may impact the Bank's operations and its customers.

To efficient manage environmental and climate change, the Sustainability Committee has commenced the "Internalizing Environmental and Climate Change Aspects into Financial Institution Business (IECC) Program" with aims to integrate environmental and climate risk management into business operations, adhering to the Bank of Thailand's Standard Practice and the Thai Bankers' Association (TBA) Industry Handbook.

Moreover, the Sustainability Committee ensures that Krungsri's ESG-related disclosures, performance updates, and strategic developments adhere to global best practices.

Promoting a culture of responsible banking:

Describe the initiatives and measures of your bank to foster a culture of responsible banking among its employees (e.g., capacity building, learning & development, sustainability training for relevant teams, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others).

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.30-33, p.121 and p.142 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)

Response

Krungsri recognizes that fostering awareness and creating shared value among employees—is a key strategy for advancing sustainability. To this end, the Bank promotes a culture of sustainability and responsible banking through various initiatives, including:

- Knowledge Dissemination and Awareness Building: Enhancing understanding of corporate social responsibility and sustainability through upskilling and reskilling programs. These training programs support sustainable banking practices, such as training programs, namely "ESG Taxonomy: A New Chapter of Sustainable Banking", "ESG Financing and Thailand Taxonomy", "DE&I: Valuing & Embracing Diversity, Equity, and Inclusion", among employees.
- Integration of ESG Principles: Embedding environmental, social, and governance (ESG) considerations into the Bank's core business operations to ensure long-term sustainability.
- Sustainability-Linked Remuneration: Implementing an employee performance management system and developing an operational framework that defines and communicates annual performance targets. These targets incorporate both financial and non-financial key performance indicators (KPIs), including ESG-related metrics for executives and employees such as KPI target related to Net Zero targets in terms of own emissions reduction target and social and sustainable finance (SSF) target.
- Operational Support for Sustainable Banking: Aligning business operations with sustainable banking principles and material ESG issues to meet regulators' expectations and contribute to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs).

Risk and due diligence processes and policies

Describe what processes your bank has installed to identify and manage environmental and social risks associated with your bank's portfolio. This can include aspects such as identification of significant/salient risks, due diligence processes, environmental and social risks mitigation and definition of action plans, monitoring and reporting on risks and any existing grievance mechanism, as well as the governance structures your bank has in place to oversee these risks.

Links & references

- Sustainability Report 2024, p.137 (https://www.krungsri.com/en/esg/disclosure/sustainability-reports)
- Policy for Sustainability Lending (policy-sustainability-lending-en.pdf.aspx)

Response

Krungsri developed an enhanced automation support system to meet high standards in particular procedures and guidelines pertaining to credit risk management and frequently provides training to relevant staff to ensure that they are well-equipped with necessary knowledge and understanding in carrying out their duties while adhering to robust risk management guidelines.

Krungsri establishes policies and operational plans as guidelines which are in accordance with our strategy including credit policy, credit risk management procedures, and credit rating policy. Customer risk is managed based on international standards and in conformity with the Bank of Thailand's rules and regulations.

Krungsri has developed a "Policy for Sustainability Lending" to address our concerns regarding environmental, social, and governance (ESG) risks. The policy clearly defines the characteristics of credit transactions and sectors that are prohibited due to non-compensable ESG risks or restricted due to significant ESG risks. It is our strong commitment to gradually phase out financing for coal-fired power plants by 2030. Additionally, an ESG Due Diligence template was introduced as a tool for effective implementation of the policy. The following sectors are prohibited from receiving new or additional financing from Krungsri:

- Production or trade in radioactive materials, weapons, and munitions harmful to human and animal life.
- Unabated coal-fired power generation.
- Forestry activities, including plantation development and hunting in reserved areas.
- Coal-related activities, including coal mining, coal transportation, and infrastructure services exclusively dedicated to supporting these activities.

For consumer lending transactions, the Bank defines credit underwriting criteria upon responsible lending to help reducing one of Thailand's structural problems, high level of household indebtedness. The policy also defines criteria to support products that mitigate ESG risks related to environmental, social, and governance factors. Krungsri will continue to offer debt relief plans for customers affected by emerging diseases, economic challenges, natural disasters, or other difficult situations, within a responsible lending framework and structured procedures.

PRINCIPLE 6: **TRANSPARENCY & ACCOUNTABILITY**

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

The information provided in the Responsible Banking Progress Statement is sufficient. If third-party assurance has been undertaken, provide details on the scope of assurance and the reference/link to the Independent (Limited) Assurance Report.

To ensure the transparency and credibility of Krungsri's Responsible Banking Progress Report, the Bank has requested an external agency to verify the assurances as detailed in the attachment to this report.

การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bank of Ayudhya PCL.'s Sustainability Report for the calendar year 2024

This Assurance Statement has been prepared for Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

LRQA (Thailand) Ltd. was commissioned by Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2024 "the report" against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, using AccountAbility's AA1000AS v3[1], where the scope was a Type 2 engagement.

Our assurance engagement covered Krungsri's subsidiaries in Thailand only, and specifically the following requirements:

- Evaluating Krungsri's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) of Inclusivity, Materiality, Responsiveness, and Impact.
- Confirming that the report is in accordance with:
  - GRI Standards (2021)
  - The double materiality assessment process.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected GRI disclosures listed below:
  - *Environmental*:
    GRI 305-1 Direct (scope 1) GHG emissions, GRI 305-2 Energy indirect (scope 2) GHG emissions, GRI 305-3 Other indirect (scope 3) GHG emissions (Purchased goods and services, Capital goods, Fuel and energy related activities, and Business travel by air only).

Our assurance engagement excluded the data and information of Krungsri's subsidiaries within Thailand where it has no operational control, all operations and activities outside of Thailand and suppliers and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to Krungsri. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote.

Krungsri's responsibility is for collecting, aggregating, analysing, and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of Krungsri.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that Krungsri has not, in all material respects:

- Met the requirements above.
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected.
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a moderate assurance engagement is less than for a high assurance engagement. Moderate assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a moderate assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a high assurance engagement been performed.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with AA1000AS v3. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing Krungsri's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this by interviewing Krungsri's management who engage directly with stakeholder groups as well as reviewing documents and associated records.
- Reviewing Krungsri's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether Krungsri makes informed business decisions that may create opportunities which contribute towards sustainable development.
- Collaborating information from third party assurance engagements done for Krungsri (ISO14064-1). We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the report.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from Krungsri's stakeholder engagement process. Krungsri has addressed the key stakeholder group's opinion regarding their impacts.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning Krungsri's sustainability performance that have been excluded from the report. Krungsri has processes for identifying and determining material issues based on a set of unbiased criteria and qualitative impact valuation.
- Responsiveness: Krungsri has addressed the concerns of stakeholders in relation to impacts of climate change and financial inclusion, we believe that future report should disclose progress in GHGs transition pathway.
- Reliability: Data management systems for GHGs reporting are well defined, enable for independent verification.
- Impact: Krungsri has addressed impacts valuation of for example Supply chain, information security as well as climate change related.

LRQA's standards, competence, and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification together with UNPRB report verifications for Krungsri are the only works undertaken by LRQA for Krungsri and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 7 March 2025

Opart Charuratana
Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Limited
No. 252/123 (C), Muang Thai – Phatra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK000001156

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including LRQA (Thailand) Limited, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.
This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.
Copyright © LRQA Group Limited, 2025.

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Bank of Ayudhya PCL.'s UNPRB responsible banking progress statement for the calendar year 2024 (1st January 2024 – 31st December 2024)

This Assurance Statement has been prepared for Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

LRQA Group limited was commissioned by Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) to provide independent assurance on its responsible banking progress statement 2024 ("the progress statement"), as the first assurance period using the requirements laid out in the Assurance Guidance to undertake limited assurance on Principles reporting, issued by UNEP FI and the assurance criteria below.

A limited level of assurance and materiality of the professional judgment of the verifier has been used for assuring the progress statement. Our assurance engagement covered Krungsri's operations and activities in Thailand and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of Krungsri's progress statement to the UNEP FI Principles reporting.
  - Alignment, Impact & Target Setting, Clients & Customers, Stakeholders, Governance & Culture, and Transparency & Accountability

Our assurance engagement excluded the data and information of Krungsri's operations and activities outside Thailand as well as suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to Krungsri. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. Krungsri's responsibility is for collecting, aggregating, analysing, and presenting all the data and information within the progress statement and for maintaining effective internal controls over the systems from which the progress statement is derived. Ultimately, the progress statement has been approved by, and remains the responsibility of Krungsri.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach and nothing has come to our attention that would cause us to believe that Krungsri has not:

- met the requirements above
- covered all the impact areas that are important to the stakeholders and readers of this progress statement.

The opinion expressed is formed on the basis of a limited level of assurance.

Note: The extent of evidence-gathering for a limited level of assurance engagement is less than for a reasonable level of assurance engagement. Limited level assurance engagements focus on aggregated data whilst reasonable levels of assurance checking source data from sites.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Reviewing Krungsri's process for identifying and determining most significant impacts to confirm that the right topics were included in their progress statement.
- Assessing of evidence presented at Krungsri's head office in Bangkok to confirm the reliability of the data and information. The extent of evidence sampled for the selected indicators reflected the level of assurance applied.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Impact Analysis:
  Krungsri has applied recognised Impact analysis tools for identify and analysis the impacts, where the outcomes are meaningful for implementing the PRB Principles.
- Target Setting:
  Krungsri has established Climate change targets focusing on the transition of commercial lending portfolio as well as an inclusive economics which provides benefits to communities.
- Target Implementation and Monitoring:
  Hence Krungsri has disclosed progress in implementation of such targets together with actions taken.
- Governance Structure for Implementation of the Principles:
  Krungsri has implemented effective governance and a culture of responsible banking.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience for the template assurance. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification together with sustainability report are the only works undertaken by LRQA for Krungsri and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 7 March 2025

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Limited
No. 252/123 (C), Muang Thai – Phatra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK000001156/A

LRQA Group limited its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA Group limited assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.
Copyright © LRQA Group limited 2025.

ดัชนีข้อมูลรายงาน

Statement of use	Bank of Ayudhya Public Company Limited has reported the information cited in this GRI content index for the period of January 1, 2024 to December 31, 2024 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

Remarks:
AR: Annual Report (56-1 One Report)
NA: Not applicable
LG: Legal Prohibition
CC: Confidential constraints
IU: Information unavailable/ incomplete

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	20					
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	20, 28-29, 48-49, 217-218					
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	44, 47, 258					
	2-4 Restatements of information	28-29, 206, 223, 224-225					
	2-5 External assurance	232-235					
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	18-19, 20, 26-29, 92-97, 129-136,157-163					
	2-7 Employees	212-222					
	2-8 Workers who are not employees	217-218					
	2-9 Governance structure and composition	22-25, 36-37, 212, AR [Topic: Board of Directors and Details Of Directors] and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors]				SDG 16.5, 16.6	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	212-216, AR [Topic: Nomination and Remuneration Committee, and Details Of Directors] and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/nomination-remuneration-committee]				SDG 5.1, 5.5	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 Chair of the highest governance body	22-25, AR [Topic: Management Structure, Roles and Responsibilities] and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors]					
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	24-25, AR [Topic: Role and Responsibilities of the Chairman of the Board] and website [https://www.krungsri.com/Krungsri2020/media/KrungsriAboutUs/cg-principles/en/cg-principles-en-2024.pdf]					
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	24-25, 36-37 and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]					
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	24-25, 36-37, 47					
	2-15 Conflicts of interest	22-25, 57-63					
	2-16 Communication of critical concerns	36-37, 47, 57-63, 80-81, 171 and website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/overview/announce]					
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	148, 176-177, AR [Topic: Directors' Development]					
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	24-25, AR [Topic: Evaluation of the Board of Directors and the Committees reporting to the Board of Directors]					
	2-19 Remuneration policies	118-121, AR [Topic: Remuneration of Directors and Executives]	a, b	IU	During the data collection process before disclosure		
	2-20 Process to determine remuneration	118-121, AR [Topic: Nomination and Remuneration Committee]	a-ii	IU	During the data collection process before disclosure		
	2-21 Annual total compensation ratio	-	a, b, c	CC	Confidential information		
	2-22 Statement on sustainable development strategy	15-17					

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 Policy commitments	12-17, 30-40, 47, 57-61, 99-101,106-111, 116, 129, 138, 151, 201-202 and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/social/policy-for-human-rights]				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.3, 9.b, 11.1, 11.3, 13.1	
	2-24 Embedding policy commitments	57-61, 64-65, 69-71, 77-79, 82, 93, 99-102, 106-111, 116-117, 138, 151, 174-175, 192-193, 201-204				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.3, 9.b, 10.4, 12.2, 13.1	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	61, 99-104, 123, 164-173 and website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/social/policy-for-human-rights]					
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	20, 61, 71, 123, 152, 164-173, 194, 256, 258					
	2-27 Compliance with laws and regulations	68, 72, 99-102					
	2-28 Membership associations	41					
	2-29 Approach to stakeholder engagement	164-173					
	2-30 Collective bargaining agreements	124				SDG 8.3, 8.5	
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	44-47					
	3-2 List of material topics	32, 47-55					
	3-3 Management of material topics	44-47					
Good Governance and Anti-Corruption							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	57-61				SDG 16.5, 16.6	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	60, 94, 146	a-e	IU	During the data collection process before disclosure		
Data Governance and Personal Data Protection							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	64-65				SDG 16.6, 16.10, 16.a, 16.b	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	68				SDG 16.6, 16.10, 16.a, 16.b	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Cybersecurity							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	69-71				SDG 16.4, 16.a	
Financial Crime Prevention							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	75-76				SDG 16.5, 16.6, 17.14	
Risk and Crisis Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	77-84				SDG 11.5, 16.7	
Innovation and Digital Transformation							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	85-88				SDG 8.2, 9.2, 9.4, 17.7, 17.8	
Supply Chain Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	92-94				SDG 8.2, 12.2	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	95-97					
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	95-97				SDG 8.2, 10.2, 12.2	
Customer Experience and Market Conduct							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	99-102				SDG 8.3, 9.2, 9.3, 10.2, 10.5, 16.6	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	26, 89-91, 129-136				SDG 9.3	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	102-104				SDG 16.6	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	102-104					
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	102-104				SDG 16.6, 16.10	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Responsible Lending and ESG Considerations							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	106-111				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.1, 8.2, 9.2, 9.3, 9.4, 10.2, 10.5, 11.1, 11.3, 13.1, 14.6, 16.6, 16.7, 17.1, 17.16, 17.17	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	112-115, 131, 209, 211				SDG 1.4, 1.5, 5.a, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a, 10.2, 10.5	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	112-115, 131, 209, 211				SDG 7.2, 7.a, 7.b, 8.1, 8.2, 9.2, 9.3, 9.4, 11.1, 11.3	
	203-2 Significant indirect economic impacts	112 and website [https://www.krungsri.com/Krungsri2020/media/IR/gender-bond/Krungsri-Women-SME-Bond_Impact-Report-2023.pdf]				SDG 1, 3, 7.2, 7.a, 7.b, 8.1, 8.2, 9.2, 9.3, 9.4	
Fair Labor Practices and Respect for Human Rights							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	116-123				SDG 3.8, 4.4, 5.1, 5.5, 8.3, 8.5, 10.2, 16.7	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	219-221				SDG 5.1, 5.5, 8.3, 8.5	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	118-128				SDG 3.8, 8.3, 8.5	
	401-3 Parental leave	221-222				SDG 3.8, 5.1, 5.5, 8.3, 8.5	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	125, 212-216, AR [Topic: Number of Employees]				SDG 5.1, 5.5, 10.2	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	123, 128				SDG 5.1	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
Financial Inclusion							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	129-130				SDG 1.4, 1.5, 5.a, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a, 10.2, 17.1, 17.3, 17.16, 17.17	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	129-136, 211				SDG 1.4, 1.5, 5.a, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a, 10.2	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	129-136				SDG 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a	
	203-2 Significant indirect economic impacts	129-136				SDG 1.4, 1.5, 8.3, 8.10, 9.1, 9.3, 9.a	
Human Resources Development							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	137-143				SDG 4.3, 4.4, 4.7, 12.8, 13.3	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	144, 222				SDG 4.3, 4.4, 4.7	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	144-150				SDG 4.3, 4.4, 4.7, 12.8, 13.3	
Occupational Health, Safety and Working Environment							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	151-152				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	151-152				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	151-156				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-3 Occupational health services	153-156				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	153-156				SDG 16.1	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	150, 156				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-6 Promotion of worker health	126-127, 153-156				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	153-156				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-9 Work-related injuries	153				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
	403-10 Work-related ill health	153				SDG 3.8.1, 6.1, 6.2	
Promotion of Financial Literacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	157				SDG 4.4, 4.5, 4.7, 9.1, 10.2	
Stakeholder Engagement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	164-173				SDG 16.6, 17.7	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	211				SDG 16.6, 17.7	
Community Participation and Social Engagement							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	174-189				SDG 1.4, 1.5, 3.7, 3.8, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.a, 4.b, 6.1, 6.6, 10.2, 11.4, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3, 14.2, 15.2, 15.4, 15.a, 15.b, 17.16, 17.17	
Environmental Management and Resource Efficiency							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	191-194				SDG 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3, 17.16, 17.17	
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	194-198					
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	194-195, 226				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
	302-3 Energy intensity	226				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			RELATION TO SDGs	EXTERNAL VERIFICATION
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION		
GRI 302: Energy 2016	302-4 Reduction of energy consumption	194-196, 226				SDG 12.2, 12.3, 13.2, 13.3	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	196-197	b	NA			
	303-2 Management of water discharge-related impacts	196-197				SDG 6.3	
	303-3 Water withdrawal	196, 226-227					
	303-4 Water discharge	226-227					
	303-5 Water consumption	226-227					
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	183-184, 199, 228-229				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	183-184, 199, 228-229				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-3 Waste generated	199, 228-229				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-4 Waste diverted from disposal	199, 228-229				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
	306-5 Waste directed to disposal	199, 228-229				SDG 12.3, 12.4, 12.5	
Climate Change Management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	200-204				SDG 12.2, 13.2, 13.3, 17.16, 17.17	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	112, 209					
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	206, 224				SDG 12.2, 13.2, 13.3	Yes
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	206, 224				SDG 12.2, 13.2, 13.3	Yes
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	206, 224-225				SDG 12.2, 12.3, 12.5, 13.2, 13.3	Yes
	305-4 GHG emissions intensity	206, 224				SDG 13.2, 13.3	Yes
	305-5 Reduction of GHG emissions	206, 224-225				SDG 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3	Yes

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2567

ขอความร่วมมือจากท่านโปรดร่วมตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ โดยสแกน QR code
หรือส่งแบบสำรวจฯ นี้กลับมายังธนาคาร ตามที่อยู่ที่ปรากฏท้ายเล่ม
หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ KrungsriESG@krungsri.com

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

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

2. ท่านได้รับ/อ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีจากแหล่งใด

- ◯ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (สแกน QR code)
- ◯ เว็บไซต์ krungsri.com
- ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี

- ◯ เพื่อทราบและเข้าใจการดำเนินธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
- ◯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- ◯ เพื่อการศึกษาและวิจัย
- ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของกรุงศรีประเด็นใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น)

ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ
◯ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	◯ การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	◯ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
◯ การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	◯ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG	◯ การกำกับดูแลข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
	◯ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน	◯ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
	◯ การเข้าถึงบริการทางการเงิน	◯ การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
	◯ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	◯ การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
	◯ สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	◯ นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
	◯ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	◯ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
	◯ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	
	◯ การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	

5. ความพึงพอใจต่อรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2567

ความสมบูรณ์ของเนื้อหา	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
ความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืน	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
การออกแบบรูปเล่มรายงาน	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง

6. ท่านคิดว่ากรุงศรีควรเปิดเผยประเด็นด้านความยั่งยืนประเด็นใดเพิ่มเติม

.....

7. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานและการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน
ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการดำเนินงานและการจัดทำรายงานความยั่งยืนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

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

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร่วมรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการยกเลิกการจัดพิมพ์รายงานความยั่งยืนเป็นรูปเล่ม เพื่อลดการใช้กระดาษ การตัดต้นไม้ การใช้หมึกพิมพ์ รวมถึงของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต