krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

REIMAGINING ESG

A New Paradigm for Sustainability



รายงานความยั่งยืน 2563

REIMAGINING ESG

A New Paradigm for Sustainability

กรุงศรีมุ่งเน้นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบบนแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ซึ่งครอบคลุมกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

การขับเคลื่อนธุรกิจอย่างแข็งแกร่ง ความสามารถในการรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความท้าทายภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เป็นบทพิสูจน์ถึงจินตทัศน์ที่เห็นถึงภาพใหม่ๆ ในการสร้างความยั่งยืนทั้งในเชิงธุรกิจและการช่วยเหลือสังคม เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถก้าวผ่านวิกฤตนี้ไปด้วยกัน

ด้วยจุดยืนที่แน่วแน่และความเชี่ยวชาญของกรุงศรี ผสานกับการสนับสนุนที่แข็งแกร่งของ MUFG และความร่วมมือของพันธมิตร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม กรุงศรีพร้อมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของทุกหน่วยสังคมที่จะดำเนินต่อไปในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ควบคู่ไปกับการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ เพื่อมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน


ENVIRONMENTAL







สิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนธุรกิจที่เชื่อมโยงการดำเนินงานเพื่อสร้างผลเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมขับเคลื่อนประเทศสู่สังคมคาร์บอนต่ำ

SOCIAL







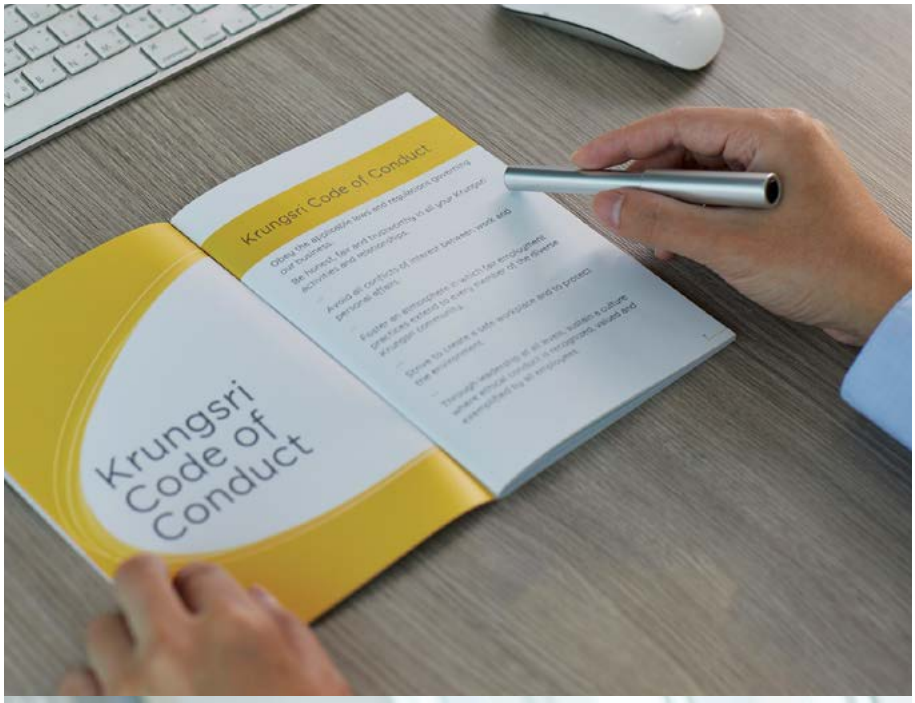
สังคม

ร่วมสร้างและพัฒนาสังคมคุณภาพอย่างยั่งยืน สนับสนุนการศึกษาในทุกระดับและปลูกฝังวินัยทางการเงินแก่เยาวชนทั่วประเทศ พร้อมเปิดโอกาสการเรียนรู้ในรูปแบบวิถีชีวิตใหม่

GOVERNANCE









ธรรมาภิบาล

ดำเนินธุรกิจเคียงคู่สังคมไทยโดยยึดมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม รอบคอบ ระมัดระวัง และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

สารบัญ

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม 10

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 12

16



เกี่ยวกับกรุงศรี

ข้อมูลทั่วไป 17

โครงสร้างการถือหุ้น 18

โครงสร้างองค์กร 19

โครงสร้างคณะกรรมการ 20

ผลิตภัณฑ์และบริการ 21

ลูกค้ากรุงศรี 21

บริษัทย่อยและการร่วมค้า 22

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ 24

ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 26

28



การจัดทำรายงาน

การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน 29

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ 29

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ 30

การรับรองรายงาน 31

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล 31

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน 32

34



การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน 35

กรุงศรีกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 36

แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 39

การเป็นสมาชิกกับหน่วยงานภายนอก 40

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน 41

44



ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน 45

ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล 49

การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม 51

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ 54

การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต 58

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล 63

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ 67

การบริหารจัดการคู่ค้า 67

70



ด้านสังคม

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG 71

การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน 74

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 83

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน 91

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 98

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย 103

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม 107

118



ด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 119

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 120

การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ 126

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 130

การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก 136

ดัชนีข้อมูลรายงาน 138

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2563 144

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน
รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความ
ต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็น
หนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์
และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงิน
อันดับหนึ่งในใจลูกค้า



ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ
ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง
ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่นโดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ
ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ
มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์
เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะกลุ่มสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย



สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ปี 2563 เป็นปีที่สะท้อนถึงศักยภาพและความสามารถของกรุงศรีในการปรับตัวเพื่อก้าวผ่านความท้าทายได้อย่างแข็งแกร่ง อีกทั้งเป็นปีที่บทพิสูจน์จินตทัศน์ใหม่ (Reimagining) ได้ฉายแสงตามพันธสัญญาความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนของกรุงศรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ก่อให้เกิดวิกฤตด้านสาธารณสุขทั่วโลก อย่างไรก็ตาม เมื่อมองในมุมบวก วิกฤตการณ์ที่นำมาซึ่งความท้าทายสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจและการเงินของไทยนี้ ได้มอบโอกาสใหม่ๆ ให้กับภาคธุรกิจในการเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสังคม และเกิดวาระเร่งด่วนในการนำตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนมาเป็นปัจจัยพิจารณาในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

ด้วยจิตสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (D-SIB) นอกเหนือไปจากการดำเนินงานตามแผนงาน ESG ปี 2563 ที่ได้กำหนดไว้ กรุงศรียังให้การสนับสนุนแก่ทุกภาคส่วนอย่างเร่งด่วน เพื่อช่วยเหลือพนักงาน ลูกค้า สังคม และระบบเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งต่างก็ได้รับผลกระทบจากภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขจากสถานการณ์การแพร่ระบาด

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนอุปสงค์และอุปทานสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืน ให้เป็นหนึ่งในประเภทของสินทรัพย์ที่นักลงทุนให้ความสนใจและตอบรับในวงกว้าง จากเดิมที่จำกัดอยู่ในนักลงทุนเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินทรัพย์ประเภทพันธบัตรสีเขียวและพันธบัตรเพื่อสังคมที่เติบโตอย่างแข็งแกร่งในตลาดทุนไทยในปี 2563

การออกพันธบัตรที่ส่งเสริมความยั่งยืนของภาครัฐและภาคเอกชนในช่วงที่ผ่านมา ได้รับการตอบรับอย่างท่วมท้นจากกลุ่มนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยเป้าหมายการลงทุนเพื่อเสริมสร้างผลลัพธ์เชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงยั่งยืน โดยเงินจากการจำหน่ายตราสารหนี้เหล่านี้จะถูกจัดสรรไปใช้ในการฟื้นฟูเศรษฐกิจภายหลังจากวิกฤตโควิด-19 และ/หรือนำไปลงทุนพัฒนาส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคมในระยะยาวต่อไป

สำหรับบริบทด้านสิ่งแวดล้อม กรุงศรีได้ผนวกเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้ากับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร และริเริ่มการส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย อาทิ การสนับสนุนและร่วมมือกับภาครัฐและกลุ่มบริษัทเอกชนชั้นนำขนาดใหญ่ของไทยในการออกพันธบัตรสีเขียว พันธบัตรเพื่อสังคม และพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ส่งผลให้ส่วนแบ่งทางการตลาดของกรุงศรีในการสนับสนุนการจัดจำหน่ายพันธบัตรที่ส่งเสริมความยั่งยืนสูงถึงร้อยละ 31

นอกจากนี้ จากศักยภาพของธนาคารในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย รวมทั้งบทบาทการเป็นตัวกลางทางการเงินที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กรุงศรีได้ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในโครงการ Care the Wild “ปลูกป้อง Plant & Protect” พัฒนานวัตกรรมแพลตฟอร์มสำหรับการระดมทุนออนไลน์เพื่อสนับสนุนการปลูกป่าทั่วประเทศ โดยมีการเปิดเผยข้อมูลการระดมทุนที่โปร่งใส

ด้วยนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืนดังกล่าว กอปรกับกระบวนการทำงานรูปแบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กรุงศรีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้สูงถึง 8.64 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย 7.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ที่ตั้งไว้ในวาระครบรอบ 75 ปีของกรุงศรีในปี 2563 ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบที่อยู่เคียงคู่สังคมไทยมาโดยตลอด

สำหรับมิติด้านสังคม กรุงศรีได้เร่งออกมาตรการช่วยเหลือที่สำคัญแก่ภาคธุรกิจ ภาคครัวเรือน และสังคม เพื่อบรรเทาความยากลำบากจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การพักชำระหนี้ และการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจและลดภาระทางการเงินของลูกค้า โดยกรุงศรีสามารถช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยได้ 1,414,340 บัญชี และลูกค้าธุรกิจ 37,216 ราย

ในขณะเดียวกันกรุงศรียังคงมุ่งมั่นเดินหน้าดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม ควบคู่ไปกับการต่อสู้กับวิกฤตด้านสุขภาพ ด้วยการต่อยอดโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงินในรูปแบบวิถีใหม่ ซึ่งถือเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมที่ธนาคารได้ดำเนินงานมาต่อเนื่องกว่า 5 ปี โดยมีนักเรียนจากโรงเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศได้รับประโยชน์แล้วกว่า 21,000 คน ซึ่งในปี 2563 กรุงศรีได้ริเริ่มพัฒนาสื่อการเรียนการสอนออนไลน์รูปแบบแอนิเมชันเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนเป็นครั้งแรกของประเทศไทย โดยได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ซึ่งมีนักเรียนจากโรงเรียนประถมศึกษากว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศได้รับผลประโยชน์จากสื่อการเรียนชุดนี้ซึ่งเกินความคาดหวังของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ที่บ้านในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ในฐานะตัวกลางทางการเงินซึ่งมีบทบาทสำคัญในภาคสังคม กรุงศรีเชื่อว่านอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณเพื่อสาธารณประโยชน์ในแต่ละปี ธนาคารยังสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อชีวิตและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นจากความร่วมมือกับพันธมิตร ซึ่งรวมถึงมูลนิธิและโรงพยาบาลรัฐชั้นนำ กรุงศรีได้พัฒนานวัตกรรมการบริจาคเงินบนแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการระดมทุนช่วยเหลือด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด -19 และโรคติดต่อที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเป็นการสร้างแพลตฟอร์มและโซลูชันการบริจาคเงินที่ยั่งยืนให้กับพันธมิตรองค์กรสาธารณกุศล

ในบริบทด้านธรรมาภิบาล ปี 2563 เป็นปีที่การสื่อสารข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการและเพียงพอเกี่ยวกับสถานะและผลการดำเนินงานของธนาคารไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยครอบคลุมถึงผู้ถือหุ้น นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล และประชาชนทั่วไปนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สะท้อนถึงบทบาทและความสำคัญของทีมนักลงทุนสัมพันธ์ในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียท่ามกลางความกังวลภายใต้สภาวการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทั้งนี้ วิกฤตการณ์โควิด-19 ได้ก่อให้เกิดพัฒนาการในบทบาทและแนวทางปฏิบัติของทีมนักลงทุนสัมพันธ์ อาทิ การปรับรูปแบบการสื่อสารและดูแลนักลงทุนสู่ระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การสื่อสารกับนักลงทุนในรูปแบบวิถีใหม่นี้ ช่วยต่อยอดความโดดเด่นของงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ของกรุงศรีที่เชื่อมโยงกับกลุ่มนักลงทุนในประเทศ และขยายขอบเขตครอบคลุมถึงเวทีระดับภูมิภาคและเวทีโลก ผ่านการร่วมอภิปรายในเวทีการประชุม การเสวนา การให้สัมภาษณ์ และการให้ความร่วมมือระดับภูมิภาค ซึ่งส่งผลให้กรุงศรีได้รับการยกย่องให้เป็นเลิศด้านการสื่อสารกับนักลงทุนที่ยอดเยี่ยม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินงานด้าน ESG ที่โดดเด่นในปี 2563 รวมถึง 15 รางวัล

ปี 2564 จะเป็นปีแรกที่กรุงศรีดำเนินงานภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 ซึ่งครอบคลุมปี 2564-2566 และหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักคือมิติด้าน “ความยั่งยืน” สำหรับกรุงศรีและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารภายใต้ภูมิทัศน์ทางเศรษฐกิจและสังคมวิถีใหม่หลังวิกฤตการณ์โควิด-19

ในเดือนธันวาคม 2563 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาอนุมัตินโยบายบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อฉบับใหม่ ซึ่งได้กำหนดกรอบการพิจารณาสินเชื่อโดยคำนึงถึงมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของกรุงศรีในการปลูกฝังแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในองค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน แต่ยังสร้างผลลัพธ์เชิงบวกอีกด้วย นโยบายใหม่นี้จะเป็นกรอบการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ แนวทางการปฏิบัติงานตลอดจนกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภายใต้เงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ ผ่านการจัด “กลุ่มสินเชื่อในอุตสาหกรรมที่ธนาคารควรสนับสนุน” และ “กลุ่มสินเชื่อในอุตสาหกรรมต้องห้ามหรือพึงระมัดระวัง” โดยเฉพาะอุตสาหกรรมหรือธุรกรรมที่สนับสนุนเป้าหมายการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยการรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเป้าหมายอื่นๆ อีกด้วย

ภายใต้แนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนและการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายและจิตสำนึกในการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในภาคธุรกิจการเงินของไทยในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืน ครอบคลุมมิติและความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ขณะเดียวกันตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในการส่งมอบผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและการเงินที่ยั่งยืนในระยะยาว



การุณ กิตติสถาพร
ประธานกรรมการ



โนริอากิ โกโตะ
รองประธานกรรมการ



เซอิจิโระ อาคิตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่และ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

เกี่ยวกับกรุงศรี



ข้อมูลทั่วไป

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (“กรุงศรี”) เปิดทำการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 กันยายน 2520 กรุงศรีดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาลมุ่งเน้นความถูกต้องโปร่งใสและเป็นธรรมตลอดจนยึดมั่นจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด เพื่อยกระดับการดำเนินธุรกิจให้สูงกว่ากรอบที่กฎหมายกำหนด และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน และสังคมโดยรวม

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

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

ปัจจุบันกรุงศรีมีบริษัทย่อยและการร่วมค้าจำนวน 23 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2563 กรุงศรีมีสำนักงานสาขาธนาคารทั้งสิ้น 671 สาขา[1/] กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 33,340 คน[2/] มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 73,558 ล้านบาท

หมายเหตุ:
[1/] รวมสำนักงานใหญ่และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา
[2/] จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทในเครือ และการร่วมค้า

ชื่อบริษัทหลัก:
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการ:
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชื่อย่อหลักทรัพย์:
BAY

เลขทะเบียนบริษัท:
0107536001079

ประเภทธุรกิจ:
ธนาคารพาณิชย์

ชื่อเชิงพาณิชย์:
กรุงศรี

ชื่อกลุ่มธุรกิจ:
กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)

พื้นที่ดำเนินธุรกิจ:
5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (1 สาขา และ 1 การร่วมค้า)
สหภาพเมียนมา (สำนักงานตัวแทน) ราชอาณาจักรกัมพูชา (บริษัทในเครือ) และฟิลิปปินส์ (การร่วมค้า)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

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

Krungsri Simple

อัตรากำลังทั้งหมด:
36,003 คน (พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทในเครือ และการร่วมค้า)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ:
24,812 ล้านบาท

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่า ร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

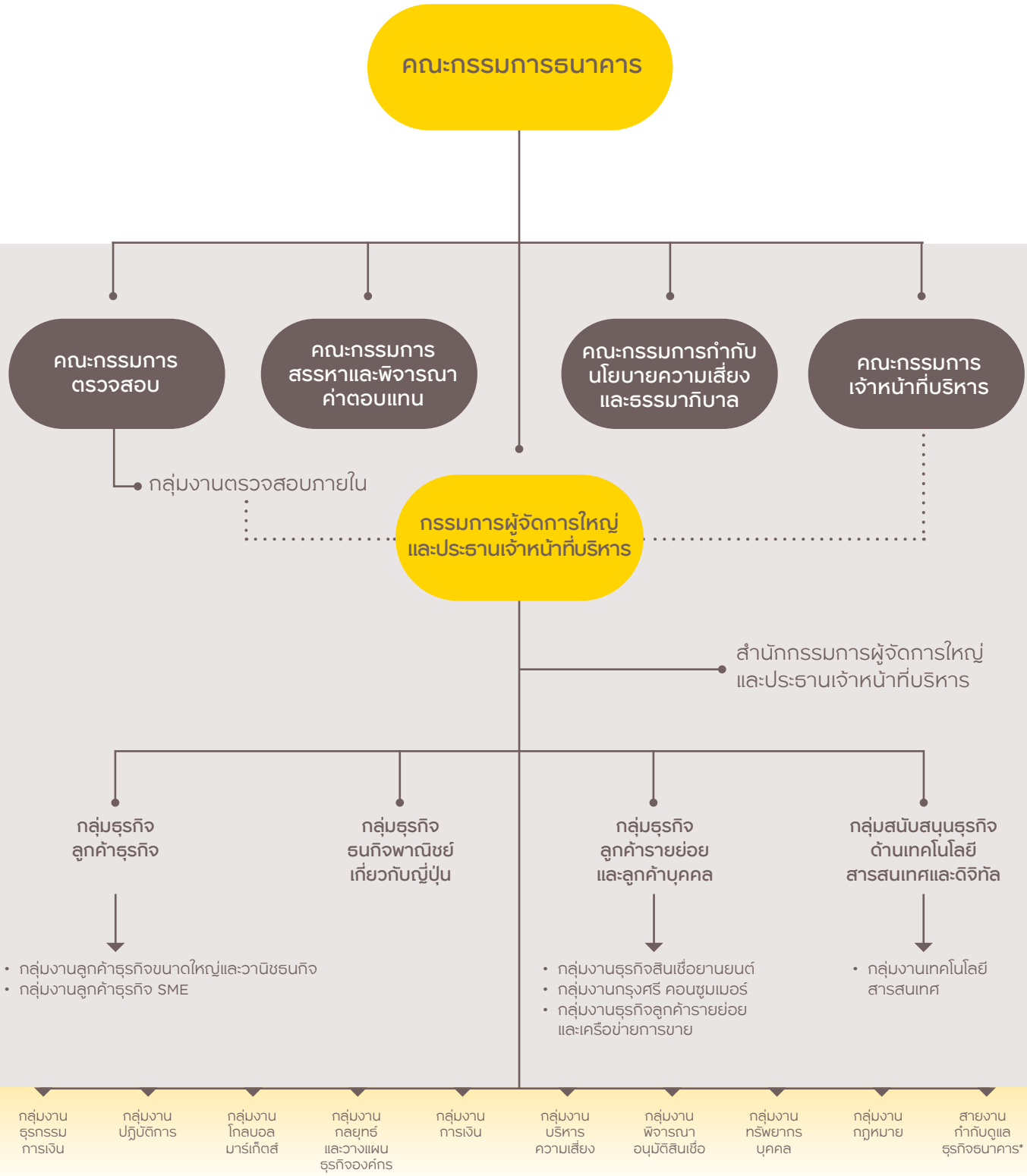
ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2563 (วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด)
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้ว จำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)

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

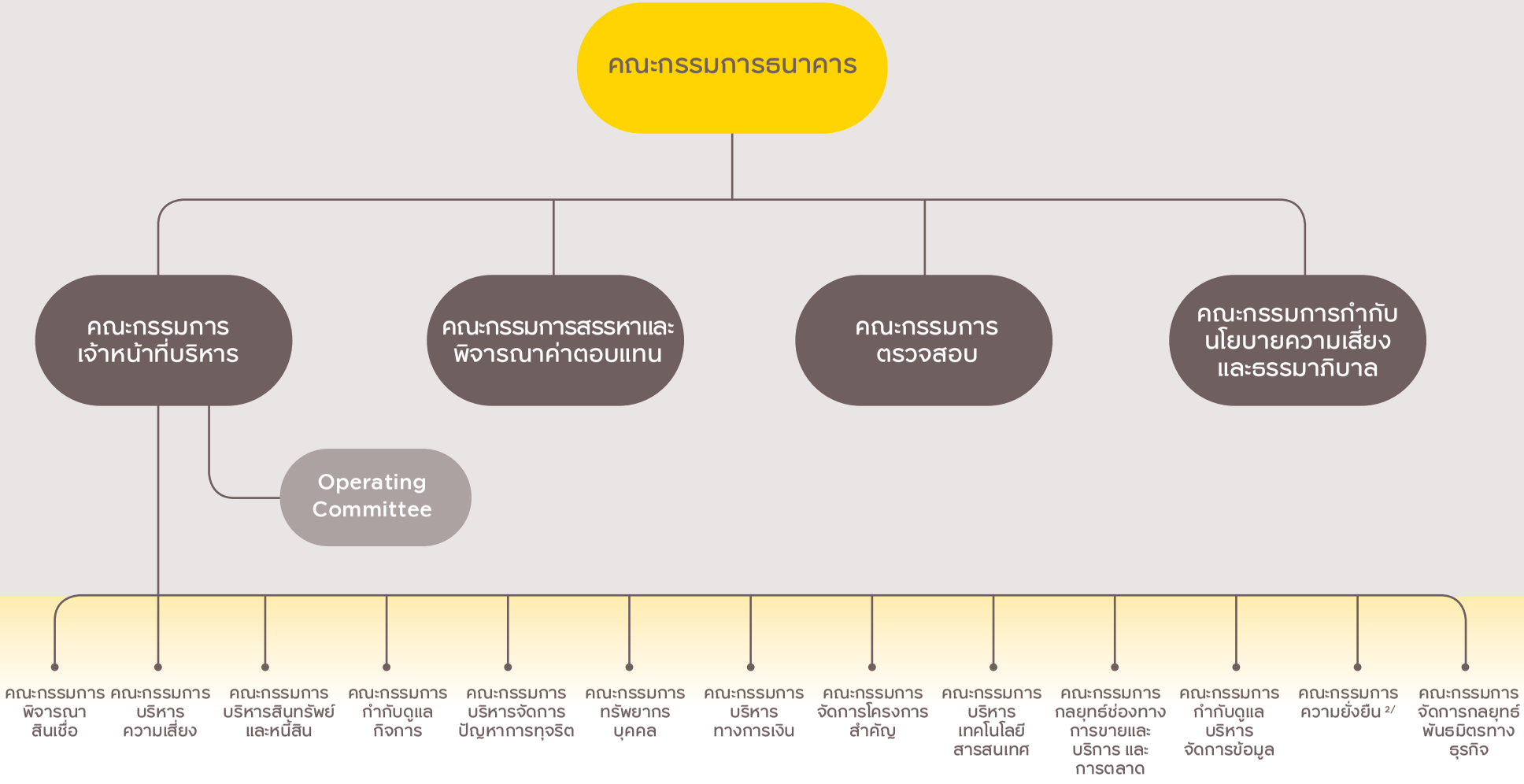
โครงสร้างองค์กร

ณ วันที่ 1 มกราคม 2564



* สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ (Committee Chart)[1/]



หมายเหตุ:

1/ ธนาคารมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุด และมีการประกาศภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน

2/ คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 16/2563 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2563 อนุมัติให้ปรับเปลี่ยนคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) เป็น คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) โดยคณะกรรมการความยั่งยืนจัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบายและข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทอื่นๆ ภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ("บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน") โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การรับฝากเงิน

- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

การให้สินเชื่อ

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

บริการทางการเงินอื่นๆ

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

ลูกค้ากรุงศรี

1

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
บรรษัทไทย • บรรษัทญี่ปุ่น • บรรษัทข้ามชาติ



2

ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)



3

ลูกค้ารายย่อย



บริษัทย่อยและการร่วมค้า

กรุงศรีถือหุ้นในบริษัทย่อยจำนวน 18 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 5 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน		
1. Hattha Bank Plc.[1/]	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศกัมพูชา	100.00
2. บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา	ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้อยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป	100.00
3. บจก. กรุงศรี นิมเบิล	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารทั้งหมด	100.00
4. บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ	99.99
5. บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top Up Loans) และสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์	100.00
6. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	100.00
7. บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์)	100.00
8. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	100.00
9. บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	100.00
10. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.84
11. บลจ. กรุงศรี	ธุรกิจจัดการกองทุน	76.59
12. บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ [2/]	ลีสซิ่ง/ เช่าซื้อ/ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้าในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	100.00
13. สถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝาก กรุงศรี จำกัด [3/]	ประกอบธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ประเภทสถาบันการเงินจุลภาคที่ไม่รับเงินฝากในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	99.99

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน		
14. บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้านบุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ	100.00
15. บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	100.00
16. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์ [4/]	นายหน้าประกันชีวิต	100.00
17. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์ [4/]	นายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
18. Hattha Services Co., Ltd. [5/]	ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่งรวมถึงการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจของ Hattha Bank Plc. และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเท่านั้น	49.00
การร่วมค้า		
19. บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	50.00
20. บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์ [6/]	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	50.00
21. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ [6/]	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	50.00
22. บมจ. เงินติดล้อ	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน ในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท รวมทั้งให้บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	50.00
23. SB Finance Company, Inc. [7/]	ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในประเทศฟิลิปปินส์	50.00

หมายเหตุ:

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

[2/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส ร้อยละ 75 และ บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส ร้อยละ 25

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บจก. กรุงศรี บริการเช่า สินเชื่อ

[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส

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

[6/] เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส

[7/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

เพื่อให้กรุงศรีบรรลุพันธกิจในการเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) และสอดรับกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นไปสู่การเป็น “กลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” กรุงศรีได้จัดทำ **“แผนธุรกิจระยะกลาง (MTBP)”** ซึ่งเป็นการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การดำเนินงานจริง และแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายที่ชัดเจนและแผนงานของกรุงศรีในระยะ 3 ปี รวมไปถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ

กรุงศรีได้จัดทำ**แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่** 2 (2561-2563) โดยพิจารณาข้อมูลจากผลการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 1 (2558-2560) ประกอบกับการประเมินสภาพแวดล้อมและแนวโน้มทางธุรกิจ โดยกรุงศรียังมุ่งมั่นผสานความเข้มแข็งกับเครือข่ายของ MUFG และขยายเครือข่ายไปทั่วภูมิภาค เพื่อช่วยสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายย่อย ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ประกอบไปด้วย ยุทธศาสตร์หลัก 3 ประการ กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

3 ยุทธศาสตร์หลัก

1. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรม ภายใต้แนวคิด “Digital First”
2. สร้างประสบการณ์ที่เหนือระดับ เพื่อให้ลูกค้าใช้กรุงศรีเป็นธนาคารหลัก
3. เสริมสร้างศักยภาพด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

6 กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

1. การส่งมอบประสบการณ์เหนือระดับให้แก่ลูกค้าผ่านการสร้างความผูกพันกับลูกค้า
2. การยกระดับศักยภาพและคุณภาพการบริการให้คำปรึกษาของธุรกิจลูกค้ารายย่อย
3. การขยายธุรกิจลูกค้าธุรกิจ SME ผ่านศักยภาพด้านดิจิทัลและนวัตกรรม
4. การปรับโครงสร้างกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ
5. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินแก่ลูกค้า
6. การยกระดับความร่วมมือภายในกรุงศรี และผสานพลังศักยภาพกับ MUFG และพันธมิตรเชิงกลยุทธ์อื่นๆ

5 กลยุทธ์ด้านการบริหาร

1. การยกระดับความสามารถทางการแข่งขันผ่านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของเทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อปรับการดำเนินธุรกิจและปฏิบัติการสู่ความเป็นดิจิทัล
3. การเสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจ
4. การปรับปรุงผลิตภาพและประสิทธิภาพ
5. การเร่งรัดการปรับตัวสู่ดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม

ความท้าทายและโอกาส

ปี 2563 ถือเป็นปีที่ทั่วโลกต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบและเกิดจุดเปลี่ยนทางเศรษฐกิจอย่างชัดเจน โดยในภาพรวมของอุตสาหกรรมต่างๆ มีทั้งผู้ได้รับประโยชน์และผู้เสียประโยชน์จากวิกฤตการณ์ครั้งนี้ เพื่อให้สามารถก้าวข้ามความท้าทายครั้งใหญ่ที่เกิดขึ้นได้อย่างแข็งแกร่ง กรุงศรีได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวและจัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ขึ้นใหม่ โดยมุ่งเน้นการดำเนินการใน 3 เรื่องหลัก ประกอบด้วย

- การให้การดูแลสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- การเข้มงวดในการรักษาคุณภาพสินทรัพย์
- การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ในการดำเนินการตามกลยุทธ์เหล่านี้ แต่ละฝ่ายงานจะมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุผลเชิงรูปธรรม โดยรายละเอียดจะแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละฝ่ายงาน ในขณะเดียวกันจะเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกันของกรุงศรี กรุ๊ป

นอกจากนี้ กรุงศรีได้นำหลักการ PDCA (plan-do-check-act/adjust) มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินผลการดำเนินงานของแผนธุรกิจระยะกลาง ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่าทุกแผนงานในแผนธุรกิจระยะกลางจะสามารถดำเนินการและปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสภาวะตลาดได้เป็นอย่างดี

แม้ว่าปี 2563 จะเป็นปีที่แตกต่างจากวิกฤตการณ์ที่เคยเผชิญมาเป็นอย่างมาก แต่นับเป็นปีที่กรุงศรีประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และโครงการใหม่ๆ ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน และในขณะเดียวกันกรุงศรียังสามารถผลักดันผลประกอบการทางการเงินได้อย่างแข็งแกร่ง อย่างไรก็ตาม กรุงศรีตระหนักดีถึงสภาพแวดล้อมที่ท้าทายอย่างยิ่งท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธนาคารอย่างรวดเร็วจากการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล กรุงศรีจะมุ่งมั่นดำเนินการตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางที่กำหนดไว้ ขณะที่ยังคงความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ก้าวสู่แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566)

เมื่อมองย้อนกลับไปในแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) กรุงศรีประสบความสำเร็จที่สำคัญในการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยการเติบโตของสินทรัพย์อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งผลประกอบการทางการเงินที่แข็งแกร่ง ความสำเร็จภายใต้แผน MTBP ฉบับที่ 2 (2561-2563) ที่สำคัญคือการบรรลุเป้าหมายสู่การเป็น “สถาบันการเงินชั้นนำของไทย” และได้รับการยอมรับให้เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) รวมทั้งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นเลิศด้าน ESG

2564 จะเป็นปีแรกของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับใหม่ (MTBP) ครอบคลุมระหว่างปี 2564-2566 ธนาคารได้มีการกำหนดแผน MTBP ฉบับที่ 3 (2564-2566) โดยพิจารณาจากความสำเร็จและความท้าทายที่สำคัญของแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 1 และ 2 ตลอดจนการดำเนินธุรกิจภายใต้ปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด-19 และผลกระทบ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมและแนวโน้มของตลาดในระดับโลกและระดับประเทศ ตลอดจนความเสี่ยงและโอกาสภายใต้มิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สำหรับแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) กรุงศรีมีจุดมุ่งหมาย “**สู่การเป็นสถาบันการเงินไทยที่เป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า พร้อมเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งอาเซียน**” และได้กำหนดกลยุทธ์ด้านธุรกิจ 5 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 3 ประการ ดังนี้



กรุงศรีจะมุ่งมั่นดำเนินการตามกลยุทธ์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 3 (2564-2566) เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ต่อไป

ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามพันธกิจและแผนธุรกิจระยะกลางที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา กรุงศรีมีผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทยที่ได้รับรางวัล 'Best Sustainable Bank' จาก FinanceAsia นิตยสารการเงินชั้นนำของภูมิภาคเอเชีย สะท้อนถึงการดำเนินงานตามพันธกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการทางการเงินที่เข้าถึงและครอบคลุมทุกภาคส่วน (Financial Inclusion)

ยกระดับ Hattha Kaksekar Limited บริษัทในเครือกรุงศรีในกัมพูชา ซึ่งเป็นสถาบันการเงินประเภทไมโครไฟแนนซ์ที่ 2 **ให้เป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ 'Hattha Bank Plc.'**

เข้าถือหุ้นร้อยละ 50 ของหุ้นที่ออกและชำระแล้วใน SB Finance Company, Inc. หรือ SBF เพื่อให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อผู้บริโภครายย่อยในประเทศฟิลิปปินส์

ริเริ่มบริการ 'Krungsri Internet Banking Laos' แพลตฟอร์มธุรกรรมออนไลน์ โดยกรุงศรีเป็นธนาคารสัญชาติไทยรายแรกที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับลูกค้าธุรกิจใน สปป.ลาว ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวกและง่ายยิ่งขึ้น

เปิดบริการ 'Krungsri-LDB Global Transfer' บริการโอนเงินข้ามประเทศระหว่างไทยและ สปป.ลาว แบบเรียลไทม์ ผ่านช่องทาง Krungsri Biz Online (KBOL) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและผู้ประกอบการรายย่อยโอนเงินระหว่างประเทศได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยยิ่งขึ้น โดยร่วมมือกับธนาคารพัฒนาลาว (Lao Development Bank)

เปิดตัว 'Kept' นวัตกรรมบริหารเงินแพลตฟอร์มใหม่ ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถออมเงินได้ง่ายยิ่งขึ้น

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ

24,812

ล้านบาท





พัฒนาแพลตฟอร์มการชำระเงินระหว่างประเทศด้วย QR Code ภายใต้ชื่อ 'MyPromptQR' ร่วมกับ เอ็นทีที เดต้า คอร์เปอเรชั่น (NTT DATA) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มแรกของไทยที่ช่วยยกระดับประสบการณ์การชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งสำหรับผู้บริโภคชาวไทยในญี่ปุ่น

เปิดบริการ 'e-Withholding Tax' บริการระบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนนโยบายการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด

ประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมบล็อกเชนเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Global Trade Finance Blockchain) มาใช้ในธุรกรรมเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) ระหว่างคู่ค้าซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นเป็นครั้งแรก

พัฒนาบริการโอนเงินต่างประเทศผ่านกรุงศรี โมบาย แอป (Krungsri Mobile App: KMA) ครอบคลุมการโอนเงินไปยังปลายทางทั่วโลก รองรับมากถึง 15 สกุลเงินหลัก



จัดทำนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยพิจารณามิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Credit Risk Policy) และจัดทำแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-specific Guideline) เพื่อตอกย้ำการปฏิบัติตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

จำนวนธุรกรรม ผ่านกรุงศรี โมบาย แอป
(Krungsri Mobile App: KMA)

1,962 ล้านรายการ

(เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.74 เมื่อเทียบกับปี 2562)

ด้านสังคม

พัฒนาผลิตภัณฑ์ "สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์" โดยร่วมกับ "แกร็บ" (Grab) ออกแบบสินเชื่อเงินทันใจเพื่อพาร์ทเนอร์คนขับแกร็บ และสินเชื่อเงินทันใจเพื่อพาร์ทเนอร์ร้านอาหารแกร็บฟู้ด เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ (Grab driver-partner) และพาร์ทเนอร์ร้านอาหาร (Grab merchant-partner) ของแกร็บสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกยิ่งขึ้น



จัดทำสื่อการเรียนการสอนออนไลน์รูปแบบแอนิเมชัน ภายใต้โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่ายห่างไกลโควิด-19" สำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลาย โดยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) โดยมีนักเรียนจากโรงเรียนประถมศึกษากว่า

28,000 แห่งทั่วประเทศ ได้รับประโยชน์จากสื่อการเรียนการสอนชุดนี้

ริเริ่มการจัดงาน 'Social Enterprise Market @Krungsri' โดยร่วมกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (SE Thailand) เพื่อสร้างโอกาสและสนับสนุนให้วิสาหกิจเพื่อสังคมที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้

จำนวนชั่วโมงจิตอาสากรุงศรี

16,750 ชั่วโมง

รวมจำนวนอาสาสมัครกรุงศรี

6,487 คน

ได้รับรางวัล 'Thailand's Best Companies to Work for in Asia 2020' ซึ่งจัดขึ้นโดย HR Asia นิตยสารชั้นนำระดับสากลด้านทรัพยากรบุคคล สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนากรุงศรีให้เป็นองค์กรที่น่าทำงานควบคู่ไปกับการสร้างเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานกรุงศรี

เฉลี่ย **51.53 ชั่วโมงต่อคน**

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี

อยู่ที่**ระดับ 69**

ได้รับคำชมเชยผ่าน Krungsri Call Center

เพิ่มขึ้น**ร้อยละ 8.87**

เมื่อเทียบกับปี 2562

ด้านสิ่งแวดล้อม

บริหารจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

8.64 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

จากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร (ตั้งเป้าหมายลด 7.5 Million $kgCO_2e$)

มูลค่าสินเชื่อพลังงานสะอาด

10,941 ล้านบาท

ริเริ่มติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร ณ อาคารสำนักงานใหญ่กรุงศรี (เริ่มเดินเครื่องกำจัดขยะในเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2563)

- กำจัดขยะเศษอาหารเพื่อลดการนำขยะไปสู่บ่อฝังกลบกว่า **6,000 กิโลกรัม** และแปรเป็นอาหารพืชได้ 970 กิโลกรัม
- เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ **15,200 $kgCO_2e$** หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 1,689 ต้น

ร่วมเป็นภาคีจัดตั้งในโครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนลดภาวะโลกร้อนอย่างยั่งยืน ผ่านการพัฒนาผ่านแอปพลิเคชัน Care the Wild เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจและภาคประชาชน ให้ปลูกต้นไม้ให้ได้ป่า ด้วยกลไกธรรมาภิบาลเปิดเผยข้อมูล ติดตาม-เรียนรู้-ดูแล



การจัดทำรายงาน



กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี2563โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและเปิดเผยการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) รวมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2563 โดยมีการจัดทำรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 7 แล้ว (ฉบับที่ผ่านมาเผยแพร่วันที่ 29 มีนาคม 2563)

ธนาคารจัดทำรายงานดังกล่าวตามแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับสากล Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards) ในแบบหลัก (Core) ควบคู่ไปกับแนวทางการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ตามคำแนะนำของ GRI Standards เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของกรุงศรี และประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม เป็นต้น พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals 2030: SDGs 2030) ขององค์การสหประชาชาติ

การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน โดยมีการพิจารณาปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งพิจารณาสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลักภายใต้หลักการจัดทำรายงานความยั่งยืนทั้ง 10 ประการของ GRI Standards ดังนี้

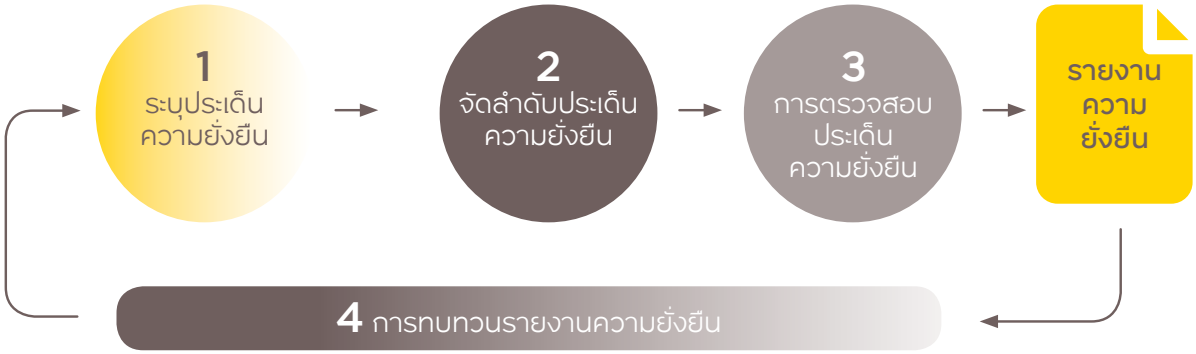


- การครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness)
- การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context)
- การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality)
- ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)



- ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy)
- ความสมดุลของการรายงานทั้งเชิงบวกและลบ (Balance)
- ความชัดเจนของข้อมูล (Clarity)
- การเปรียบเทียบข้อมูล (Comparability)
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)
- การรายงานตามกรอบเวลาที่กำหนด (Timeliness)

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญ



ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ได้พิจารณาประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงศรี และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน รวมทั้งประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียอาจมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควบคู่ไปกับการนำประเด็นความยั่งยืนที่ได้รายงานในปีที่ผ่านมากลับมาพิจารณาอีกครั้ง รวมถึงการนำแนวทางดำเนินงานและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย อาทิ ประเด็นและ/หรือตัวชี้วัดจากแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย การประเมินด้านความยั่งยืนของธนาคาร (SUSBA Report) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) การประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมทางการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ โดย Fair Finance Thailand เป็นต้น ตลอดจนมีการนำข้อแนะนำจากผู้มีส่วนได้เสียของกรุงศรีอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมโดยรวมมาพิจารณาร่วมด้วย

ขั้นที่ 2 การจัดลำดับประเด็นความสำคัญ

เมื่อพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญที่เป็นความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีแล้ว คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยมีหลักการจัดลำดับ ดังนี้

- **ประเด็นผลกระทบที่สำคัญด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร** (Significance of economic, environmental and social impacts) โดยจะพิจารณาครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ของประเด็นนั้นๆ ต่อองค์กร อาทิ ประเด็นนั้นมีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร หรือเกี่ยวข้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจ นโยบาย แนวปฏิบัติ หรือความเสี่ยงขององค์กรมากน้อยในระดับใด นอกจากนี้ ยังมีการนำลักษณะของผลกระทบที่สำคัญต่างๆ ต่อองค์กรมาพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญด้วยเช่นกัน อาทิ ผลกระทบด้านการเงิน ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ผลกระทบด้านกลยุทธ์ ผลกระทบด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร และผลกระทบที่เป็นกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เป็นต้น
- **ประเด็นที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย** (Influence on stakeholder assessments and decisions) กรุงศรีได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานกำกับดูแล องค์กรอิสระด้านความยั่งยืน เป็นต้น รวมทั้งนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาด้วย

ทั้งนี้ กรุงศรีจะนำผลที่ได้จากการพิจารณาข้างต้นมาจัดลำดับความสำคัญและจัดทำ Materiality Matrix ต่อไป

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้อง

คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ซึ่งประกอบไปด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคาร ได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบการจัดลำดับประเด็นสำคัญที่ได้จากขั้นที่ 2 เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ อย่างรอบด้าน รวมทั้งมีการนำเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการธนาคารรับทราบและพิจารณาด้วย จากนั้นจึงนำประเด็นสาระสำคัญที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563 ในลำดับต่อไป

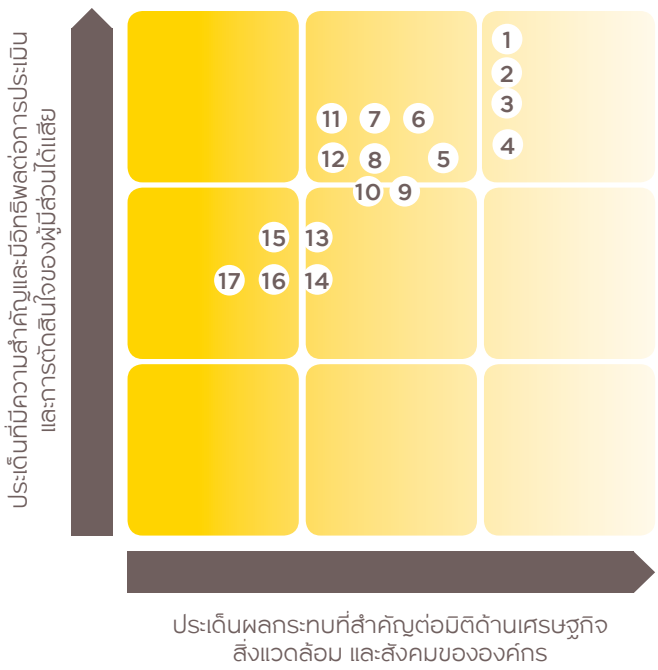
ขั้นที่ 4 การทบทวนรายงานความยั่งยืน

ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืน กรุงศรีได้มีกระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มรายงานฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Relevance) และมีนัยสำคัญ (Significance) ต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จากการพิจารณาและทบทวนประเด็นสาระสำคัญในปีที่ผ่านมา คณะทำงานรายงานความยั่งยืนมีความเห็นว่า ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญทั้ง 17 ประเด็นในปีที่ผ่านมานั้นยังคงมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรด้านความยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปจากรายงานปีที่ผ่านมา คือ ลำดับของประเด็นสำคัญแต่ละข้อที่มีการปรับลำดับเพิ่มขึ้น หรือลดลงตามผลที่ได้จากขั้นตอนการจัดลำดับประเด็นความสำคัญดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Materiality Matrix



ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

1. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
2. การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
3. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
4. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
5. นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
6. การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
7. ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ด้านสังคม

8. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG
9. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
10. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
11. การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
12. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
13. สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
16. การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

14. การจัดการสิ่งแวดล้อม
15. การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ
17. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การรับรองรายงาน

กรุงศรีจัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานสากล GRI Standards และเพื่อให้ข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีความน่าเชื่อถือ โดยสามารถศึกษารายละเอียดได้ในหัวข้อ: การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก หน้า 136-137

ช่องทางการเผยแพร่รายงานและสอบถามข้อมูล

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

- **เอกสารเผยแพร่รายงานความยั่งยืน**
  - ฉบับภาษาไทยจำนวน 500 เล่ม
  - ฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 500 เล่ม

สแกน QR Code รายงานความยั่งยืนกรุงศรี

- **ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืน**

สายงานการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 17
เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 83935, 84026
อีเมล : KrungsriESG@krungsri.com



ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ				
ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน เจ้าหนี้	
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	GRI 102-30	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น	
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 102-18, 102-19 GRI 205-2	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	GRI 103-1, 103-2, 103-3	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้	
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	GRI 102-11, 102-30	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน เจ้าหนี้	
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ	GRI 201-1, 203-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	
ด้านสังคม				
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณาประเด็นด้าน ESG	GRI 102-11 GRI G4: FS 8	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 401-1, 401-2	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	

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

การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน



การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

ด้วยปณิธานของกรุงศรีที่มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อการทำหน้าที่เป็นเสมือน “ตัวกลางทางการเงิน” ที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการสนับสนุนและจัดสรรเงินทุนไปสู่ภาคธุรกิจ สังคม และลูกค้ารายย่อย ผ่านการพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยเชื่อมโยงกับมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ เพื่อสร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมบนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน

เพื่อให้บรรลุปณิธานที่ตั้งไว้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในขณะเดียวกันยังคงยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง **“การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”** (Sustainable Banking) โดยยึดถือแนวปฏิบัติด้าน **“การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”** (Responsible Lending) อย่างจริงจังและเข้มข้นมากยิ่งขึ้น

จากจุดเริ่มต้นที่สำคัญในปี 2562 ของภาคอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยในการร่วมส่งเสริมการพัฒนาสู่ความยั่งยืน กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินธุรกิจตาม “แนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน ในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ” ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยพร้อมด้วยพันธมิตรธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่ง ซึ่งสะท้อนถึงความร่วมมือระดับประเทศเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนและบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมกัน โดยสาระสำคัญ 4 ข้อหลักในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ มีดังนี้

1. **การแสดงเจตนารมณ์ในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ** (Commitment) และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Tone from the Top) เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. **การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย** (Stakeholder Engagement) ในการปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักการด้าน ESG และประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการให้สินเชื่อของธนาคาร
3. **การกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานภายในองค์กร** (Internal Implementation Mechanisms) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย กระบวนการให้สินเชื่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมทั้งการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพและความพร้อมในการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร
4. **การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส** (Transparency) ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชน เพื่อสื่อถึงความมุ่งมั่นของธนาคารและเพิ่มกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคาร

ในปี 2563 กรุงศรีมีความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญ โดยได้ดำเนินการตามข้อกำหนดความร่วมมือในบันทึกข้อตกลงฯ ดังนี้

ความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน

การแสดงเจตนารมณ์ในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ผู้บริหารระดับสูงสุดของกรุงศรีได้ดำเนินการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับรับทราบถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ผ่านกิจกรรมและ/หรือช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรต่างๆ อาทิ งานประชุมผู้บริหาร (Town Hall Meeting) สารจากประธานกรรมการ สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อีเมล และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บนผนังโถงทางเข้าลิฟท์ (Wall Wrap) ป้ายประชาสัมพันธ์บนประตูลิฟท์ (Lift Wrap) เว็บไซต์กรุงศรี เป็นต้น

การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เช่น การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้าของผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Manager: RM) การจัดประชุมผู้ถือหุ้น การจัดประชุมนักวิเคราะห์/ผู้จัดการกองทุน เป็นต้น

การกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานภายในองค์กร

ทบทวนนโยบายและกระบวนการให้สินเชื่อ พร้อมจัดทำนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยพิจารณามิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Credit Risk Policy) และจัดทำแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-specific Guideline) เช่น ธุรกิจกลุ่มพึงระมัดระวัง (Restricted Transactions) ธุรกิจกลุ่มไม่รับพิจารณา (Prohibited Transactions) ธุรกิจกลุ่มส่งผลกระทบเชิงบวก (Positive List)

การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส

เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล เป็นต้น ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

กรุงศรีจะมุ่งมั่นดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ระบบการเงินในประเทศมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนระบบเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมั่งคงและยั่งยืนต่อไป

กรุงศรีกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้วยพันธกิจของกรุงศรีที่มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และตอบสนองความต้องการของลูกค้า กรุงศรีจึงมุ่งมั่นร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่ริเริ่มโดยองค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน 15 ปี คือ ปี 2558-2573 โดยธนาคารได้มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนงานและโครงการดำเนินงานให้สอดคล้องและสนับสนุนต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

ตัวอย่างการสนับสนุน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของกรุงศรี



ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยเฉพาะระบบการเงินระดับฐานราก เช่น การให้บริการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ (Nanofinance) และไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance)



สนับสนุนการสร้างหลักประกันการมีสุขภาวะที่ดี และการเข้าถึงการบริการสาธารณสุขจำเป็นที่มีคุณภาพ รวมทั้งส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับพนักงานและชุมชน เช่น

- **พนักงาน**: การจัดให้มีบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การจัดทำประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีศูนย์พยาบาลโดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น และการจัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
- **ชุมชน**: การสนับสนุนการบริการรถโมบายเคลื่อนที่ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยแมมโมแกรมแก่ประชาชนทั่วไป และการสนับสนุนจัดทำสื่อออนไลน์ให้ความรู้เรื่องการตรวจเต้านมด้วยตนเองของมูลนิธิถันยรักษ์ฯ



ส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้อย่างครอบคลุมและเท่าเทียมผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ เช่น

- ริเริ่ม**"โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน"** เพื่อให้ความรู้และสร้างวินัยทางการเงินให้แก่นักเรียนระดับประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4-ป.6) โดยในปี 2563 กรุงศรีได้จัดทำสื่อการเรียนการสอนรูปแบบแอนิเมชันออนไลน์ โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19" เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตนในโรงเรียนเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ซึ่งมีนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนภายใต้สังกัด สพฐ. และ กสศ. ได้รับประโยชน์จากสื่อการเรียนการสอนชุดนี้กว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศ
- สนับสนุนความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น การสนับสนุนความรู้ทางการเงินแก่นิสิต/นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ผ่านโครงการ "คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 3" โดยร่วมกับสมาคมธนาคารไทย การให้ความรู้ทางการเงินและการวางแผนธุรกิจแก่กลุ่มพ่อค้า-แม่ค้าผ่านโครงการ "นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้" ของเงินติดล้อ เป็นต้น
- สร้างและยกระดับสถานศึกษา ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์การศึกษาและจัดให้มีสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ปลอดภัย เช่น การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนรู้สำหรับเยาวชนผู้พิการทางการได้ยิน ผ่านโรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระราชูปถัมภ์ และโครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เป็นต้น



สนับสนุนความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มบทบาทของผู้หญิงในการบริหารงานและการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น

- สนับสนุนให้ผู้หญิงมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีโอกาสเท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับในองค์กร เช่น ตำแหน่งประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน ประธานคณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานตรวจสอบภายใน ประธานคณะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME เป็นต้น
- สนับสนุนให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น โครงการพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี (Gender Bond) เป็นต้น



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



สนับสนุนการขยายโครงสร้างพื้นฐานและยกระดับเทคโนโลยีในการผลิตพลังงานที่สะอาดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม ควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น
- สนับสนุนสินเชื่อพลังงานสะอาด เพื่อเพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผสมผสานการใช้พลังงานของประเทศและโลก (Global Energy Mix)
- สนับสนุนการจัดจำหน่ายพันธบัตรเพื่อสิ่งแวดล้อม พันธบัตรเพื่อสังคม และพันธบัตรเพื่อความยั่งยืนขององค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนโครงการลงทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ



ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืนตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานที่มีคุณค่าเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น
- สนับสนุนการรวมตัวและการเติบโตของวิสาหกิจรายย่อย ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ผ่านการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น สินเชื่อ SMEs สินเชื่อ Micro-SMEs เป็นต้น
- สนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ รวมทั้งส่งเสริมและขยายการเข้าถึงการธนาคาร การประกันภัย และบริการทางการเงินแก่ประชาชนทุกระดับ
- สนับสนุนการลงทุนในธุรกิจที่ก่อให้เกิดการจ้างงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกเพศ
- ร่วมปกป้องสิทธิแรงงาน โดยปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคงสำหรับพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด



สนับสนุนการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน ผ่านการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น
- สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีด้านข้อมูลและการสื่อสาร เช่น การบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร
- สนับสนุนนวัตกรรมและการทำงานรูปแบบดิจิทัลในองค์กร โดยจัดตั้งสายงานดิจิทัลแบงก์กิ้งและนวัตกรรม (Digital Banking and Innovation Division) สายงานปฏิรูปธุรกิจองค์กร (Business Transformation Division) เป็นต้น
- ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น แอปพลิเคชัน 'Krungsri Mobile App' (KMA) โมบายแบงก์กิ้งที่ช่วยให้ธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ แอปพลิเคชัน 'Kept by krungsri' บัญชีออมทรัพย์ดิจิทัลที่ช่วยให้การออมเงินง่ายยิ่งขึ้น



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



ส่งเสริมให้เมืองและชุมชนมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงและมีความยั่งยืน ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น
- ส่งเสริมการปกป้องและคุ้มครองมรดกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติของโลก เช่น กิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (พื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และเขตโบราณสถาน)



ส่งเสริมให้เกิดแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

- ดำเนินการบริหารจัดการขยะ โดยการคัดแยกขยะ ลดปริมาณขยะ และนำกลับมาใช้ซ้ำ เช่น โครงการกรุงศรีรวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์ (Krungsri Zero Waste) โครงการความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ 'Care the Bear' ซึ่งเป็นการลดขยะและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์ โครงการ "คนไทยไร้ E-Waste" โดยร่วมมือกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์-เซอร์วิส (AIS) เพื่อแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์และลดมลพิษ โครงการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจากศูนย์อาหารของอาคารสำนักงานใหญ่ โครงการ Shred2Share "ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม" เป็นต้น



ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน ผ่านการดำเนินงานต่างๆ เช่น

- สร้างความตระหนักแก่พนักงานในเรื่องการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการอบรมให้ความรู้และการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ
- ส่งเสริมการลดผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ด้วยการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร และกำหนดเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับตระหนักและมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



ส่งเสริมการปกป้องระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่ง ผ่านกิจกรรมปลูกป่าชายเลนในพื้นที่จังหวัดชลบุรีและฉะเชิงเทรา



สนับสนุนการปลูกป่าและฟื้นฟูป่าเพื่ออนุรักษ์ระบบนิเวศทางบก เช่น โครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" ณ บ้านเขาหัวคน จังหวัดราชบุรี โครงการปลูกป่าเขาไม้แก้ว จังหวัดชลบุรี โครงการความร่วมมือการพัฒนาพื้นที่สีเขียว 'Our Khung Bangkachao' บางกะเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น



ส่งเสริมความยุติธรรม สร้างองค์กรและสังคมที่เข้มแข็ง มีความรับผิดชอบเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ

- ยึดมั่นการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- ประกาศถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชนของกรุงศรี
- ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
- ส่งเสริมนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น ส่งเสริมความหลากหลายในองค์กร โดยไม่แบ่งแยกสีผิว เชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรืออื่นๆ ทั่วทั้งองค์กรตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน



ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศและในภูมิภาค เพื่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งระดับประเทศและระดับโลก

- เข้าร่วมเป็นสมาชิกและสนับสนุนการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น สมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)
- มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชนและสังคม ในการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG 2030)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์	สมาคมธนาคารไทย	• ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย • ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	สมาคมธนาคารไทย	• ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย • ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดก๊าซเรือนกระจก
การบูรณาการการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF-Thailand)	บันทึกความเข้าใจร่วมกันเพื่อสร้างบรรทัดฐานการดำเนินงานในอนาคต
มาตรฐานการบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS 9)	International Accounting Standard Board	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อความที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงิน	International Standard Organization	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001: 2013 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่อง การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Standard Organization และ International Electrotechnical Commission	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐาน The Social Bond Principles (SBP) และมาตรฐาน ASEAN Social Bond Standards (ASEAN SBS)	International Capital Market Association (ICMA) และ ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐาน The Green Bond Principles (GBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐาน The Sustainability-Linked Bond Principles (SLBP)	International Capital Market Association (ICMA)	ยึดเป็นแนวทางการดำเนินงาน
GRI Standards	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การเป็นสมาชิกกับหน่วยงานภายนอก

กรุงศรีดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกและเสริมสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายนอก ซึ่งการผสานความร่วมมือระหว่างกันถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นและเติบโตอย่างยั่งยืน เนื่องด้วยแต่ละหน่วยงานต่างมีศักยภาพ จุดแข็ง และความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป การผสานความร่วมมือระหว่างกันนอกจากจะเป็นการนำศักยภาพที่โดดเด่นที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืนแล้ว ในขณะเดียวกันยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและขยายขอบเขตของผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลในวงกว้างยิ่งขึ้นทั้งในระดับประเทศและภูมิภาคอาเซียน

นอกจากนี้ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายยังสอดคล้องต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ข้อ 17 (Partnership for the Goals) ด้านการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนอีกด้วย

หน่วยงาน	ระดับสถานะความร่วมมือ
สมาคมธนาคารนานาชาติ (The Association of International Bank: AIB)	สมาชิก
หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (The American Chamber of Commerce in Thailand: AMCHAM)	สมาชิก
สมาคมไทย-ญี่ปุ่น (Thai-Japanese Association: TJA)	สมาชิก
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD)	สมาชิก
สมาคมธนาคารไทย (Thai Bankers' Association: TBA) และชมรมภายใต้สังกัดสมาคมธนาคารไทย	ที่ปรึกษา/ สมาชิก/ ประธานชมรม/ คณะทำงาน
แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thailand Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC)	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง
คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) (The Joint Standing Committee on Commerce, Industry and Banking)	ผู้แทนสมาคมธนาคารไทยเข้าร่วมประชุมสภาธุรกิจต่างๆ อาทิ สภาธุรกิจไทย-ออสเตรเลีย / ไทย-นิวซีแลนด์ เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประจำเดือน

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

1 - **Asia's Best CEO Award** (Investor Relations) (ปีที่ 6)
- **Asia's Best CFO Award** (Investor Relations) (ปีที่ 6)
- **Investor Relations Professional Award**
- **Best Investor Relations Company Award** (Thailand) (ปีที่ 7)

จาก Corporate Governance Asia

2 ได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ **"หุ้นยั่งยืน" หรือ 'THSI' (Thailand Sustainability Investment)** (ปีที่ 5) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3 ได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ **"ESG100"** (ปีที่ 5) ที่มีการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จากสถาบันไทยพัฒน์

4 **Sustainability Disclosure Award** ประเภทรางวัลเกียรติคุณ จากสถาบันไทยพัฒน์

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

จาก Corporate Governance Asia

6 **The Asset ESG Corporate Awards 2020** (Platinum Award) จาก The Asset









ด้านสังคม

1 **Best Sustainable Bank in Thailand Award**
จาก FinanceAsia

2 **Thailand Corporate Excellence Award** ประเภทความเป็นเลิศด้านสินค้าและบริการ
จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3 - **Thailand Domestic Technology & Operations Bank of the Year Award** (ปีที่ 6)
- **Thailand Domestic Initiative of the Year for Supply Chain on Blockchain Award** (ปีที่ 6)
จาก Asian Banking and Finance (ABF)

4 **Best Blockchain Project (Asian Award)** (ปีที่ 3)
จาก The Asset

5 **Asia's Best CSR Award**
จาก Corporate Governance Asia

6 **Best Bank for CSR Award**
จาก Asiamoney







7 **Best Companies to Work for in Asia 2020 Award**
จาก HR Asia

8 **Thailand Best Employer Brand Awards 2020** ประเภท Excellence in Training and Development
จาก Employer Branding Institute

9 **Thailand Gold MIKE Award 2020**
จาก The Institute for Knowledge and Innovation Southeast Asia (IKI-SEA), Bangkok University

10 - **The Global Most Innovative Knowledge Enterprise (MIKE) Award 2020**
- **The 5 Most Outstanding Winners of the Global MIKE Award 2020**
จาก Global MIKE Study Group (GMSG)

11 **Distinguished Issuer and Deal of the Year Award**
จาก Thai Bond Market Association (ThaiBMA)

12 **The Risk Data and Analytics Technology Implementation of the Year Award**
จาก The Asian Banker

13 **Best Bank for 2020 Award**
จาก IDC Asia-Pacific



7



8



9 10



11

ด้านสิ่งแวดล้อม

1 **รางวัลอาคารโดดเด่นด้านความปลอดภัย (ระดับโกลด์) ประจำปี 2563** จากสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร

2 ได้รับใบ**ประกาศนียบัตรรับรองการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ประจำปี 2563** จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



1



2

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ



การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (“กรุงศรี กรุ๊ป”) ตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งมั่นเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร ทั้งในระดับนโยบายและแนวปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการแสดงจุดยืนไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งการดำเนินงานบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า รวมทั้งเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว และสร้างความเข้มแข็งตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

- กำหนดให้มี “**หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี**” (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหาร ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรี กรุ๊ปต่อผู้มีส่วนได้เสีย พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักของกรุงศรี จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและการปฏิบัติ และกำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี กรุ๊ป
- ติดตามและดูแลให้การดำเนินงานของกรุงศรีสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ แม้ว่าในบางเรื่องที่ยังไม่ได้นำหลักเกณฑ์มาปรับใช้ด้วยเหตุที่คณะกรรมการธนาคารเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีความละเอียดซับซ้อนในการปฏิบัติและยังไม่เอื้อต่อการดำเนินงานของกรุงศรี คณะกรรมการธนาคารก็ได้มอบหมายให้ทำการศึกษาเพื่อนำกลับมาพิจารณาในอนาคตต่อไป และได้มีการกำหนดมาตรการและแนวทางในการกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวด้วยวิธีการอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานโดยรวมมีความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- จัดทำ “**ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน**” (The Spirit & The Letter **หรือ** S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยกรุงศรีกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี



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

ส่วนที่ 1 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

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

ส่วนที่ 3 การทำธุรกิจกับรัฐบาล
- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4 การแข่งขันในระดับโลก
- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5 ในชุมชนของธนาคาร
- แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 6 การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร
- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยการบัญชี
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

- ยึดมั่น “**จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์**” ที่สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันจัดทำจรรยาบรรณของธนาคารเพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Accountability to Stakeholders) โดยครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้ 1) จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ 2) บทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร 3) มาตรฐานการให้บริการ 4) พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 6) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 7) การจัดการข้อมูล 8) การกำกับดูแลโดยรวม และ 9) การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท นอกจากนี้ ในปี 2563 สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันกำหนด “**แนวปฏิบัติจรรยาบรรณธุรกิจธนาคารพาณิชย์**” เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจทั้ง 9 หัวข้อดังกล่าวให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนดให้ทุกกลุ่มงานแต่งตั้ง ‘Compliance Champion’ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ และแนวนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งข้อกำหนดของธนาคารว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจธนาคารที่พนักงานของกลุ่มงานนั้นๆ พึงทราบและปฏิบัติ
- สื่อสารและเปิดเผย “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ของกรุงศรี (www.krungsri.com)
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต**” โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบรัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศ ซึ่งจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน อันว่าด้วยนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เว้นแต่มีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครอบคลุมครบถ้วนกว่า นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุก 2 ปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
- กำหนด “**แนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และเน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลของธนาคาร โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแสดงถึงจุดยืนที่ไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชัน
- กำหนด “**นโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง**” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขต หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชันจากการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น ลูกค้า ที่ปรึกษา ตัวแทน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น และครอบคลุมธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศ ซึ่งจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอันว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง เว้นแต่มีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครอบคลุมครบถ้วนกว่า
- กำหนด “**นโยบายการงดรับของขวัญ**” จากลูกค้าหรือคู่ค้าของธนาคาร โดยมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) เฟสบุ๊ก ‘Krungsri Simple’ หน้าจอ ATM และ Line Official: Krungsri Simple เป็นต้น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่จะสนับสนุนให้มีการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้หลักเกณฑ์ของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) และหลักธรรมาภิบาล



- กำหนดให้พนักงานทุกระดับต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล (โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์) อาทิ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมความเสี่ยง การทุจริตและฟอกเงิน เป็นต้น ผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC) จำนวน 6 หลักสูตร ดังนี้

หลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล

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

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงานการทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ต้องอบรมหลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF) ผ่านระบบ Thai Banking Academy (TBAC) ของสมาคมธนาคารไทย อีกด้วย

- เข้าร่วมเป็น **"แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย"** (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ปที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว
- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อมั่นใจได้ว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล อาทิ อีเมล 'Compliance Message'
- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลดังกล่าว โดยสนับสนุนให้มี**ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือรับเรื่องร้องเรียน** (Whistleblowing Channels) จากพนักงานหรือบุคคลใดๆ โดยช่องทางที่กำหนดจะต้องเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการขอคำปรึกษา แนะนำ การแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนดังกล่าวแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไข ป้องกัน รายงาน และกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการรับแจ้งเบาะแส



ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดไปที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**

2. **สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร**
(ผู้บริหารฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร)

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

4. **ฝ่ายกำกับมาตรฐานงานสาขา**
   - โทร 0-2296-2000 ต่อ 83456 กด 1 ตามด้วยกด 2

5. **กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล**
   - HR Hotline โทร 0-2296-2000 ต่อ 85577

6. **คณะกรรมการตรวจสอบ**
   - อีเมล: audit.committee@krungsri.com
   - ที่อยู่: บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

7. **MUFG Channel** (สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น)
   - Nishimura & Asahi Law Firm
     ที่อยู่: Otemo Tower, 1-1-2 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8124, Japan
     อีเมล: mufgwhistleblow@jurists.co.jp
   - MUFG Audit Committee
     ที่อยู่: JP-Tower, 2-7-2, Marunouchi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-0005, Japan
     อีเมล: mufg-group-helpline_kansaiinkai_PF@mufg.jp



สรุปผลการดำเนินงาน

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รายละเอียด

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี และเห็นชอบให้ปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย

รายละเอียด

การประเมินการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทยจากเอกสารที่ธนาคารเผยแพร่สู่สาธารณชน

ผลการดำเนินงาน

ผลประเมินของธนาคารประจำปี 2563 อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

Compliance Champion Workshop

รายละเอียด

การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champion ของแต่ละสายงาน

ผลการดำเนินงาน

จัดกิจกรรม Compliance Champion Workshop จำนวน 2 ครั้ง

- ครั้งที่ 1 ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563 มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 142 คน
- ครั้งที่ 2 ในวันที่ 21 สิงหาคม 2563 (ผ่านช่องทางออนไลน์) มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 135 คน

กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2563 ภายใต้แนวคิด “จับโกง โคตรง่าย แค่ปลายนิ้ว (Power of Data) และกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย) 2563 ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต”

รายละเอียด

กิจกรรมที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสและตรวจสอบข้อมูลการทุจริต เพื่อพัฒนาประเทศให้รอดพ้นจากปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงเจตจำนงต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีนี้เป็นการจัดกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์โดยผู้แทนธนาคารได้เข้าร่วมรับชมกิจกรรมดังกล่าวผ่านช่องทางเฟสบุ๊กขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และเฟสบุ๊กของสำนักงาน ป.ป.ช. เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563

ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกในการรวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีคุณค่าและมูลค่าสูงมากในแง่ของการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น ด้วยตระหนักเสมอว่าการได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่ง อีกทั้งการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องให้เป็นความลับและปลอดภัยยังช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ยังถือเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย และ/หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะมีผลใช้บังคับเต็มรูปแบบในปี 2564 นี้ กรุงศรีจึงได้มีการทบทวนนโยบายและมาตรการความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล**” (Data Governance Committee) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 คน
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล**” (Data Governance Department) ทำหน้าที่ในการสื่อสารนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบ ตลอดจนควบคุมและดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเคร่งครัด
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล**” เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดการข้อมูล การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และการออกรายงานให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน รวมไปถึงการรายงานข้อมูลตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร เช่น การใช้บริการจากภายนอก (Outsource) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- กำหนดประเภทของข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อให้การบริการจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะ “**ข้อมูลหลักของธนาคาร**” (Key Data Elements: KDEs) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการของข้อมูลคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนด ความเที่ยงตรง และความไม่ซ้ำซ้อน
- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Line of Defense) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)



แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง
(First Line of Defense)
คือ หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน



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



แนวป้องกันชั้นที่สาม
(Third Line of Defense)
คือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน

- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว"** โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้
  - เพื่อปกป้องดูแลความเป็นส่วนตัวของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับ "ข้อมูลส่วนบุคคล" ของลูกค้า คู่ค้า พนักงานธนาคาร และกรรมการธนาคาร
  - เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัว โดยครอบคลุมในเรื่องการได้มา การใช้ การเปิดเผย และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรับผิดชอบ และเป็นการป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ป้องกันผลกระทบต่อชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ของธนาคาร
  - เพื่อป้องกันความขัดแย้งในผลประโยชน์จากการได้มา การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศ โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศของธนาคารจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่มีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครอบคลุมครบถ้วนกว่า รวมทั้งกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุก 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ
  - กำหนดขอบเขตการใช้และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารและภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายให้กระทำได้ซึ่งในกรณีที่การใช้และการเปิดเผยข้อมูลอันสืบเนื่องจากความยินยอมจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของข้อมูลเป็นสำคัญ ทั้งนี้ นโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวจะมีการทบทวน เมื่อ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบในปี 2564

สรุปผลการดำเนินงาน

การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล: Data Governance Update

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวแก่ผู้บริหารและพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับคำนิยามของข้อมูล แนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัยเป็นประจำ

การสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางอีเมล: Compliance Message

วัตถุประสงค์

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

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารเป็นรายสัปดาห์นับตั้งแต่ช่วงวันที่ 23 เมษายน 2563 ถึงวันที่ 14 กรกฎาคม 2563 เกี่ยวกับคำนิยามของข้อมูลส่วนบุคคล หน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในพ.ร.บ. ฉบับนี้ ข้อควรปฏิบัติในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการขอความยินยอม ฐานทางกฎหมาย และข้อควรระวัง

การจัดอบรมให้แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์

วัตถุประสงค์

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

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการอบรมให้แก่หน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

การจัดทำบันทึกการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้แต่ละหน่วยธุรกิจต่างๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการประเมิน Data Flow (ตั้งแต่ขั้นตอนเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ถึงการทำลาย) ของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อสามารถกำหนดกลไกการควบคุมของแต่ละหน่วยธุรกิจและสามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

อยู่ในระหว่างการดำเนินงาน โดยจะนำระบบดังกล่าวมาใช้อย่างเป็นทางการก่อน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การจัดทำนโยบาย และระเบียบปฏิบัติของธนาคารเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการดำเนินงาน

นโยบายและระเบียบปฏิบัติจะมีการประกาศใช้ก่อน พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การจัดทำประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)

วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้ารวมถึงผู้บริหารและพนักงานว่าธนาคารมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน

การจัดทำร่างประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินการแล้วเสร็จและจะมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการก่อน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การจัดทำหนังสือขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้สำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินงาน

การจัดทำหนังสือขอความยินยอมฯ ในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินการแล้วเสร็จและจะมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการก่อน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การจัดทำระบบ IT ดังต่อไปนี้

1. Consent Management
2. Data Subject Rights
3. Data Breach Incident

วัตถุประสงค์

จัดทำระบบงานภายใน พร้อมทั้งช่องทางการติดต่อเพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

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

ผลการดำเนินงาน

อยู่ในระหว่างการดำเนินงาน โดยจะนำระบบดังกล่าวมาใช้อย่างเป็นทางการก่อน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ

การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

วัตถุประสงค์

เพื่อดูแลและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ธนาคารไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

"ลูกค้า" ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธนาคาร กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า (Customer Experience) ด้วยการศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจในความคาดหวัง ปัญหา และความต้องการของลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ของกรุงศรี เพื่อนำมาพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ครอบคลุมทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และลูกค้ารายย่อย ตลอดจนเชื่อมโยงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สอดรับกับวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร "**ลูกค้าคือคนสำคัญ**" ที่พนักงานกรุงศรีทุกคนตระหนักถึงและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเสมอมา

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี อันจะส่งผลให้กรุงศรีสามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว และเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าไว้วางใจเลือกใช้บริการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด**ค่านิยมองค์กร "ลูกค้าคือคนสำคัญ"** เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า
- กำหนด **"นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม"** (Market Conduct) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่กฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการที่กำกับดูแลแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินดังกล่าวมีข้อกำหนดที่เข้มงวดกว่า นโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนทุกปีหรือมีการแก้ไขปรับปรุงในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- กำหนด**กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายต่าง ๆ และการเสนอขายที่มีความเหมาะสม** ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยลูกค้าจะต้องได้รับข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอ และถูกต้อง เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ และ/หรือใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการให้ข้อมูลและมีกระบวนการดูแลหลังการขายอย่างครบถ้วนเหมาะสมด้วย

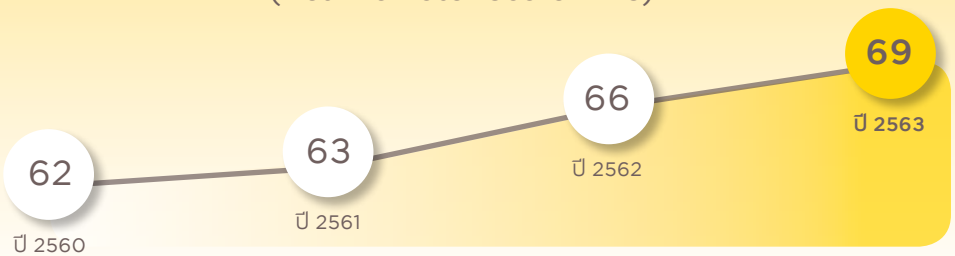
- จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายของพนักงาน โดยกำหนด**ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบคุณภาพการขาย** (Call Back) เพื่อการควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานขายให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ด้วยการสุ่มโทรศัพท์ไปยังลูกค้า เพื่อสอบถามถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานและนำผลการสุ่มสอบถามลูกค้ามาทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- ปกป้องและดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดหรือไม่ก็ตาม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล)
- จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ให้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเนื้อหาที่ใช้สื่อสารจะต้องครบถ้วน ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่อง การพัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร Market Conduct)
- ปฏิบัติตามการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) อย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของ ธปท. ความเสี่ยงจากการถูกระงับให้บริการ ถูกปรับ หรือถูกกล่าวโทษ และความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- ผลักดัน สื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารตระหนักและเข้าใจใน “**กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน**” (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ นอกเหนือจากช่องทางหลัก คือ “Krungsri Call Center 1572” อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย โทรสาร เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- จัดตั้งทีมบริการชื่อ “Digi-care Contact Center” เพื่อรองรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ (Krungsri Simple) เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) และอีเมล หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป (Pantip) ซึ่งปัจจุบันการติดต่อของลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์มีแนวโน้มสูงมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกเสียงของลูกค้าของกรุงศรีได้รับการใส่ใจ รับทราบ และดูแลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้รับการตอบกลับและแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้ารับทราบอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทันกาล และมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการเป็นประจำทุกไตรมาส บนเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือ “**คะแนนวัดความพอใจของลูกค้า**” **หรือ** Net Promoter Score (NPS) ซึ่งกรุงศรีได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามความสนใจ ความชื่นชอบ และความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี โดยถือเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด



สรุปผลการดำเนินงาน

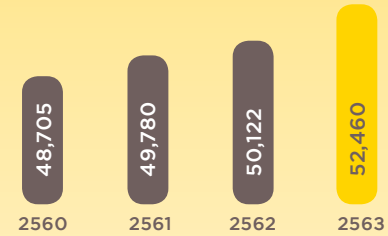
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า
(Net Promoter Score: NPS)



การรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

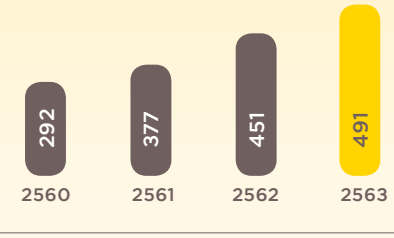
จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ CCRP (รายการต่อปี)



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



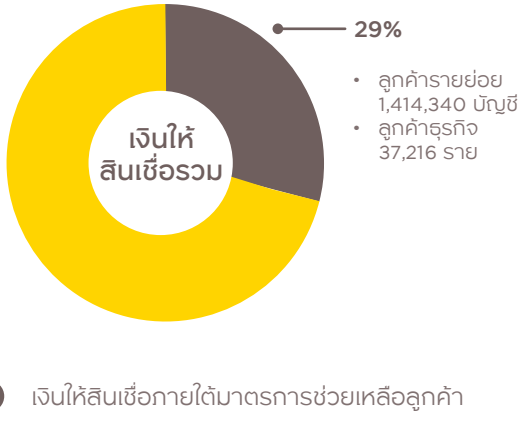
เรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ)



การช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ในปี 2563 กรุงศรีได้ดำเนินมาตรการเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า เพื่อบรรเทาภาระทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้ารายย่อยที่ประสบปัญหาทางการเงิน ด้วยการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินและการปรับโครงสร้างหนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 เงินให้สินเชื่อภายใต้มาตรการช่วยเหลือลูกค้าของกรุงศรีคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 29 ของเงินให้สินเชื่อรวม โดยเป็น**ลูกค้ารายย่อย** 1,414,340 **บัญชี** และ**ลูกค้าธุรกิจ** 37,216 **ราย** ทั้งนี้ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับการสนับสนุนวงเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจำนวน 20,940 ล้านบาท คิดเป็นลูกค้า 6,758 ราย เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องภายใต้โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารออมสิน



ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

การพัฒนาของนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลที่รุดหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งมีบทบาทต่อรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น หลายองค์กรชั้นนำในอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงผู้ให้บริการทางการเงินจึงมีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการและข้อมูลทางการเงินต่างๆ รวมทั้งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ในขณะที่มีการพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ภัยคุกคามทางไซเบอร์ก็พัฒนาระดับความก้าวหน้าของรูปแบบการโจมตีระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการขโมย ทำลาย บิดเบือนข้อมูล หรือหลอกลวง ซึ่งส่งผลกระทบและสร้างความเสียหายทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร ระดับประเทศและระดับโลกเป็นวงกว้าง

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ จึงให้ความสำคัญกับการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยงด้านการโจมตีทางไซเบอร์อย่างรัดกุม เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน การรั่วไหลของข้อมูล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ควบคู่ไปกับการรักษาสมดุลในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงระบบอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงระบบจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในทุกภาคส่วนของธนาคารอย่างปลอดภัยอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- **จัดตั้ง "สายงานความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ" (IT Security Division)** โดยมีหน้าที่บริหารจัดการและติดตามการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่าระดับของการควบคุมเป็นไปตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีฝ่ายงานย่อยเกี่ยวข้อง ดังนี้
  1.) ฝ่ายควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Access Control Management Department) กำกับดูแลกระบวนการบริหารบัญชีผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานภายนอก
  2.) ฝ่ายควบคุมด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Controllership Department) บริหารจัดการนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศและกำกับดูแลภายในธนาคาร เป็นผู้ประสานงาน (ISMS Coordinator) และเป็นนายทะเบียนเอกสาร (Document Control) บริหารจัดการเอกสารภายในขอบเขตบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
  3.) ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ (Cyber Security Department) ดูแลออกแบบและทดสอบความปลอดภัยตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการป้องกัน ตรวจจับและเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและปกป้องทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร และสื่อสารให้พนักงานของธนาคารและผู้ที่ไม่ใช่พนักงานธนาคารแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น คู่สัญญา ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้บริการ บุคคลภายนอกอื่นๆ ที่ใช้ข้อมูลของธนาคารได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าว และต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้ โดยมีการดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) **การรักษาความลับของระบบและข้อมูล** (Confidentiality) (2) **ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล** (Integrity) และ (3) **ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ** (Availability) รวมถึงการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ("บริษัทในเครือ") โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
- ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร ตั้งแต่การว่าจ้าง การโอนย้าย หรือลาออก รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานหรือทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ดูแลระบบความปลอดภัยสารสนเทศ
- จัดทำทะเบียนรายการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบถ้วน รวมถึงต้องจัดให้มีการบำรุงรักษาทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานและสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- จัดชั้นความลับของข้อมูล (Information Classification) มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล
- กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต
- จัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ

- จัดให้มีการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยมีการบันทึก วิเคราะห์ และรายงานเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหา รวมทั้งการแก้ไขให้คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management Committee) รับทราบ
- จัดทำ "**แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**" เพื่อให้ธนาคารมีแนวทางรองรับเหตุการณ์ผิดปกติที่ระบบเกิดหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหาย โดยที่ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถกู้คืนระบบให้กลับคืนสู่สภาพปกติภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ธนาคารต้องทบทวนและทดสอบการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ
- กำหนด "**มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**" เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับ "นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ" ซึ่งประกอบไปด้วย 14 มาตรการย่อย ดังนี้

มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ


การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ


โครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับองค์กร


ความมั่นคงปลอดภัยด้านบุคลากร


การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล


การควบคุมการเข้าถึง


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายสื่อสาร


การรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การจัดหาและการพัฒนาระบบ


การบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ


การบริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอก


ความมั่นคงปลอดภัยด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- กำหนด “**แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์**” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับกระบวนการตอบสนองให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- นำมาตรฐานอุตสาหกรรม (Industry Standard) และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานในองค์กร อาทิ การใช้เครื่องมือตรวจจับมัลแวร์ระดับสูง (Advanced Persistent Threat) การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) จากแหล่งที่น่าเชื่อถือมาช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Security Operations Center: SOC) การดำเนินงานตามกรอบการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสำหรับลูกค้าระบบ SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications: SWIFT) การดำเนินงานตามกระบวนการที่ผ่านการตรวจรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 (ISO 27001 Certification) สำหรับระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ใน 2 ระบบ คือ ระบบบาทเนต (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ที่ใช้สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- กำหนด**ระเบียบปฏิบัติการด้านการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** (e-mail) และ**การเข้าใช้เว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต การจัดการและการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การใช้บริการงานต่างๆ บนอุปกรณ์เคลื่อนที่** (Mobile Device) รวมทั้ง**การใช้บริการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์** (Social Network) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการใช้บริการต่างๆ ในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศและนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร
- จัดให้มีช่องทางแจ้งข้อมูลหากพบปัญหาต่างๆ เช่น การได้รับฟิชชิงอีเมล อีเมลที่มีมัลแวร์ หรือไวรัส รวมไปถึงความผิดปกติอื่นๆ ที่อาจเป็นผลจากการโจมตีทางไซเบอร์ได้ที่ **ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์** (Cyber Security Department) อีเมล: CSIRT@krungsri.com

สรุปผลการดำเนินงาน

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงแนวปฏิบัติในการเข้าถึงข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้อินเทอร์เน็ต และการตั้งและใช้รหัสผ่าน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางอีเมล ‘IT Update’ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ



แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2563

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้า และคู่สัญญาของธนาคาร ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร เพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของธุรกิจ และเพื่อทำให้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการวางแผนการทดสอบเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจก่อนทำการทดสอบ และดำเนินการทดสอบ 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2563

การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) ประจำปี 2563

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบถึงช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันการณ์ โดยธนาคารต้องมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานสำคัญทุกระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการ 2 ครั้ง ตามแผนกำหนดดังนี้

- ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 12 มีนาคม - 12 เมษายน 2563
- ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2563

การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) ประจำปี 2563

วัตถุประสงค์

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

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบ 1 ครั้ง ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 31 ตุลาคม 2563 ตามแผนกำหนด

การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี โดยร่วมกับสายงานทรัพยากรบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการอบรมผ่านระบบออนไลน์ Krungsri Learning Companion (KLC) และ Microsoft Teams โดยมีการจัดอบรมหลักสูตร ดังนี้

- รู้ทันภัย Phishing e-mail
- Toward the Culture of Security: The Pandemic of Phishing
- Cyber Security Training to Develop Cyber Literacy

การสื่อสารเรื่อง Phishing e-mail

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงวิธีป้องกันและรับมือกับ Phishing e-mail

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารผ่านช่องทางอีเมล 'IT Update' เป็นประจำ

การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing e-mail) ให้พนักงาน
- เพื่อทดสอบว่าพนักงานได้การเปิด link ใน Phishing e-mail และ/หรือกรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบและสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้รับทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจของพนักงานเรื่องเว็บไซต์ปลอม

การซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ภาคการธนาคาร ประจำปี 2563 (Banking Cyber Drill 2020) ของศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ภัยไซเบอร์ และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภาวะคุกคามไซเบอร์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ภาพรวมภัยไซเบอร์ของภาคการธนาคารได้แม่นยำมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 กรุงศรีได้เข้าร่วมซักซ้อมเตรียมรับมือภัยไซเบอร์ (Banking Cyber Drill 2020) ซึ่งเป็นการซักซ้อมขั้นพื้นฐาน (Table Top Exercise) รูปแบบออนไลน์ ตามสถานการณ์จำลองที่กำหนดไว้ เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2563



การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต

กรุงศรีตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤตอย่างรอบคอบและรัดกุม ด้วยเล็งเห็นว่าการเตรียมความพร้อมในการรับมือและปรับตัวให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions: CBF) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงด้านอื่นๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น ในขณะเดียวกันการบริหารความเสี่ยงและจัดการภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคง แข็งแกร่ง และยั่งยืนได้

ในปี 2563 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วโลก กรุงศรีไม่ได้นิ่งนอนใจต่อสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น แม้ว่าธนาคารจะมีการจัดเตรียมแผนการจัดการภาวะวิกฤตและความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วก็ตาม กรุงศรีได้เร่งประเมินผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งทบทวนแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤตเพื่อให้สามารถปรับแผนรับมือกับสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ที่มีความซับซ้อนแตกต่างจากวิกฤตอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม เพื่อให้ธุรกิจกลับมาเติบโตอย่างแข็งแกร่งได้ภายหลังผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ รวมทั้งช่วยเหลือให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะลูกค้าของกรุงศรีข้ามผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารความเสี่ยง

- จัดตั้ง **"คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล"** เพื่อกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งหลักการและการปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยดำเนินการกำหนดและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และขอบเขตการทำงานของสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคารและกฎบัตรที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดูแลและติดตามเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงฯ ยังมีหน้าที่ดูแลและติดตามผลการใช้กลยุทธ์ซึ่งรวมถึงกลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุน (Capital) สภาพคล่อง (Liquidity) และนโยบายการกำกับดูแลธุรกิจ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลธุรกิจ รวมทั้งมีหน้าที่รายงานถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบและพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบด้วย
- จัดตั้ง **"คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง"** โดยมีคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 12 คน และกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเดือนละ 1 ครั้ง ยกเว้นแต่มีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถจัดประชุมได้ ให้เสนอต่อประธานคณะกรรมการเพื่ออนุมัติยกเว้นการประชุมในเดือนนั้น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะทำหน้าที่ทบทวนและประเมินนโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงโดยรวม (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) ตลอดจนความเสี่ยงอื่นที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร ตลอดจนบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร รวมทั้งกำหนดกรอบการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำกับดูแลแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงเรื่องการบริหารความเสี่ยงเงินกองทุน (Risk Capital Management) ให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนนโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน คู่มือและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนดไว้ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานตรงต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาลด้วย

- จัดตั้ง **"กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง"** ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร"** (Policy for Enterprise-wide Risk Management) เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ให้มีการบริหารความเสี่ยงโดยรวมอย่างเป็นระบบและมีความสอดคล้องกัน รวมทั้งเป็นไปตามเอกสาร Enterprise-wide Risk Appetite Statement (RAS) ที่ใช้ประกอบกับนโยบายฉบับนี้ ซึ่งมีการระบุกลยุทธ์และระดับประเภทความเสี่ยงที่ยอมรับได้จากการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- นำนโยบายและระเบียบปฏิบัติของ MUFG มาปรับใช้พัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงทั้งการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การหาแนวทางลดความรุนแรงของความเสี่ยง และการติดตามดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้ **"แนวป้องกันสามชั้น"** (Three Lines of Defense) ในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้



แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง

หน่วยงานธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ



แนวป้องกันชั้นที่สอง

กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง



แนวป้องกันชั้นที่สาม

หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

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

ความเสี่ยง 4 ด้านหลัก



ความเสี่ยงด้านเครดิต

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



ความเสี่ยงด้านตลาด

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



ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง
- จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการ เพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์



ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

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

กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
คือกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งหมด ประกอบด้วย นโยบาย กระบวนการ การควบคุม และระบบ เพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมของกลุ่มธุรกิจ ซึ่งมีพื้นฐานจากระดับความเสี่ยงสูงสุดของธนาคารและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจ

ระดับความเสี่ยง (Heat Map)
ใช้เพื่อวัดและติดตามระดับความเสี่ยงของแต่ละความเสี่ยงที่สำคัญโดยใช้ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators)

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map)
ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

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

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

1.) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง กำหนด Risk Map หรือแผนที่ความเสี่ยง เพื่อกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและลักษณะความเสี่ยงในระยะเวลา 1 ปีข้างหน้า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ด้าน Operating Platform และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยในปี 2563 กรุงศรีมีการคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตลอดจนผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ คุณภาพของสินเชื่อ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร นอกจากนี้ กรุงศรีมีการเฝ้าระวังสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธนาคารอย่างใกล้ชิดตลอดจนมีแผนบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

2.) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อ หรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูง ปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็นความเสี่ยงหลัก (Top Risk) โดยมีการเสนอแผนดำเนินการให้ทราบ

- ระบุ “**ความเสี่ยงที่สำคัญ**” ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ระบุโดยหน่วยงานกำกับดูแลและความเสี่ยงที่สำคัญอื่นๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก ธนาคารได้สร้างกระบวนการติดตามและควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงดังกล่าวมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ โดยความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2563 ได้แก่

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

- จัดทำ “**แผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา**” (Recovery Plan) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร โดย Recovery Trigger และ Restoration Trigger มีความเชื่อมโยงกับกรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในด้านระดับความเสี่ยงสูงสุดที่ธนาคารรับได้ ทั้งนี้ แผน Recovery Plan จะถูกเริ่มใช้งานตามที่ระบุไว้ในเอกสารแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan Document) ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) และแผนการสื่อสาร (Communication Plan) สำหรับ 1) แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสภาพคล่อง (Executing Liquidity Recovery Option) แผนฉุกเฉินด้านสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan: LCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่องสำหรับการกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และ 2) แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงด้านฐานะทางการเงิน (Executing Capital Recovery Option) แผนฉุกเฉินเงินกองทุน (Capital Contingency Plan: CCP) และระเบียบปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและความเพียงพอของเงินกองทุน
- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) **และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มีผู้แทนของฝ่ายงานทำหน้าที่ในการจัดทำรายงาน RCSA เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ โดยการจัดทำรายงานความเสี่ยงรายเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนฝ่ายงานดังกล่าว เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น
- จัดให้มีการอบรมเรื่อง “**กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO**” (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) และการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring) โดยหลักสูตร COSO ถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory Program) ของธนาคาร ที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเรียนรู้และสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

การจัดการภาวะวิกฤต

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



- จัดทำ “**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งกำหนดขั้นตอนและระบบงานที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกคืนการดำเนินงานขององค์กรเมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน โดยฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญ จะต้องจัดทำและดูแลรักษาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง ส่วนฝ่ายงานด้านธุรกิจหรือด้านสนับสนุนที่ไม่มีธุรกรรมงานที่สำคัญให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร

- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) เพื่อเตรียมรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารหยุดชะงัก และลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีของธนาคารให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการเผชิญเหตุการณ์ 2) การประกาศแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การดำเนินการกู้คืนระบบ และ 4) การกลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉิน โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำโดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- จัดทำ “**แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Plan: CMP) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารเหตุการณ์วิกฤตสำหรับพนักงาน ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สามารถดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตและมีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติ
- จัดให้มี “**ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง**” (Alternate Sites) ซึ่งหมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่จำเป็นต้องมีการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน
- กำหนด “**กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Framework) โดยประกอบด้วย

การจัดเตรียมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

- แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Plan)
- แผนการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Communication Plan)
- แผนการจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Premise Plan)

การเตรียมความพร้อมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต

สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ



สรุปผลการดำเนินงาน

ระบบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management System: ORMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงภายในธนาคาร และช่วยวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 กรุงศรีได้นำระบบ ORMS มาใช้ในการรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การทบทวนการระบุความเสี่ยงและการควบคุมด้วยตนเองและการรายงานข้อมูลตัวชี้วัดความเสี่ยง โดยผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นเจ้าของความเสี่ยงสามารถเข้าถึงรายงานข้อมูลความเสียหายด้านปฏิบัติการ การทบทวน การระบุความเสี่ยง และการควบคุมด้วยตนเองได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น โดยกรุงศรียังคงพัฒนาระบบ ORMS ให้ครอบคลุมเครื่องมือต่างๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

ผลการดำเนินงาน

ทุกฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) ดำเนินการจัดส่งรายงาน RCSA เป็นประจำทุกเดือน

การทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 ได้ดำเนินการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ จำนวน 1 ครั้ง

การปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในแต่ละฝ่าย เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree)

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในแต่ละฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) เป็นประจำอย่างน้อยตามรอบราย 6 เดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่มีผลกระทบกับโครงสร้าง/อัตรากำลังของฝ่ายงาน

การทดสอบการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 ได้ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree Testing) จำนวน 1 ครั้ง

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรม ทัศนคติ และรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า รวมทั้งรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการให้บริการทางการเงินที่มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการไปจากเดิมอย่างก้าวกระโดด ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเต็มตัว เพื่อให้เท่าทันกับพัฒนาการของนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง และก้าวทันต่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปตามกระแสของเทคโนโลยี นอกจากนี้ การใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยสร้างนวัตกรรมและโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับธนาคาร ควบคู่ไปกับการส่งเสริมระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ขณะเดียวกันยังช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลได้

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการดังนี้

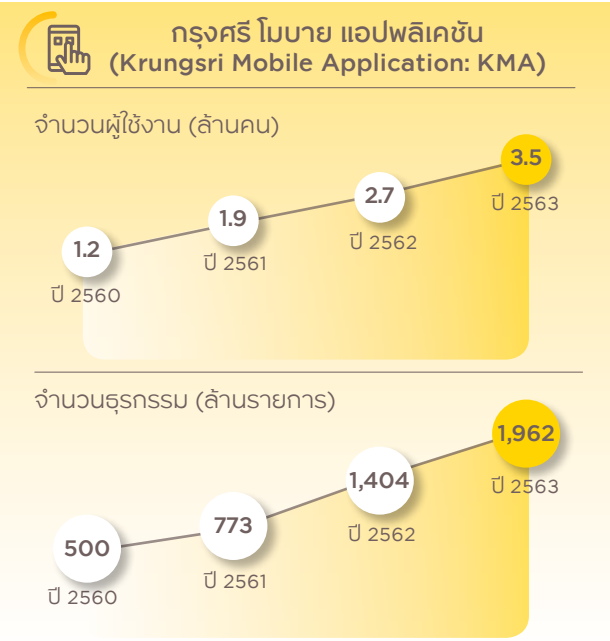
- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม “**เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์**” (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน
- จัดตั้ง “**สายงานดิจิทัลแบงก์กิ้งและนวัตกรรม**” ภายใต้สังกัดกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่พัฒนานวัตกรรมดิจิทัลแบงก์กิ้งและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งแสวงหาการลงทุนในธุรกิจ Start-up ทั้งในและต่างประเทศผ่านบริษัท กรุงศรี ฟินโนเวต จำกัด (Krungsri Finnovate)
- มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อรองรับการแข่งขันและการทำงานรูปแบบใหม่ ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ที่ทันสมัย อาทิ การเข้าใจและใช้งานเทคโนโลยี Big Data และ Data Analytics แนวคิด Agile Management และ Scrum เพื่อการบริหารงานแบบคล่องตัว แนวคิด Design Thinking เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน เป็นต้น (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ**” (Project Management Committee: PMC) ทำหน้าที่พิจารณาและบริหารจัดการการลงทุนในโครงการที่สำคัญที่ถูกริเริ่มขึ้นจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและแผนกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมโครงการ IT และ Non-IT หรือโครงการเพื่อการทดลองแนวคิดนวัตกรรมทางธุรกิจ หรือทดสอบการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าหรือในกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ยังได้แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัล**” (Digital Innovation Subcommittee) ทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลความคืบหน้าของโครงการที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งทบทวนผลการทดสอบทางธุรกิจต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการต่อหรือหยุดการดำเนินโครงการนั้นๆ ตามความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการนวัตกรรมดิจิทัลยังทำหน้าที่รายงานการดำเนินงานโดยตรงต่อคณะกรรมการจัดการโครงการสำคัญ (PMC) เป็นประจำทุกเดือน
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ **โครงการ Simple to Work** ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนะแนวคิด วิธีการทำงาน และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อพนักงาน ลูกค้า และองค์กรในภาพรวม
- สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง อาทิ ตัวอย่างการทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านช่องทางอีเมล ‘Around Krungsri CX’ และ ‘Krungsri Innovation’ ช่องทางไลน์ ‘Ignite Xperience’ และแอปพลิเคชัน ‘Krungsri Ignite’
- ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีหุ่นยนต์ ‘Robo Advisory’ อย่างเช่น “AI น้องมะนาว” และ “เบลล่า วอยซ์ บอท” (Bella Voice Bot) ในรูปแบบของ Banking Virtual Agent เพื่อช่วยในการตอบคำถามและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์ และการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง e-Wallet และ QR Payment เป็นต้น



สรุปผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้สร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมต่อยอดนวัตกรรมเดิมให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลให้มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่โดดเด่น ดังนี้

- **กรุงศรี โมบาย แอป** (Krungsri Mobile App: KMA): มาตรฐานใหม่ของดิจิทัลแบงก์กิ้งไทยที่สะท้อนความเข้าใจและความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ โดยคำนึงถึงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าขั้นสูงสุดตามมาตรฐานสากล ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดตามที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผ่านฟีเจอร์และแพลตฟอร์มที่ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อาทิ แพลตฟอร์ม 'KMA Marketplace' ฟีเจอร์สมัครบัตรเครดิตออนไลน์ฟีเจอร์ที่ปรึกษาการลงทุน (Smart Advisor) เป็นต้น



ล่าสุดในปี 2563 กรุงศรีได้ต่อยอดการพัฒนากรุงศรี โมบาย แอป (KMA) ด้วยการเปิดตัวฟีเจอร์**บริการโอนเงินต่างประเทศผ่าน KMA ครอบคลุมปลายทางทั่วโลก**โดยรองรับมากถึง 15 สกุลเงินหลัก รวมทั้งสกุลเงินเยนของญี่ปุ่น ด้วยข้อเสนออัตราแลกเปลี่ยนพิเศษพร้อมด้วยอัตราค่าธรรมเนียมเพียง 150 บาทต่อรายการ โดยผู้รับเงินปลายทางได้รับเงินเต็มจำนวน ตั้งแต่วันนี้ ถึง 31 มีนาคม 2564 นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ร่วมกับแรบบิท ไลน์ เพย์ (Rabbit LINE Pay) เปิดตัวบริการเติมเงินเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ Rabbit LINE Pay e-Wallet สำหรับผู้ใช้กรุงศรี โมบาย แอป (KMA) ผ่านบริการ 'Make a Pay - Pay with KMA' โดยลูกค้าสามารถเติมเงินได้อย่างง่ายดาย สะดวก ไม่ต้องผูกบัญชีธนาคาร ไม่ต้อง log-in เข้าแอปของธนาคาร และไม่ต้องกรอกหมายเลขอ้างอิง (Reference No.) บัญชี Rabbit LINE Pay



- 'Make a Pay' นวัตกรรมบริการที่ใช้เทคโนโลยี API ในการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์สำหรับลูกค้าธุรกิจ SME และร้านค้าออนไลน์ต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการในการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของร้านค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเชื่อมต่อสู่แพลตฟอร์มกรุงศรี โมบาย แอป (KMA) ช่วยให้ร้านค้าสามารถปิดการขายและรับเงินได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ Make a Pay ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารเงินสดและการดำเนินงานของผู้ประกอบการ พร้อมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารบัญชีในขณะเดียวกัน
- **บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ด้วย KMA ผ่านระบบยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล** (National Digital ID: NDID) ระบบดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าที่ไม่เคยมีบัญชีกรุงศรีมาก่อนก็สามารถเปิดบัญชีได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สาขาธนาคาร เพียงลูกค้ายินยอมให้นำข้อมูลที่เคยระบุตัวตนไว้กับธนาคารพาณิชย์อื่นมาเป็นข้อมูลการแสดงตนเพื่อเปิดบัญชีที่กรุงศรี ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการเปิดบัญชีได้ถึงร้อยละ 83 เมื่อเทียบกับการเปิดบัญชีที่สาขา โดยระบบ NDID จะไม่มีการรวมศูนย์เก็บข้อมูล แต่จะเป็นเหมือนถนนทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ เพื่อบันทึกการเกิดขึ้นของธุรกรรม ทำให้มีความปลอดภัย โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้





- **ระบบการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ** Krungsri e-Payment ซึ่งสามารถเชื่อมต่อระบบการชำระเงินจากเว็บไซต์หลักของลูกค้าธุรกิจไปยังร้านค้าพันธมิตรต่างๆ เพื่อตอบโจทย์ลูกค้า B2B อาทิ ระบบการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ในกลุ่มธุรกิจก่อสร้างที่เป็นคู่ค้าหลักกับบริษัท ภูมิใจไทยซีเมนต์ จำกัด ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย “ปูนราชสีห์” โดยเพิ่มทางเลือกในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ในกลุ่มปูนราชสีห์ผ่านช่องทางออนไลน์ และสามารถชำระค่าสินค้า/บริการผ่านออนไลน์แบบเรียลไทม์ อำนวยความสะดวกให้ธุรกิจประเภทซื้อขายเป็นเรื่องง่าย สะดวก และรวดเร็ว สนับสนุนบริการงานขายให้ลูกค้าธุรกิจแบบครบวงจร
- **“สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อร้านอาหารพาร์ทเนอร์** GRAB” โดยกรุงศรีและแกร็บได้ร่วมกันพัฒนาระบบการอนุมัติสินเชื่อใหม่ (Credit Scoring) รวมถึงการนำข้อมูลพฤติกรรมลูกค้ามาประกอบกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อช่วยร้านค้าพาร์ทเนอร์ของแกร็บสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับใช้ในการเสริมสภาพคล่องของกิจการ หรือนำไปใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงสู่ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) จากผลกระทบของวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



- ‘Kept’ **นวัตกรรมบริหารเงินแพลตฟอร์มใหม่ในรูปแบบแอปพลิเคชัน** ภายใต้แบรนด์ Kept by krungsri ที่พัฒนาตามแนวคิด “small change for BIG FUTURE” ที่ช่วยให้การออมเงินเป็นเรื่องง่าย สนุก และสำเร็จจริง บัญชีดิจิทัล ‘Kept’ ทำหน้าที่เหมือนกระเป๋าเงินและกระปุกเก็บเงินในที่เดียวกัน สะดวกและปลอดภัย สามารถออมเงินได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ ช่วยสร้างวินัยและความมั่นคงทางการเงิน ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นสำหรับยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)



- ‘Krungsri Internet Banking Laos’ แพลตฟอร์มธุรกรรมออนไลน์สำหรับลูกค้าธุรกิจใน สปป.ลาว โดยกรุงศรีเป็นธนาคารสัญชาติไทยรายแรกที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสำหรับนิติบุคคลใน สปป.ลาว ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สาขาของธนาคาร โดยมีฟังก์ชันรองรับการให้บริการกับลูกค้า อาทิ การโอนเงินไปยังบัญชีตนเอง หรือบัญชีบุคคลอื่นภายในธนาคารเดียวกันแบบ Online Real-Time และรองรับการโอนเงินไปยังบุคคลอื่นต่างธนาคารด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถรองรับการทำรายการได้ถึง 3 สกุลเงิน คือ สกุลเงินกีบ (LAK) สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ (USD) และสกุลเงินบาท (THB) รวมไปถึงสามารถโอนเงินไปต่างประเทศได้ ผ่านบริการ SWIFT และสามารถเรียกดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้ นอกจากนี้ยังมีฟังก์ชันรองรับสำหรับลูกค้าธุรกิจที่ต้องการโอนเงินครั้งละหลายๆ รายการที่เรียกว่า “การโอนเงินแบบ Bulk Transfer” ทั้งในรูปแบบของการโอนบัญชีเงินเดือนและการโอนเงินไปยังบัญชีคู่ค้า และในอนาคตก็มีแผนที่จะเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานอีกเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มธุรกิจของธนาคาร
- **“มายพร้อมคิวอาร์”** (MyPromptQR) แพลตฟอร์มการชำระเงินระหว่างประเทศผ่านคิวอาร์โค้ด (QR code) ที่ล้ำสมัยที่สุดเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภคชาวไทยในญี่ปุ่น โดยความร่วมมือระหว่างกรุงศรี และ เอ็นทีที เดต้า คอร์เปอเรชั่น (NTT DATA) ผู้ให้บริการเครือข่ายการชำระเงินผ่านบัตรรายใหญ่ของญี่ปุ่น การให้บริการ MyPromptQR เป็นแพลตฟอร์มการชำระเงินระหว่างประเทศในรูปแบบที่ผู้ประกอบการร้านค้าในประเทศญี่ปุ่น จะเป็นผู้สแกน QR Code ของลูกค้าในการชำระเงิน (Business-Scan-Consumer Cross–Border QR Code Platform) ซึ่งช่วยสร้างประสบการณ์การชำระเงินผ่านกรุงศรี โมบาย แอป (KMA) และโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารต่างๆ ได้อย่างไร้รอยต่อ ยกระดับการชำระเงินให้สะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยทั้งร้านค้าและลูกค้าไม่ต้องถือเงินสดสอดรับกับยุคสังคมไร้เงินสด และลดความเสี่ยงจากการสัมผัสเงินสดเพื่อความปลอดภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยังต้องเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด



- ‘Krungsri-LDB Global Transfer’ บริการโอนเงินข้ามประเทศแบบเรียลไทม์ ผ่านช่องทาง Krungsri Biz Online (KBOL) โดยกรุงศรีและธนาคารพัฒนาลาว ได้ร่วมกันพัฒนาบริการ ‘Krungsri-LDB Global Transfer’ โอนเงินข้ามประเทศแบบเรียลไทม์ระหว่างไทยและ สปป.ลาว ผ่านช่องทาง Krungsri Biz Online (KBOL) ให้กับทั้งลูกค้ารายย่อยและผู้ประกอบการรายย่อยสามารถขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างคล่องตัว ทำให้การโอนเงินสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่งระบบดังกล่าวยังรองรับการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับโดยตรงตามสกุลเงินที่รับโอนมา โดยไม่มีการใช้อัตราแลกเปลี่ยน ทั้งนี้ ในเฟสแรกระบบดังกล่าวจะรองรับ 2 สกุลเงิน คือ สกุลเงินบาท (THB) และสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ (USD) และคาดว่าจะสามารถรองรับสกุลเงินอื่นๆ เพิ่มเติมในอนาคต
- **บริการระบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์** (e-Withholding Tax) กรุงศรีสนับสนุนนโยบายการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด และยืนยันความพร้อมในการให้บริการเป็นตัวกลางดำเนินการหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยให้บริการฟรีสำหรับลูกค้าที่ใช้ระบบ Krungsri CashLink ของธนาคารตลอดปี 2564 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทั้งภาคธุรกิจและผู้เสียภาษี เพิ่มความคล่องตัวในการทำธุรกิจในยุคนิวนอร์มอลด้วยมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล ลดภาระและต้นทุนในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังได้รับสิทธิ์ลดภาษีหัก ณ ที่จ่าย ตั้งแต่วันนี้ ถึง 31 ธันวาคม 2564





- **บริการธุรกรรมเลตเตอร์ออฟเครดิต** (Letter of Credit: L/C) โดยกรุงศรีประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมบล็อกเชนเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Blockchain-Based Global Trade Finance Platform) มาใช้ในธุรกรรมเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) ระหว่างคู่ค้าซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นเป็นครั้งแรก สร้างปรากฏการณ์ใหม่ที่ขับเคลื่อนการทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศให้รุดหน้าไปอีกขั้น ดำเนินการใน Own Sandbox ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยนวัตกรรมดังกล่าวได้พลิกโฉมรูปแบบการทำธุรกรรม L/C แบบเดิมๆ และก้าวข้ามข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาการทำธุรกรรมระหว่างประเทศ และลดทอนกระบวนการยื่นเอกสารไปมาระหว่างกัน อีกทั้งยังมีความปลอดภัย โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงกับกลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกิจการค้าระหว่างประเทศให้สามารถเดินหน้าและขับเคลื่อนธุรกิจไปได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และง่ายขึ้นอย่างมาก

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563
รวมรายได้จากการดำเนินงาน[1/]	ล้านบาท	100,480	109,579	121,608	113,987
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน[2/]	ล้านบาท	21,167	22,665	21,649	20,633
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน[3/]	ล้านบาท	24,438	26,287	27,648	25,297
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน[4/]	ล้านบาท	32,715	38,056	40,285	30,068
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ[5/]	ล้านบาท	6,088	6,458	6,957	6,516
เงินบริจาค[6/]	ล้านบาท	31.99	11.92	33.88	39.15
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	49,518	55,648	65,795	66,456
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	2,088,772	2,173,622	2,359,592	2,609,374
หนี้สินรวม	ล้านบาท	1,862,785	1,929,904	2,087,476	2,320,195
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	225,987	243,718	272,116	289,179
จำนวนพนักงาน[7/]	คน	28,971	30,933	33,086	33,340
จำนวนสาขา[8/]	สาขา	702	705	692	671

หมายเหตุ:
1/ รวมรายได้จากการดำเนินงาน หมายถึง รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ + รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ + รายได้อื่น
2/ ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน) อาทิ ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และอื่นๆ
3/ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น
4/ เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
5/ เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายทางภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี
6/ เงินบริจาค หมายถึง เงินบริจาคเพื่อองค์กรการกุศล เงินบริจาคเพื่อสนับสนุนด้านการศึกษา และเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่นๆ และการบรรเทาสาธารณภัย
7/ จำนวนพนักงานประจำของธนาคาร บริษัทในเครือ และการร่วมค้า
8/ รวมสำนักงานใหญ่และสาขาในต่างประเทศ 1 สาขา

การบริหารจัดการคู่ค้า

กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (“กรุงศรี กรุ๊ป”) ตระหนักดีว่าผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “คู่ค้า” ถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรม บริการ และทรัพยากรต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งการบริหารจัดการคู่ค้าโดยคำนึงถึงความยั่งยืนจะช่วยลดความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และช่วยบริหารต้นทุนในกระบวนการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและสอดรับกับการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี กรุ๊ปจึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลาง และตัวแทน บนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับกรุงศรีโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

กรุงศรี กรุ๊ปเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และคู่ค้าให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อให้การบริหารจัดการคู่ค้ามีประสิทธิภาพ กรุงศรี กรุ๊ปจึงได้มีการกำหนดแนวทางและกิจกรรมการบริหารจัดการเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดกรองผู้ขายสินค้า/ผู้ให้บริการ การคัดเลือก ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

- กำหนด **"จรรยาบรรณคู่ค้า"** (Supplier Code of Conduct) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกรุงศรี กรุ๊ปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน กฎหมายด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และคู่ค้าเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน โดยจรรยาบรรณคู่ค้ามีหลักการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ จริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อม
- กำหนด **"นโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า"** เพื่อเป็นแนวทางการกำกับดูแลการบริหารจัดการและปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือหลักการดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติภายในกรุงศรี ทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งกรุงศรีมีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ("บริษัทในเครือ") โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนดระเบียบปฏิบัติว่าด้วย **"การรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับผู้จัดหาสินค้า/บริการ"** (Know Your Customer: KYC) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา เช่น การใช้บริการจากผู้จัดหาสินค้า/บริการ (คู่ค้า) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Party Transaction: RPT) การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) หรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) นโยบายว่าด้วยประเทศและบุคคลต้องห้าม (Sanctioned Countries and Blocked Persons Policy) นโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Policy on Anti-Corruption) ของธนาคาร
- จัดทำ**ข้อตกลงในการรักษาความลับและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ**และเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร รวมทั้งธนาคารต้องมีการปกป้องข้อมูลของผู้จัดหาสินค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน
- **ให้โอกาสแก่ผู้จัดหาสินค้า/บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม**ซึ่งรวมถึงธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจที่เป็นของผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ ฯลฯ ในการเข้าแข่งขันเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อของธนาคาร
- **กำหนดกระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม** ให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจกับองค์กร

กระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม



สรุปผลการดำเนินงาน

ระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ (e-Auction)

วัตถุประสงค์

กรุงศรีได้เริ่มใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ในเดือนธันวาคม 2558 เพื่อความเป็นธรรมและโปร่งใสในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า อีกทั้งยังเป็นการลดเวลาอันเป็นต้นทุนของการทำงานอันเกิดกับคู่ค้าได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

สำหรับปี 2563 ธนาคารมีการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 28 รายการ โดยมีสัดส่วนที่ลดลงร้อยละ 17.65 เมื่อเทียบกับปี 2562 โดยลดลงเนื่องจากสถานการณ์วิกฤตโควิด-19

การแจ้งนโยบายการงดรับ/ให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองเนื่องในเทศกาลปีใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามนโยบายการงดรับ/ให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองของธนาคาร (No Gift Policy)

ผลการดำเนินงาน

- กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบในนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว ในช่วงปลายปี 2563 (เทศกาลปีใหม่)
- ไม่พบประเด็นร้องเรียนเรื่องการรับ/ให้ของขวัญ หรือการเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า
- ไม่พบประเด็นร้องเรียนจากคู่ค้าผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร

การสื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

วัตถุประสงค์

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

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบในแถลงการณ์ดังกล่าว ตลอดจนสื่อสารให้รับทราบหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้งถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน

การสื่อสารให้คู่ค้าทราบว่า "ธนาคารและบริษัทในเครือผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย"

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าทางธุรกิจทราบความมุ่งมั่นในการเป็นแนวร่วมในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร ตลอดจนเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นแนวร่วมในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบในเรื่องดังกล่าว

การกำหนดแนวปฏิบัติ "จรรยาบรรณคู่ค้า" (Supplier Code of Conduct)

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรฐานทางจริยธรรม สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประกาศรายละเอียดเรื่อง"จรรยาบรรณคู่ค้า" (Supplier Code of Conduct) ในเว็บไซต์ธนาคาร (www.krungsri.com)

การสื่อสารให้กับคู่ค้าทราบเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของธนาคาร

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบถึงมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของธนาคาร รวมทั้งข้อปฏิบัติในการเข้า-ออกพื้นที่ของธนาคาร

การจัดกลุ่มคู่ค้าของธนาคาร (Supplier Classification)

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการดำเนินงานจัดหาสินค้าและ/หรือบริการของธนาคาร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain Management)

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 กรุงศรีได้เริ่มดำเนินการจัดกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจน โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำหลักเกณฑ์การจัดกลุ่มลูกค้าซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2564

ด้านสังคม



การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนต้นน้ำที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจในประเทศ โดยธนาคารจะทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางทางการเงินในการระดมทุนและจัดสรรทรัพยากรทางการเงินเพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจ ลูกค้ารายย่อย รวมถึงภาคสังคม ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่สำคัญต่อองค์กร

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งเน้นการดำเนินงานตามแนวทาง **"การธนาคารอย่างยั่งยืน"** โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นด้าน **"การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ"** (Responsible Lending) โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะคำนึงถึงและเชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับมิติด้านเศรษฐกิจ เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดจนลดความเสี่ยงของธนาคารทั้งในด้านการเงิน การดำเนินงาน ชื่อเสียง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ นอกจากนั้น ธนาคารมีเป้าหมายในการสร้างผลลัพธ์เชิงบวกผ่านการสนับสนุนธุรกิจหรือธุรกรรมที่ช่วยเสริมสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดการจ้างงานเพื่อสร้างรายได้และพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมไปถึงการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมุ่งไปสู่สังคมและเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ด้วยการสนับสนุนธุรกิจหรือธุรกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ/หรือธุรกิจที่ใช้พลังงานทางเลือกเพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจและสังคมพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ"** เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยมีการสื่อสารหรือเผยแพร่นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่พนักงานผู้เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเน้นย้ำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตระหนักถึงความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารทุกสาขา สำนักงานของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการของธนาคารด้านการพิจารณาสินเชื่อให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ
- กรุงศรี กรุ๊ปยึดมั่นเจตนารมณ์การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และตระหนักดีว่าทุกธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุนด้วยการให้สินเชื่อนั้นอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) จึงนำ**ปัจจัยความเสี่ยงด้าน ESG (ESG Risk)** มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยมีการจัดกลุ่มประเภทธุรกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบไว้ 2 ประเภท ดังนี้

(1) **"กลุ่มไม่รับพิจารณา" (Prohibited Transactions)** กรุงศรี กรุ๊ปจะไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อที่เข้าข่ายลักษณะดังต่อไปนี้
- ธุรกรรมที่ผิดกฎหมายและการทำธุรกรรมเพื่อวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย
- ธุรกรรมที่ละเมิดความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี
- ธุรกรรมที่ส่งผลเสียต่อพื้นที่ชุ่มน้ำที่กำหนดไว้ภายใต้อนุสัญญาแรมซาร์ (Ramsar Convention)
- ธุรกรรมที่ส่งผลเสียต่อแหล่งมรดกโลกที่องค์การยูเนสโกได้กำหนดไว้
- ธุรกรรมที่ละเมิดอนุสัญญาไซเตส (CITES) ที่ว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศว่าด้วยสัตว์ป่าและพืชป่าที่ใกล้สูญพันธุ์
- ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการกำหนดอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline) สำหรับธุรกิจหรือธุรกรรมต้องห้าม ดังนี้
- ธุรกิจการผลิตหรือการค้าวัสดุกัมมันตรังสี อาวุธและยุทโธปกรณ์ (Production or Trade in Radioactive Materials, Weapons and Munitions) อาทิ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใด ซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืช จำนวนมาก หรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรงทำนองเดียวกับอาวุธดังกล่าว รวมทั้งระบบการส่งอาวุธ ส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย ซึ่งรวมถึงธุรกิจที่ผลิตระเบิดดาวกระจายที่เป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (Finished Products) ซึ่งเป็นธุรกิจผลิตระเบิดดาวกระจายด้วยตัวเอง ธุรกิจในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการผลิตระเบิดดาวกระจาย เป็นต้น
- ธุรกิจการจับปลาด้วยวิธีที่ไม่ยั่งยืน (Unsustainable Fishing Methods)
- ธุรกิจการค้าสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วระหว่างประเทศ (Cross-Border Trade in Waste and Waste Products)
- ธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานถ่านหิน (Coal Fired Power Generation Sector)

(2) **"กลุ่มพึงระมัดระวัง" (Restricted Transactions)** กรุงศรี กรุ๊ปจะให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่มีมาตรการเหมาะสมและเพียงพอในการลดความเสี่ยงด้าน ESG โดยกำหนดธุรกรรมที่เข้าข่ายควรพึงระมัดระวัง ดังนี้
- ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตชุมชนและชุมชนท้องถิ่น
- ธุรกรรมที่ก่อให้เกิดการเวนคืนที่ดินอันนำไปสู่การตั้งรกรากถิ่นฐานใหม่โดยไม่สมัครใจ
- ธุรกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ที่มีคุณค่าแห่งการอนุรักษ์สูง

ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline) สำหรับธุรกิจหรือธุรกรรมที่พึงระมัดระวัง ดังนี้

- ธุรกิจการสร้างเขื่อนและอ่างเก็บน้ำ (Construction of Dams and Reservoirs)
- ธุรกิจเกี่ยวกับสารเคมีอันตราย (Hazardous Chemicals)
- ธุรกิจเหมือง (Mining)
- ธุรกิจการผลิตหรือการค้าไม้หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้จากไม้ (Forestry Sector and Operations)
- ธุรกิจน้ำมันปาล์ม (Palm Oil Sector)
- ธุรกิจน้ำมันและก๊าซ (Oil and Gas Sector)

นอกจากนี้ ยังได้พิจารณากำหนด "**กลุ่มส่งผลกระทบเชิงบวก**" (Positive List) ซึ่งกรุงศรี กรุ๊ปจะส่งเสริมการสนับสนุนเงินทุนแก่ธุรกิจที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือก เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) พลังงานลม ก๊าซชีวภาพ ก๊าซชีวมวล การรีไซเคิลขยะ เป็นต้น เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ การรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

- ดำเนินตามหลักการ "**การรู้จักตัวตนของลูกค้า**" (Know Your Customer: KYC) และ "**การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า**" (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุน ส่งเสริม หรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- กำหนด "**ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ**" ซึ่งพนักงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับจะต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันด้วยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ/หรือธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ พนักงานที่เกี่ยวข้องยังต้องมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานการพิจารณาและบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วย
- จัดตั้ง "**สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อ**" (Credit Examination Division) เพื่อรับผิดชอบการตรวจสอบกระบวนการสินเชื่อของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และกระบวนการกำกับดูแลที่เพียงพอและมีประสิทธิผล และเป็นไปตามนโยบาย กฎเกณฑ์ทางการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อจะแยกออกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าธุรกิจ (Front Line) และกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Credit Underwriting Group) อย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจทานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจทานสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



การไม่เลือกปฏิบัติ

ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชาติกำเนิด และความทุพพลภาพ



การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า

ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อตามขั้นตอนของธนาคาร เพื่อรู้จักตัวตนและทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าธนาคาร



การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อ หรือเงื่อนไขสินเชื่อต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้สินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข



การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม

ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบบังคับหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของทางธนาคารอย่างไม่เหมาะสม



ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้

พนักงานธนาคารควรมีความเชื่อโดยสุจริตใจในตัวลูกหนี้ และธนาคารในฐานะเจ้าหนี้ไม่ควรตั้งคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของลูกหนี้



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของทางธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินบนหลักการ “การธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ” เพื่อให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินที่สามารถเสริมสร้างประโยชน์ทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศ ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนในสังคมไทยและภูมิภาคอาเซียน โดยในปี 2563 กรุงศรีได้สนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อาทิ การร่วมเป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน และหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้

- **“พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน” หรือ** ‘Sustainability Bond’ ของกระทรวงการคลัง โดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ร่วมกับธนาคารพัฒนาเอเชีย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และการเคหะแห่งชาติ ในวงเงิน 30,000 ล้านบาท โดยเงินที่ได้รับจากการระดมทุนจะนำไปสนับสนุนโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม และโครงการช่วยเหลือเยียวยาและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งการออก Sustainability Bond เป็นหนึ่งในเป้าหมายในการช่วยผลักดันประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ทั้ง 17 ด้าน อาทิ การขจัดความยากจน การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี การศึกษาที่เท่าเทียม และพลังงานสะอาดที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เป็นต้น
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “กรีนบอนด์”** (Green Bond) ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในวงเงิน 2,000 ล้านบาท โดยกรีนบอนด์ของ ปตท. ได้รับการรับรองในสาขาอนุรักษ์ป่าไม้เป็นครั้งแรกของโลก โดยองค์กรอิสระระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม ‘Climate Bonds Initiative’ (CBI) ซึ่ง ปตท. จะนำเงินทุนที่ได้จากการออกหุ้นกู้ดังกล่าวไปลงทุนในโครงการที่เกี่ยวกับการปลูกป่า การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสร้างประโยชน์แก่สังคมและชุมชนต่อไป
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม”** ของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) หรือ GPSC ในวงเงิน 5,000 ล้านบาท โดยบริษัทฯ จะนำเงินที่ได้รับจากการออกหุ้นกู้ในครั้งนี้ไปใช้ในการลงทุน และ/หรือชำระคืนหนี้เดิม (Refinance) ในบางส่วนหรือทั้งหมดของโครงการใหม่ หรือโครงการที่มีอยู่เดิมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ ได้แก่ โครงการพลังงานหมุนเวียน โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการป้องกันและควบคุมมลพิษ
- **“หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” หรือ “หุ้นกู้สีเขียว”** ของบริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในวงเงิน 8,000 ล้านบาท โดยการออกหุ้นกู้สีเขียวครั้งนี้เป็นไปตามกรอบหลักเกณฑ์การระดมทุนเพื่อโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Financing Framework) เพื่อนำเงินทุนที่ได้จากการระดมทุนไปใช้ในการพัฒนาและลงทุนโครงการพลังงานทดแทน โครงการระบบขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และโครงการคาร์บอนต่ำอื่นๆ ตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการก๊าซเรือนกระจกของราช กรุ๊ป อาทิ โครงการพลังงานลมในออสเตรเลีย และโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองและสีชมพู เป็นต้น
- **“พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืนสำหรับบริหารหนี้ให้กู้ต่อในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งที่ 1” (พันธบัตรรัฐบาลเพื่อความยั่งยืน ครั้งที่ 2)** ออกโดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ในวงเงิน 20,000 ล้านบาท โดยจะนำเงินที่ได้รับจากระดมทุนครั้งนี้ไปใช้สำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม อันเป็นการสนับสนุนโครงการลงทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการออกพันธบัตรรุ่นนี้ยังได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมจาก Climate Bonds Initiative (CBI) เพื่อช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นจากนักลงทุนนานาชาติ ตลอดจนเป็นการต่อยอดในการผลักดันประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 ด้าน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

การร่วมสนับสนุนภาครัฐและภาคเอกชนในการออกพันธบัตรหรือหุ้นกู้ ถือเป็นการตอกย้ำพันธสัญญาขององค์กร (Corporate Purpose) ในการมุ่งสู่การธนาคารอย่างยั่งยืน และการเป็นพลเมืองภาคธุรกิจที่ดี (Corporate Citizen) รวมทั้งความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 8 การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 9 การส่งเสริมอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation, and Infrastructure) เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) รวมถึงเป้าหมายที่ 17 การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) อีกด้วย

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ โดยเฉพาะการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่สนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก เช่น โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังลม โรงไฟฟ้าพลังงานชีวมวล เป็นต้น โดยสามารถติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ



การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

กรุงศรีในฐานะสถาบันทางการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important: DSIB) ตระหนักดีว่าการส่งเสริมการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ บริการทางการเงินซึ่งรวมถึงระบบการเงินระดับฐานรากไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) และนาโนไฟแนนซ์ (Nanofinance) อย่างครอบคลุมและเท่าเทียมเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้า SME ลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มเปราะบาง กรุงศรีจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม และมุ่งเน้นให้ลูกค้าทุกกลุ่มเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม ทั่วถึงและเท่าเทียม โดยสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี การส่งเสริมการจ้างงาน รวมทั้งผลต่อเนื่องด้านอื่นๆ จากการลงทุนของกิจการอีกด้วย ตลอดจนส่งเสริมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียนให้เติบโตอย่างยั่งยืน สอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (ข้อ 1 ข้อ 8 ข้อ 9 และข้อ 10)

ในขณะเดียวกัน กรุงศรียังมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ทางการเงินให้กับพนักงาน เยาวชน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนและบริหารจัดการการเงินที่ดีจะเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่ง และยังช่วยป้องกันปัญหาหนี้ครัวเรือนซึ่งเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญ และส่งผลต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญของประเทศอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างรอบคอบและสมดุล โดยยึดแนวปฏิบัติการธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- ผสานความร่วมมือกับ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายระดับโลก เพื่อตอบสนองการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและทรัพยากรทางเศรษฐกิจของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น พร้อมทั้งเสริมศักยภาพธุรกิจของลูกค้าให้ก้าวสู่ระดับโลก
- พัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม ทั่วถึง และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงการบริการทางการเงินในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน โดยมุ่งเน้นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

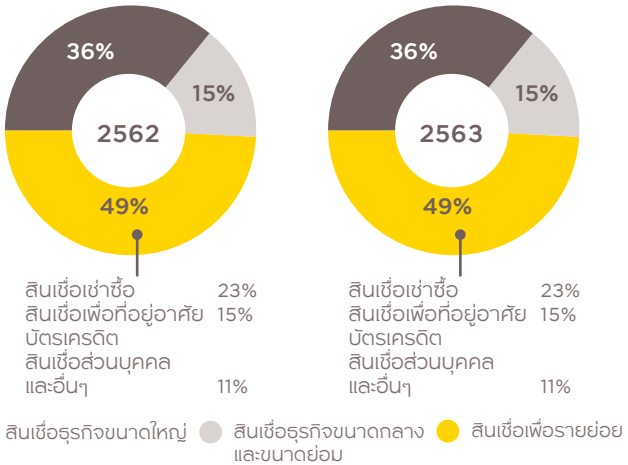
สรุปผลการดำเนินงาน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

กรุงศรีมีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล ทั้งสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อเพื่อรายย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 **เงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ 1,832,935 ล้านบาท** เพิ่มขึ้นจำนวน 15,058 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.80 จากสิ้นเดือนธันวาคม 2562 โดยสัดส่วนเงินให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ อันประกอบด้วย สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขยาดย่อมอยู่ที่ร้อยละ 51 ต่อเงินให้สินเชื่อทั้งหมด ขณะที่สินเชื่อเพื่อรายย่อยอยู่ที่ร้อยละ 49 ซึ่งสัดส่วนเงินให้สินเชื่อยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับปี 2562 สำหรับรายละเอียดสินเชื่อเพื่อธุรกิจแยกตามประเภท มีดังนี้

- **สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 651,254 ล้านบาท (ร้อยละ 36)** แบ่งเป็นสินเชื่อที่ให้บรรษัทไทย จำนวน 405,730 ล้านบาท และสินเชื่อที่ให้บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ จำนวน 245,524 ล้านบาท
- **สินเชื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 278,787 ล้านบาท (ร้อยละ 15)**
- **สินเชื่อเพื่อลูกค้ารายย่อย มูลค่า 902,894 ล้านบาท (ร้อยละ 49)** ในจำนวนนี้แบ่งเป็น สินเชื่อเช่าซื้อ จำนวน 423,860 ล้านบาท สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 284,201 ล้านบาท และบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ 194,833 ล้านบาท

สินเชื่อแยกตามภาคธุรกิจ



สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

กรุงศรีมุ่งมั่นสนับสนุนโอกาสการเติบโตให้กับลูกค้าธุรกิจทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ตอกย้ำพันธกิจการเป็น “ธนาคารพันธมิตรที่ลูกค้าไว้วางใจ” (Trusted Banking Partner) โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานดังนี้

- พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าธุรกิจ รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามลักษณะการใช้วงเงินสินเชื่อที่ให้กับลูกค้าธุรกิจให้เกิดประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมสูงสุด เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
- นำเสนอโซลูชันทางการเงินแบบครบวงจรเพื่อสนับสนุนสภาพคล่องและการบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้าธุรกิจ
- มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของโลกธุรกิจในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)
- ผสานพลังศักยภาพกับเครือข่ายระดับโลกของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) เพื่อต่อยอดความเชี่ยวชาญและศักยภาพจากเครือข่ายของ MUFG เพื่อผลักดันและส่งเสริมการเติบโตของลูกค้าธุรกิจ ตลอดจนช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถข้ามผ่านสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ไปได้ เช่น กรุงศรีได้ร่วมมือกับธนาคารเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (Japan Bank for International Cooperation หรือ JBIC) และ MUFG Bank สาขาฮ่องกง ให้บริการจัดโครงสร้างทางการเงินข้ามประเทศให้กับบริษัทให้เช่ายานยนต์สัญชาติญี่ปุ่น เพื่อสนับสนุนสภาพคล่องทางการเงินในช่วงวิกฤตโควิด-19 เป็นต้น
- นำเสนอบริการสำคัญ ‘Krungsri Business Empowerment’ ที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งแบ่งปันข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ และการสร้างโอกาสเครือข่ายธุรกิจในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทุกที่ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ขยายศักยภาพทางธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว

สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กรุงศรีมุ่งเน้นที่จะเป็น “ธนาคารหลัก” สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และโซลูชันทางการเงินที่ครบวงจร รวมทั้งบริการที่ไม่ใช่บริการทางการเงิน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงาน ดังนี้

- ขับเคลื่อนการสร้างห่วงโซ่คุณค่าด้วยการพัฒนาแพลตฟอร์มซัพพลายเชนใหม่เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจ อาทิ เปิดตัว ‘Krungsri Supply Chain’ บนโทรศัพท์มือถือผ่าน Krungsri Biz Mobile App เพื่อให้ลูกค้า SME และเจ้าของธุรกิจสามารถขอสินเชื่อได้ทุกที่ ทุกเวลา และพัฒนา ‘Krungsri Supply Chain on Mobile’ ที่ใช้งานได้ง่าย สะดวก และปลอดภัย ช่วยเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจ SME



- ผสานความร่วมมือกับ MUFG โดยสนับสนุนการขยายตัวของลูกค้า SME ด้วยการทำธุรกรรมแบบข้ามพรมแดนอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างโอกาสในการจับคู่ธุรกิจที่น่าสนใจ
- การบริการด้านข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ ตลอดจนกิจกรรมเครือข่ายธุรกิจ ผ่าน ‘Krungsri Business Empowerment’ บริการที่ออกแบบมาเพื่อเสริมศักยภาพทางธุรกิจของลูกค้า SME และสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว อาทิ
  - งานสัมมนาออนไลน์ภายใต้หัวข้อ ‘Business Implications from COVID-19, Now and Next Series’ เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับลูกค้าธุรกิจในการรับมือกับยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาทิ ความท้าทายทางเศรษฐกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจท่ามกลางสถานการณ์ความไม่แน่นอน การปรับตัวของธุรกิจ และการแบ่งปันประสบการณ์จากนักธุรกิจตัวจริง ทั้งนี้ กรุงศรีเป็นผู้ริเริ่มจัดงานสัมมนาแบ่งปันความรู้ให้กับลูกค้าธุรกิจผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกในทุกที่ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม
  - กิจกรรมการเจรจาจับคู่ธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ ‘Krungsri Virtual Business Matching’ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจในประเทศระหว่างลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและกลาง (SME) และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ โดยกรุงศรีนับเป็นธนาคารแรกที่นำเสนอกิจกรรมเจรจาจับคู่ธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีบริษัทที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 79 แห่ง และมีการจับคู่ธุรกิจกว่า 100 คู่



- กิจกรรมเจรจาจับคู่ธุรกิจระหว่างประเทศ 'Krungsri-MUFG Virtual Business Matching Fair 2020' ซึ่งถือเป็นครั้งแรกของกรุงศรีในการจัดกิจกรรมเจรจาจับคู่ธุรกิจระหว่างประเทศผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตของภาคธุรกิจไทยที่ต้องการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ โดยงานนี้มีบริษัทเข้าร่วมการเจรจาจับคู่ธุรกิจมากกว่า 200 แห่ง ทั้งบริษัทจากประเทศไทย ญี่ปุ่น และประเทศอื่นๆ ในอาเซียน รวมถึงองค์กรในภูมิภาคและธนาคารพันธมิตรของ MUFG และมีการจับคู่ธุรกิจในงานมากกว่า 300 คู่



- กำหนดมาตรการช่วยเหลือลูกค้า SME ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 โดยสนับสนุนโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้พิเศษเพื่อขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย และการลดอัตราดอกเบี้ย ตลอดจนการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำแก่ SME ภายใต้โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ตามมาตรการช่วยเหลือของธนาคารแห่งประเทศไทย และโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารออมสิน โดยกรุงศรีเป็น 1 ใน 5 ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำทั้งในด้านจำนวนเงินและจำนวนลูกค้าที่ให้การสนับสนุนลูกค้าผ่านมาตรการช่วยเหลือต่างๆ โดยมียอดเงินกู้รวมที่สนับสนุนมากกว่า 20,000 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อรายย่อย

กรุงศรียังคงยึดมั่นแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการกลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อยานยนต์ "กรุงศรี ออโต้" บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น ด้วยตระหนักดีว่าหากลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อที่เหมาะสมแล้วจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินของลูกค้าและเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม ทั้งนี้ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการพิจารณาสินเชื่อทุกประเภทและคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม พร้อมทั้งมีการติดตามพฤติกรรมการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีที่ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือต้องการความช่วยเหลือในการบริหารจัดการหนี้ กรุงศรีก็พร้อมที่จะให้คำแนะนำและหาแนวทางช่วยเหลือ ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการลดความเสี่ยงจากหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แล้ว ยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของลูกค้า รวมทั้งลดมูลค่าภาระหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจและปัญหาหนี้ครัวเรือนอีกด้วย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในประเทศไทย ทั้งการระบาดรอบแรกในช่วงต้นปี 2563 และการระบาดระลอกใหม่ในช่วงปลายปีที่ผ่านมา กรุงศรีไม่ได้นิ่งนอนใจต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นต่อลูกค้ารายย่อย จึงได้เร่งดำเนินการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อบ้าน สินเชื่อยานยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิต อาทิ การพักชำระหนี้เงินต้น การปรับลดจำนวนเงินผ่อนชำระค่างวด เป็นต้น โดยเป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมบนเว็บไซต์กรุงศรี www.krungsri.com)

สินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมและสนับสนุนโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งรวมถึงระบบการเงินระดับฐานราก (Microfinance and Nanofinance) เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดและ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคง อีกทั้งการเข้าสู่ระบบบริการทางการเงินของธนาคารยังสามารถสร้างประวัติทางการเงินที่น่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

กรุงศรีจึงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านบริษัทในเครือและการร่วมค้าที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ ได้แก่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) เจ้าของแบรนด์ "เงินติดล้อ" และ Hattha Bank Plc. บริษัทในเครือที่ดำเนินธุรกิจในประเทศกัมพูชา

บมจ. เงินติดล้อ

- สร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการด้านการเงินมากกว่า **730,126** ราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.31 จากปี 2562)
- ยอดสินเชื่อรวม **51,331** ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.01 จากปี 2562)
- จำนวนสาขา **1,076** สาขา

Hattha Bank Plc.

- บัญชีลูกค้าสินเชื่อ **184,490** บัญชี (เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.24 จากปี 2562)
- ยอดสินเชื่อรวม **1,323** ล้านดอลลาร์สหรัฐ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.88 จากปี 2562)
- จำนวนสาขา **177** สาขา

นอกจากนี้ ในปี 2563 กรุงศรียังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ **"สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์"** โดยร่วมกับ "แกร็บ" (Grab) ในการออกแบบ **"สินเชื่อเงินทันใจเพื่อพาร์ทเนอร์คนขับแกร็บ"** และ **"สินเชื่อเงินทันใจเพื่อพาร์ทเนอร์ร้านอาหารแกร็บฟู้ด"** เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ (Grab driver-partner) และพาร์ทเนอร์ร้านอาหาร (Grab merchant-partner) ของแกร็บ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกยิ่งขึ้น



ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

กรุงศรีมุ่งเน้นพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็วในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ ขณะเดียวกันยังคงให้ความสำคัญกับ "ช่องทางสาขาธนาคาร" เป็นอย่างมาก โดยมีการขยาย และ/หรือปรับรูปแบบสาขาธนาคารเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าและเพื่อให้สอดรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการพึ่งพาและใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น

รูปแบบสาขาของธนาคาร

1) **Smart Branch** สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นความสำคัญของ Space Staff และ Speed และมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร ทั้งนี้ Smart branch สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าด้วยบริการต่างๆ อาทิ '3-in-1 Machines' เครื่อง ฝาก ถอน โอน จ่าย และปรับรายการเดินบัญชี เครื่องเดียวครบทุกธุรกรรม เครื่องอัตโนมัติสำหรับการชำระบิลด้วยเงินสด (Cash Bill Payment Machine) และเครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ (Smart Teller Machine) เป็นต้น
2) **Smart Kiosk** สาขารูปแบบใหม่สำหรับให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ลูกค้ามีความสนใจใช้บริการ
3) **Partnership Branch** สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น
4) **Typical Branch** สาขารูปแบบปกติ

ในปี 2563 กรุงศรีได้ยกระดับการให้บริการสาขาของธนาคารโดยยังคงยึดถือแนวปฏิบัติ "ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง" (Customer Centricity) ตามค่านิยมกรุงศรี ด้วยการดูแลและบริการลูกค้าอย่างดีที่สุดโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า พนักงาน และผู้มาติดต่อที่สาขาของธนาคารเป็นสำคัญ ซึ่งภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กรุงศรีได้ออกมาตรการเชิงรุกในการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ช่วงการระบาดในรอบแรกจนถึงการระบาดระลอกใหม่ และยังคงดำเนินตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดฯ ต่อไปอย่างเคร่งครัด โดยมีมาตรการด้านสุขอนามัยของลูกค้า

และพนักงาน เช่น การตรวจคัดกรองและวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย การติดตั้ง Counter Shield ระหว่างลูกค้าและพนักงานประจำเคาน์เตอร์ การติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ประจำจุดบริการต่างๆ การอบโอโซนและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่สาขาธนาคาร นอกจากนี้ ยังเพิ่มมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการ และกำหนดระยะห่างระหว่างบุคคล เช่น การกำหนดจุดยืนคิว และการเว้นระยะที่นั่งคอย เป็นต้น

นอกจากนี้ กรุงศรียังส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยมีการขยาย และ/หรือปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (ศึกษารายละเอียดข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงินของกรุงศรีเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน) พร้อมกันนี้กรุงศรียังได้ปรับกระบวนทัศน์การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ผสานช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อ ตอกย้ำแนวคิด 'Make Life Simple' ของกรุงศรีและสอดรับกับ "ยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่" หรือ 'New Normal' ในขณะเดียวกันยังมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพและทักษะพนักงานสาขาในบทบาทการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรอีกด้วย

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย"

รายละเอียด

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย" ถือเป็นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลักของธนาคาร (CSR Flagship Project) ที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินและการออมขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4–6 ทั่วประเทศ ผ่านการเรียนรู้จากฐานกิจกรรมและเกม ได้แก่ คิดก่อนซื้อ ขยันหมั่นออม เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ บันทึกรายรับ-รายจ่าย อัจฉริยะการเงิน และธนาคาร โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงจัดกิจกรรมและส่งมอบความรู้ทางการเงินแก่น้องๆ นักเรียน

ปี 2563 นับเป็นปีที่ 6 ของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย" ซึ่งกรุงศรีได้มีการปรับรูปแบบกิจกรรมให้สอดรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยได้จัดทำสื่อการเรียนการสอนออนไลน์รูปแบบแอนิเมชัน ภายใต้**โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19**" โดยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ซึ่งความร่วมมือในครั้งนี้ตอกย้ำพันธกิจของธนาคารด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (ข้อ 4, 10 และ 17) อีกด้วย

สื่อการเรียนการสอนโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19" ได้รับการพัฒนาบนแพลตฟอร์มออนไลน์รูปแบบแอนิเมชันที่สนุกและเข้าใจง่าย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีเนื้อหาหลัก 4 ตอน คือ คิดก่อนซื้อ ขยันหมั่นออม บันทึกรายรับ-รายจ่าย และเปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการเงินสำหรับเยาวชน และตอนพิเศษซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสถานศึกษา ที่ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเยาวชนในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 มีนักเรียนจากโรงเรียนประถมศึกษากว่า 28,000 แห่งทั่วประเทศ ภายใต้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ได้รับประโยชน์จากสื่อการเรียนการสอนชุดนี้

สแกน QR Code ชมแอนิเมชัน
โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19"







"ธนาคารเชื่อมั่นว่าความรู้พื้นฐานด้านการเงินและวินัยด้านการออม
จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันด้านการเงินให้แก่เยาวชน
ในการเตรียมรับมือกับปัญหาทางการเงินและหนี้ครัวเรือนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและมั่นคง"

นายเซอิจิโระ อาคิตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา



นายสนิท แย้มเกษร
รองเลขาธิการ
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

"การปลูกฝังวิธีคิดและวิเคราะห์ด้านการเงิน
เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้เด็กและเยาวชน
รู้จักบริหารและจัดการเงินได้อย่างถูกวิธี
นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
ขอขอบคุณธนาคารกรุงศรี ที่สนับสนุน
สื่อการสอนอันเป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน"



ดร. ไกรยส ภัทราวาท
รองผู้จัดการ
กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.)

"ขอขอบคุณธนาคารกรุงศรี ที่ได้ร่วมสนับสนุน
ช่วยเหลือน้องๆ ในช่วงวิกฤตโควิด-19 กับ กสศ. และ
สนับสนุนโครงการสร้างสื่อให้ความรู้ด้านการเงิน
ให้แก่นักเรียน การส่งเสริมให้เด็กๆ มีทักษะความรู้และ
บริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันทางการเงินที่สำคัญ
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว
ทำให้สามารถก้าวออกจากวงจรความยากจนได้"

โครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 3

รายละเอียด

โครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 3 เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิก มีเป้าหมายในการขับเคลื่อนแนวคิดเรื่องการปลูกฝังวินัยการออมการวางแผนและบริหารจัดการด้านการเงินให้แก่เยาวชนระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) สมาคมธนาคารไทยจึงได้ปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมเป็นกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางการเงิน ผ่านระบบแพลตฟอร์มออนไลน์รูปแบบเสมือนจริง (Virtual Training) ครั้งแรกของประเทศไทย โดยมีอาสาสมัครจากธนาคารสมาชิกร่วมเป็นวิทยากรแบ่งปันความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมเกม "ภารกิจพิชิตมอนสเตอร์" ปัจจุบันโครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 3 ได้ขยายระยะเวลาการจัดกิจกรรมไปจนถึง 31 มีนาคม 2564

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีในฐานะหนึ่งในธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรมภายใต้โครงการดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

- จัดกิจกรรมครั้งที่ 1 ในวันที่ 8 ธันวาคม 2563 เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 176 คน โดยมีอาสาสมัครกรุงศรี จำนวน 15 คน ทำหน้าที่ดำเนินกิจกรรมและให้ความรู้ด้านการเงินแก่นักศึกษา

หมายเหตุ:
เลื่อนการจัดกิจกรรม ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (กำหนดการเดิมวันที่ 21 ธันวาคม 2563) เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ระลอกใหม่

คอนเทนต์ฮับออนไลน์ Plearn เพลิน by Krungsri GURU

รายละเอียด

กรุงศรีได้จัดทำแพลตฟอร์มคอนเทนต์ฮับออนไลน์ “Plearn **เพลิน** by Krungsri GURU” มาตั้งแต่ปี 2557 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์กรุงศรีดอทคอม (www.krungsri.com) ที่รวบรวมและนำเสนอเนื้อหาสาระที่น่าสนใจทั้งในเรื่องการเงินและการลงทุน ธุรกิจ นวัตกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) เพื่อให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจให้คนไทยมีความยั่งยืนทางการเงิน โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ ลูกค้ากรุงศรี และประชาชนทั่วไป

Plearn เพลิน by Krungsri GURU จะมุ่งเน้นการนำเสนอเนื้อหาสาระภายใต้คอนเซ็ปต์ **“เรื่องเงิน เรื่องง่าย อ่านได้เพลิน เพลิน”** โดยใช้ภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย ผ่านการเล่าเรื่องราวให้น่าสนใจและสนุก รวมทั้งมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้อ่านทุกกลุ่มด้วยการแสดงผลแบบ Responsive Design ทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงเนื้อหาและได้รับประสบการณ์การอ่านที่ดีในทุกอุปกรณ์การสื่อสาร ทั้งแท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และโน้ตบุ๊ก ในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ เนื้อหาใน Plearn เพลิน by Krungsri GURU ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์กรุงศรีดอทคอม (www.krungsri.com) จะครอบคลุมในทุกๆ ด้านของการใช้ชีวิตของผู้อ่านในยุคปัจจุบัน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 แกนหลัก (Content Pillars) ประกอบด้วย 1) **การเงิน** (Financial) ช่วยให้การจัดการด้านการเงินและการลงทุนให้เป็นเรื่องง่ายๆ 2) **ธุรกิจ** (Business) เคล็ดลับฉบับย่อในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ 3) **นวัตกรรม** (Innovation) สาระน่ารู้ตอบโจทย์ชีวิตยุคดิจิทัลและรู้เท่าทันเทรนด์เทคโนโลยี และ 4) **ไลฟ์สไตล์** (Lifestyle) ไอเดียและแนวคิดดีๆ ในการใช้ชีวิต ซึ่งปัจจุบันมีบทความรวมมากกว่า 1,000 ชิ้น

ล่าสุดในปี 2563 กรุงศรีได้ต่อยอดความสำเร็จของ Plearn เพลิน by Krungsri GURU ด้วยการเปิดตัว “Krungsri Plearn เพลิน PODCAST” ช่องพอดแคสต์ใหม่ล่าสุด ภายใต้แนวคิด “เรื่องเงินเรื่องง่าย ฟังได้เพลิน เพลิน” เพื่อเป็นทางเลือกให้กลุ่มเป้าหมายได้รับสาระความรู้พร้อมความบันเทิงได้ง่ายๆ แทนการอ่าน เข้ากับไลฟ์สไตล์คนเมืองรุ่นใหม่ที่ส่วนใหญ่จะเป็นการฟังระหว่างการเดินทางไป-กลับที่ทำงาน หรือระหว่างการออกกำลังกาย หรือแม้แต่การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ขณะกำลังทำกิจกรรมต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 รายการ คือ 1) เรื่องเงิน ย่อยง่าย และ 2) เรื่องชีวิต คิดให้ง่าย

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 อัตราการเติบโตของจำนวนผู้อ่านเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับปี 2562 โดยมีจำนวนยอดเพจวิวสูงถึง 850,000 หน้าต่อเดือน และเป็นผู้อ่านใหม่ถึงร้อยละ 69

Krungsri Plan Your Money

รายละเอียด

Krungsri Plan Your Money ที่ปรึกษามืออาชีพในการวางแผนด้านการเงินและการลงทุน ที่มุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับการเงิน อาทิ การบริหารการเงินส่วนบุคคล การวางแผนเพื่อการเกษียณ การลงทุน การวางแผนด้านภาษี การวางแผนด้านสินเชื่อ เป็นต้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ พนักงานในบริษัทเอกชน นิสิต/นักศึกษาที่ใกล้จบการศึกษา ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการเงินที่เป็นประโยชน์ พร้อมมีตัวช่วยจัดการเงิน และเครื่องมือวางแผนที่ช่วยให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย ซึ่งสามารถใช้บริการได้บนเว็บไซต์ธนาคาร (www.krungsri.com) นอกจากนี้ Krunsri Plan Your Money ยังจัดกิจกรรมสัมมนาทางการเงินทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ รวมทั้งจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้ครอบคลุมและทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 Krunsri Plan Your Money ได้จัดกิจกรรมสัมมนาทางการเงิน ดังนี้

- สัมมนาทางการเงินภายใต้หัวข้อ “เริ่มลงทุน สร้าง wealth วัยทำงาน” เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563 ณ บริษัท สมาร์ทอินชัวร์ จำกัด โดยมุ่งเน้นสอนแนวทางด้านการวางแผนการเงินและการลงทุนผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนและเพิ่มทักษะด้านการวางแผนการลงทุนแก่พนักงานอีกด้วย
- ร่วมกับหน่วยงาน University and First Jobber Segment ของกรุงศรี จัดสัมมนาทางการเงินออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “การวางแผนการเงิน สำหรับนักศึกษาจบใหม่” ณ วิทยาลัยการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 โดยมุ่งเน้นการแนะแนวและเพิ่มทักษะการวางแผนการเงินและการลงทุนแก่นักศึกษา
- ร่วมกับสายงาน Japanese Corporate Banking 2 ของกรุงศรี จัดสัมมนาทางการเงินภายใต้หัวข้อ ‘Saving Money Saving Your Future’ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2563 ให้แก่พนักงานบริษัท ซูมิโตโม คอร์ปอเรชั่น ไทยแลนด์ โดยมุ่งเน้นการวางแผนการเงินส่วนบุคคล และการลงทุนในกองทุนรวม SSF และ RMF เพื่อลดหย่อนภาษี
- สัมมนาทางการเงินออนไลน์ภายใต้หัวข้อ “วางแผนการเงินยุคโควิด-19” เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2563 โดยมุ่งเน้นการแนะแนวทางการบริหารเงินเดือนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านช่วงเวลาที่ท้าทายในยุควิกฤตโควิด-19 ได้



- ร่วมกับหน่วยงาน University and First Jobber Segment ของกรุงศรี จัดสัมมนาทางการเงิน ภายใต้หัวข้อ “การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล” เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2563 ณ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยให้ความรู้ด้านการวางแผนการเงินและการลงทุนผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร และมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารพอร์ตการลงทุนและเพิ่มทักษะด้านการวางแผนการเงินแก่นักศึกษา
- สัมมนาทางการเงิน ภายใต้หัวข้อ “เปลี่ยนภาษีเป็นเงินออม” เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2563 แก่คณะครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี โดยให้ความรู้เรื่องการวางแผนภาษี และการลงทุนในกองทุนรวม SSF และ RMF เพื่อลดหย่อนภาษี
- ร่วมกับฝ่าย Japanese Corporate Banking 6 ของกรุงศรี จัดสัมมนาทางการเงินภายใต้หัวข้อ ‘Saving Money Saving Your Future’ เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2563 ให้แก่พนักงานบริษัท ตรีเพชร อีซูซุ เซลส์ จำกัด โดยได้แนะแนวทางการวางแผนการเงินส่วนบุคคล และการลงทุนเพื่อลดหย่อนภาษีในกองทุนรวม SSF และ RMF
- สัมมนาทางการเงินภายใต้หัวข้อ “การออมและวางแผนหนี้สำหรับพนักงานโรงงาน” ให้แก่พนักงานบริษัท เจเทคโตะ ออโตโมทีฟ (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน และวันที่ 2 ธันวาคม 2563 โดยให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการออมที่เหมาะสม รวมถึงแนวทางการจัดการหนี้ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินแก่พนักงาน

โครงการ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” (Money Matters) โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

รายละเอียด

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้ริเริ่มโครงการ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” มาตั้งแต่ปี 2560 โดยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์วิกฤตจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โครงการดังกล่าวได้มุ่งเน้นให้ความรู้ทางการเงินแบบครบวงจรแก่พนักงาน ลูกค้า นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจทั่วไป ผ่านหลากหลายกิจกรรมย่อยตามความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ดังนี้

- พนักงาน: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดตั้ง **“ชมรมนี้อยู่แล้วรวย”** เพื่อรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีวินัยการเงิน การสร้างรายได้เพิ่มโดยที่ไม่กระทบกับงานประจำ ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมวินัยทางการเงินต่างๆ อาทิ กิจกรรมทำสมุดบัญชีรายรับ-รายจ่าย กิจกรรมสร้างรายได้เสริม เป็นต้น
- ลูกค้า และประชาชนทั่วไป: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปด้านการวางแผนและบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล ผ่านสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟสบุ๊กเพจ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” (Money Matters)

ผลการดำเนินงาน

- **“ชมรมนี้อยู่แล้วรวย” โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์** ได้ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 3 แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อข้อจำกัดในการจัดกิจกรรมของ “ชมรมนี้อยู่แล้วรวย” ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์จึงปรับรูปแบบกิจกรรมในปี 2563 ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้การบริหารจัดการการเงิน และการสร้างวินัยการออม เช่น การรณรงค์ให้พนักงานจดบันทึกสมุดบัญชีรายรับรายจ่าย เป็นต้น และล่าสุดได้จัดกิจกรรม FB Live: New Normal, More Money โดยทีม Digital ในช่วง Work from Home เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์ด้านการบริหารจัดการการเงินในช่วงวิกฤตโควิด-19 รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ซึ่งสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ทำให้พนักงานตื่นตัวและรู้จักวางแผนการใช้เงินอย่างรอบคอบ และให้ความสำคัญกับการออมเงินไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยในปี 2563 มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมนี้อยู่แล้วรวย จำนวน 500 คน
- **เฟสบุ๊กเพจ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้”** (Money Matters) กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้แบ่งปันความรู้วิธีจัดการการเงินอย่างชาญฉลาด การปรับความคิดเพื่อการปฏิบัติ รวมถึงข้อคิดคำคมเพื่อกระตุ้นและให้กำลังใจในการดำรงชีวิตประจำวัน ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เฟสบุ๊กเพจ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม

เฟสบุ๊กเพจ “ฉลาดคิด ฉลาดใช้” (Money Matters)
www.facebook.com/Chalardkid.Chalardchai

จำนวนยอดไลค์เพจ (Page Likes) กว่า **200,000** คน
และมีการเข้าถึงเนื้อหาในเพจ (Reach) มากกว่า **13** ล้านครั้ง





ในปี 2563 นี้ได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารในรูปแบบซีรีย์ไลฟ์สตรีมมิ่งผ่านแคมเปญออนไลน์ “New Normal, More Money: **วิถีชีวิตใหม่กับการเงินที่มั่นคง**” ซึ่งเป็นรายการถ่ายทอดสด จำนวน 10 ตอน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและหลากหลายจากด้านแวดวงการเงิน ธุรกิจ รวมถึงออนไลน์อินฟลูเอนเซอร์ที่มีไลฟ์สไตล์ในการใช้ชีวิตและบริหารการเงินที่ประสบความสำเร็จและน่าสนใจสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาออกรายการ เพื่อให้ประชาชน ผู้ที่สนใจทั่วไป และกลุ่มเป้าหมายได้รับความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการเงินและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยตลอดทั้งแคมเปญออนไลน์นี้ มีผู้รับชม (View) จำนวน 521,000 ครั้ง มีการเข้าถึงเนื้อหาในเพจ (Reach) จำนวน 2,495,000 ครั้ง และมีส่วนร่วมกับโพสต์ (Engagement) จำนวน 27,500 ครั้ง

โครงการ “นำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้” โดย เงินติดล้อ

รายละเอียด

“เงินติดล้อ” มุ่งสร้างสรรค์คุณค่าร่วมให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (Creating Shared Value: CSV) ด้วยการแบ่งปันความรู้ด้านการเงินผ่านโครงการ “นำความรู้สู่ชุมชนเพื่อชีวิตหมุนต่อได้” แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยในชุมชนต่างๆ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า กลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่มพนักงานเงินติดล้อ

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน ดังนี้

- ประชาชนทั่วไปใน 3 ชุมชน จำนวน 135 คน โดยมีอาสาสมัครเงินติดล้อเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 57 คน
- เครือข่ายมูลนิธิรณรงค์หยุดพนัน ใน 5 ชุมชน จำนวน 352 คน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จำนวน 43 คน โดยมีอาสาสมัครเงินติดล้อร่วมกิจกรรม จำนวน 61 คน



โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการเงินพื้นฐาน โดย เงินติดล้อ

รายละเอียด

“เงินติดล้อ” ตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลและการบริหารเงินลงทุนเพื่อการประกอบอาชีพ จึงได้จัดโครงการส่งเสริมความรู้พื้นฐานทางการเงินเพื่อการประกอบอาชีพแก่กลุ่มผู้ก้าวพลาดใกล้พ้นโทษ ภายใต้โครงการกำลังใจในพระดำริสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสแก่ผู้ก้าวพลาดให้สามารถเริ่มต้นชีวิตใหม่เมื่อพ้นโทษและพึ่งพาตนเองได้

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 นับเป็นปีที่ 2 ที่เงินติดล้อได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ก้าวพลาด จำนวน 429 คน ในเรือนจำชั่วคราวดอยฮาง จังหวัดเชียงราย เรือนจำชั่วคราวเขาพลอง จังหวัดชัยนาท เรือนจำชั่วคราวโคกตาบัน จังหวัดสุรินทร์ เรือนจำชั่วคราวแคน้อย จังหวัดเพชรบูรณ์ และทัณฑสถานเกษตรอุตสาหกรรมเขาพริก จังหวัดนครราชสีมา โดยมีอาสาสมัครเงินติดล้อร่วมกิจกรรม จำนวน 81 คน พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 24 คน



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กรุงศรี กรุ๊ปตระหนักดีว่า “พนักงาน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งและเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งมั่นพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากร (People Excellence) อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร ด้วยการยกระดับและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้เท่าทันกับบริบทการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ปให้เติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพ ท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนให้ความสำคัญกับการรักษาและสร้างความผูกพันกับพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นความท้าทายขององค์กรและเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางและความสำเร็จขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งเน้นการพัฒนาและเสริมสร้างความเป็นเลิศของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและเติบโตควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

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

4 หลักการสู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร

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

6 กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ

1. การยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากร
2. การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการสร้างผู้นำอย่างต่อเนื่อง
3. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง
5. การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
6. การสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใต้กลุ่ม MUFG และภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป

- จัดให้มี**ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี** 'Krungsri Learning Center' ที่ได้มาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ และ**บริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านระบบ** 'Krungsri Learning Companion' (KLC) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร เช่น การสร้างสังคมแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน 'Krungsri JAM' ในรูปแบบ Social Learning ของระบบ KLC เป็นต้น



- ออกแบบและพัฒนา**โปรแกรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้น "การเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง"** (Learner-Centric) โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้
  1) ออกแบบการเรียนรู้ Upskill/Reskill โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อช่วยตอบโจทย์ปัญหาหรือพิชิตความท้าทายในการทำงาน การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ของพนักงานและองค์กร ทั้งการพัฒนาความรู้ในปัจจุบันและการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต ประกอบด้วย 6 โปรแกรมหลัก ดังนี้
     - โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน
     - โปรแกรม Striving Beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า
     - โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต
     - โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ
     - โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
     - โปรแกรม Leading to the NEXT level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป
  2) สนับสนุนให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง โดยมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย สอดคล้องกับความสนใจและความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งดึงดูดคนรุ่นใหม่ด้วยรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ เช่น การเพิ่มจำนวนช่องทางและหลักสูตรออนไลน์ การผลักดันให้เกิดการเรียนรู้แบบ 'Micro Learning' เรื่อง Finance & Banking 101 #เรื่องเงินเรียนง่าย ซึ่งเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคารเป็นรายสัปดาห์ ในรูปแบบ Infographic สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย
  3) เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจ ผ่านแนวคิด "70-20-10" เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (External Learning) ร้อยละ 70 การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education) ร้อยละ 20 และการเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with others) ร้อยละ 10
- **ทบทวนและปรับปรุงโปรแกรมหลักสูตรภาคบังคับของธนาคารให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายธนาคาร** ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กร โดยแบ่งหลักสูตรเป็น 3 หมวดความรู้ ได้แก่
  1) ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และบุคลากร ประกอบด้วย Krungsri Orientation และค่านิยมกรุงศรี (Krungsri Core Values)
  2) การกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ประกอบด้วย
     - ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (The Spirit and The Letter: S&L)
     - การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT)
     - การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (Gift and Entertainment: G&E)
     - การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG)
     - กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO (COSO Internal Control Framework)
     - การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)
     - นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ (Policy for Enterprise Information Security)
     - ความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness)
  3) การพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร ประกอบด้วย การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) การบริหารนวัตกรรมและดิจิทัล (Digital & Innovation Management) และหลักสูตรบังคับเลือกสำหรับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิรูปองค์กร โดยพนักงานสามารถเลือกเรียน จำนวน 2 หลักสูตร นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563" ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) เพิ่มเติม โดยกำหนดเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงาน การทำธุรกรรม การจัดให้

ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งการอบรมดังกล่าวดำเนินการอบรมผ่านระบบ TBAC-KS Community ของสถาบันธนาคารไทย (Thai Banking Academy: TBAC) ภายใต้สมาคมธนาคารไทย

- **พัฒนาและดำเนินโครงการพิเศษ/โปรแกรมการเรียนรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้านบุคลากร** เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจในยุคดิจิทัล รวมทั้งสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน จำนวน 3 โครงการ ประกอบด้วย
  1) โปรแกรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นไปถึงระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง ได้แก่ โครงการ TRANSCEND Program ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ Harvard Business Publishing โครงการ TRANSITION Program ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวางแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เป็นต้น
  2) โครงการ Digital Academy และ Krungsri School of Data โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำออกแบบการเรียนรู้ในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) เพื่อต่อยอดทักษะเดิม (Upskill) และเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) โดยมุ่งเน้นทักษะแห่งอนาคตด้านดิจิทัลและการจัดการข้อมูล (Digital Capability)
  3) โครงการ Krungsri Tech Academy: Internship Trainee Development Program ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตให้กับนักศึกษาปีที่ 4 ผ่านการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้ง Online การฝึกปฏิบัติจากการทำงานจริง โดยมีพี่เลี้ยงคอยสนับสนุนและเป็นที่ปรึกษาโครงการ



- **พัฒนาและเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดรับกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)
  - **ระบบการลงทะเบียนเข้าอบรม** "iJoin" เพื่อช่วยลดการใช้กระดาษ ลดระยะเวลาลงทะเบียนเข้าอบรม ลดค่าใช้จ่าย และลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานการลงทะเบียนการลงชื่อเข้า/ออกการอบรม โดยช่วยให้การบันทึกและจัดเก็บประวัติการอบรมของพนักงานมีความถูกต้อง รวมทั้งสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แบบดิจิทัลที่ดีให้กับพนักงาน
  - **การอบรมรูปแบบ Webinar และ Virtual Training** ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลหลากหลายแพลตฟอร์ม อาทิ Microsoft Teams, WebEx เป็นต้น โดยมีวิทยากรจากสถาบันจัดอบรมชั้นนำทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเป็นผู้บรรยาย
  - **การอบรมรูปแบบผสมผสานการเรียนรู้ (Blended Learning)** ประกอบด้วยการเรียนรู้หลายรูปแบบ เช่น หลักสูตรออนไลน์ การอบรมแบบ Webinar การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง หรือโครงการพิเศษ เป็นต้น
  - **พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ (Krungsri Digital Learning) และสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอก** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ช่วยลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตามมาตรการการรักษาระยะห่าง ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานได้อย่างปลอดภัยและทั่วถึง
- **พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)** รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจกับพนักงานสาขาธนาคารเกี่ยวกับ Market Conduct รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน
- **พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านการอบรมและการบรรยายพิเศษในหัวข้อต่างๆ** เช่น หลักสูตร Social Banking หลักสูตร พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA: Personal Data Protection Act, B.E. 2562) หลักสูตร Information Security Awareness หลักสูตร The Pandemic of Phishing หลักสูตร Regulatory Technology หลักสูตรด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) หลักสูตรขยะเหลือศูนย์ เป็นจริงได้ไม่ใช่แค่ฝัน (Zero Waste) หลักสูตร How to Invest หลักสูตร 4 Ways towards Wealth เป็นต้น
- **ส่งเสริมความรู้แก่พนักงานในด้านสุขภาวะและความปลอดภัยที่ดี รวมทั้งส่งเสริมเรื่องการให้ความรู้ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics)** เช่น หลักสูตรปลอดภัยก็สุขใจในที่ทำงาน หลักสูตรการดูแลสุขภาพจิตในที่ทำงาน หลักสูตร CPR/AED รวมทั้งการเรียนรู้แบบ Micro Learning เกี่ยวกับความรู้ด้านการยศาสตร์

สรุปผลการดำเนินงาน

รางวัลความเป็นเลิศด้านการพัฒนาบุคลากร

- รางวัล The Global MIKE Award 2020 และรางวัล The 5 Most Outstanding Winners of the Global MIKE Award 2020 จาก Global MIKE Study Group (GMSG)
- รางวัล Thailand Gold MIKE Award 2020 จาก The Institute for Knowledge and Innovation Southeast Asia (IKI-SEA), Bangkok University
- รางวัล Thailand Best Employer Brand Awards 2020 จาก The Employer Branding Institute

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน เฉลี่ย 51.53 ชั่วโมงต่อคน

พนักงานธนาคารผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับของกรุงศรีร้อยละ 100
(ร้อยละ 99.83 หากรวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข*)

พนักงานสาขาธนาคารที่เริ่มงานในปี 2563 ร้อยละ 100 ผ่านการอบรม และ/หรือการทดสอบในหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

หมายเหตุ:
* พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานที่มีอาการป่วยหนัก พนักงานเกษียณอายุ

หลักสูตร Krungsri Orientation

หลักสูตรการเรียนรู้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร เช่น ประวัติขององค์กร ระเบียบและข้อบังคับในสถานที่ปฏิบัติงาน สวัสดิการ ฯลฯ โดยพนักงานใหม่ต้องเรียนรู้ภายใน 119 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มงาน

เป้าหมาย

พนักงานใหม่ผ่านการอบรม ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

พนักงานใหม่ปี 2563 จำนวน 353 คน ผ่านการอบรม ร้อยละ 100

หลักสูตรภาคบังคับ[1/] (Compulsory Program)

จำนวน 14 หลักสูตร

เป้าหมาย

- พนักงานใหม่[2/] ต้องผ่านการอบรม ร้อยละ 100
- พนักงานปัจจุบันต้องผ่านการทบทวนหลักสูตรตามกำหนดเวลาทบทวน ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานใหม่ปี 2563 ผ่านการอบรม ร้อยละ 100
- พนักงานปัจจุบัน ผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับ ร้อยละ 100 (ร้อยละ 97.05 หากรวมพนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข[3/])
- ปี 2563 กรุงศรีได้เพิ่มหลักสูตรในหมวดการกำกับดูแลและการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม จำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management Awareness) เพื่อให้พนักงานมีความตระหนักและมีความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการไปในทิศทางเดียวกัน และให้การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารมีกระบวนการสื่อสารและติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายการอบรมหลักสูตรภาคบังคับร้อยละ 100

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

รายละเอียด

หลักสูตร AML/CTPF ตาม "ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและ

หมายเหตุ:
[1/] หลักสูตรภาคบังคับ AML/CTPF ของสถาบันธนาคารไทย (Thai Banking Academy: TBAC) ภายใต้สมาคมธนาคารไทย มีเงื่อนไขการเข้าอบรมตามที่สมาคมธนาคารไทยกำหนด
[2/] พนักงานใหม่ หมายถึงพนักงานที่เริ่มงานในปี 2563 และพ้นกำหนดทดลองงาน (119 วัน) แล้ว
[3/] พนักงานผู้อยู่ใต้เงื่อนไข หมายถึง พนักงานที่ต้นสังกัดแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถเข้าอบรมหลักสูตรบังคับ เช่น พนักงานป่วยหนัก พนักงานเกษียณอายุ

ปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563” ของสำนักงาน ปปง. กำหนดเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหรือควบคุมการจัดทำรายงานการทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งจัดอบรมผ่านระบบ TBAC-KS Community ของสถาบันธนาคารไทย (Thai Banking Academy: TBAC) ภายใต้สมาคมธนาคารไทย ตามแผนการอบรมที่ TBAC ได้รับอนุมัติจากสำนักงาน ปปง. โดยเริ่มอบรมตั้งแต่เดือนกันยายน 2563 - เมษายน 2564

ผลการดำเนินงาน

การจัดอบรมในปี 2563 ดำเนินการจัดอบรมจำนวน 4 รุ่น มีพนักงานผ่านการอบรมตามเกณฑ์ จำนวน 5,385 คน และมีแผนจัดการอบรมในปี 2564 จำนวน 3 รุ่น ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2564

โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน

รายละเอียด

เป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งการสร้างค่านิยมและการพัฒนาผู้นำกรุงศรี โดยสนับสนุนให้พนักงานสามารถส่งมอบงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 19 หลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 29 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 5 หลักสูตร

โปรแกรม Striving Beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 22 หลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 36 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 22 หลักสูตร

โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต ผ่านการพัฒนากรอบความคิด (Mindset) การเพิ่มความรู้ (Knowledge) การเสริมทักษะใหม่ (Upskill) และการเพิ่มทักษะที่จำเป็น (Reskill) ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการเติบโตในอนาคต ประกอบด้วย 3 หมวด ดังนี้

- Customer Centricity ได้แก่ Delivering Customer Experience, Business Ecosystem และ Design Thinking
- Digital Capability ได้แก่ Digital Acumen, UX/UI และ Big Data & Data Science
- Agility ได้แก่ Agile Mindset/Thinking, and Openness to Change, Agility Leadership, Conceptual Thinking และ LEAN Start-up

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 19 หลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 33 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 25 หลักสูตร รวมทั้งยังได้จัดโปรแกรมอบรมในรูปแบบผสมผสาน (Blended-Learning) ภายใต้โครงการ Digital Academy และ Krungsri School of Data โดยร่วมกับสถาบันจัดอบรมชั้นนำต่างๆ จำนวน 5 โปรแกรม ประกอบด้วย โปรแกรม Data Analytics Boot Camp โปรแกรม Data Science & Analytics for Risk Management โปรแกรม Productivity Improvement Pathway โปรแกรม Krungsri Data Learning Fest Weeks และโปรแกรม 10x Innovative Growth with BMC (Business Model Canvas)

โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ก้าวทันและพิชิตความท้าทายทางธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 8 หลักสูตรในปฏิทินกลางจำนวน 9 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 25 หลักสูตร

โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งความเป็นมืออาชีพในการทำงาน และการบริการที่เป็นเลิศสำหรับพนักงานเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะสนับสนุนให้ธนาคารก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า โดยมีจำนวน 17 ปฏิทิน

ผลการดำเนินงาน

จัดโปรแกรมอบรมเฉพาะกลุ่มจำนวน 17 ปฏิทิน รวม 211 หลักสูตร* 1,823 รุ่น

หมายเหตุ:

* เฉพาะหลักสูตรที่กำหนดตามแผน ยังไม่นับรวมหลักสูตรที่จัดเพิ่มเติมระหว่างปี

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan)

รายละเอียด

เป็นการวางแผนบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี หากมีตำแหน่งว่างลงจะมีผู้สืบทอดตำแหน่งเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม โดยจะมีการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

เป้าหมาย

มีแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญ ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

จัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญครบถ้วนตามเป้าหมาย ร้อยละ 100

โปรแกรม Leading to the NEXT Level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป ประกอบด้วย

- **โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี** TRANSCEND สำหรับผู้บริหารระดับสายงาน (Division Head) หรือเทียบเท่า เป็นโปรแกรมความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและ Harvard Business Publishing ระยะเวลาในการเรียน 9 เดือน
- **โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี** TRANSITION สำหรับผู้บริหารระดับกลุ่ม (Section Head) หรือเทียบเท่า เป็นโปรแกรมความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ โดยมีระยะเวลาในการเรียน 4 เดือน

นอกจากนี้ ยังมีโปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูงโดยร่วมกับ MUFG

ผลการดำเนินงาน

- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSCEND: รุ่นที่ 2 จำนวน 46 คน ทั้งนี้ ในระหว่างการจัดอบรม ผู้เข้าอบรมได้รับมอบหมายให้นำเสนอโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีโครงการที่นำเสนอรวม 8 โครงการ
- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSITION: รุ่น 1 จำนวน 38 คน
- โปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูง โดย MUFG
- หลักสูตร Global Executive Officer (EO) โดย MUFG จำนวน 1 คน
- หลักสูตร Global Leaders Forum (LF) โดย MUFG จำนวน 2 คน
- หลักสูตร Global Leadership Enterprise-wide Accelerated Development (LEAD) โดย MUFG จำนวน 1 คน

การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงขององค์กร รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง

รายละเอียด

เป็นการวางแผนบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรี

ผลการดำเนินงาน

- จัดทำการประเมินแบบ 360 องศา แก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง จำนวน 365 ราย และจัดทำแบบประเมินเพื่อเข้าใจจุดแข็ง จำนวน 421 ราย
- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง จำนวน 403 ราย
- จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ (Leadership Development Program) จำนวน 40 หลักสูตร รวม 700 ราย
- จัดโปรแกรม Executive Coaching สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่ง
- เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในกลุ่ม MUFG จำนวน 4 ราย
- จัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และสร้าง Networking ระหว่างผู้บริหารระดับสายงาน จำนวน 2 ครั้ง

การเรียนรู้รูปแบบผสมผสาน (Blended Learning Solutions และ Pathway)

รายละเอียด

เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจผ่านแนวคิด “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ โดยเน้นด้านการเพิ่มผลิตภาพของบุคลากรและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

สนับสนุนโปรแกรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน อาทิ โปรแกรม Data Analytics Boot Camp โปรแกรม Data Science & Analytics for Risk Management โปรแกรม Productivity Improvement Pathway เป็นการอบรมด้านการเพิ่มผลิตภาพของบุคลากรและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

การพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์

รายละเอียด

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



ผลการดำเนินงาน

โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ในปี 2563 ได้แก่

- หลักสูตร e-Learning ผ่านระบบ KLC จำนวน 115 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ผ่าน Superskill by KS x Brighterbee จำนวน 168 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ผ่าน TBAC-KS Community จำนวน 27 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ด้านการเงิน Growing Expertise by MUFG Global e-learning จำนวนมากกว่า 500 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ด้านการเงินและการลงทุน ผ่านระบบ SET e-Learning
- ช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ผ่าน Gartner Corporate Leadership Council (CLC) รวมสื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ ทั้งบทความ กรณีศึกษา การสัมมนาผ่าน Webinar
- ช่องทางการเรียนรู้ออนไลน์ ผ่าน Gartner Retail Banking Leadership Council (RBLC) รวมสื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ ทั้งบทความ กรณีศึกษา การสัมมนาผ่าน Webinar
- Krungsri e-Library by GALE ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Books และ e-Journals) มากกว่า 5,000 รายชื่อ
- หลักสูตรออนไลน์ผ่าน SkillSoft ระยะเวลา 3 เดือน จำนวนกว่า 10,000 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ผ่าน DataCamp ระยะเวลา 1 เดือน จำนวนกว่า 300 หลักสูตร

โครงการเส้นทางเติบโตสายสาขา (Branch Career Program)

รายละเอียด

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้น เพื่อสนับสนุนการเติบโตของพนักงานสาขาธนาคาร และการเตรียมความพร้อมบุคลากรในอนาคต ประกอบด้วย การกำหนดแผนการเติบโตและเกณฑ์ในการโยกย้าย และ/หรือขึ้นตำแหน่งของพนักงานสาขา โดยมีการสื่อสารให้พนักงานสาขาทราบอย่างชัดเจน กระบวนการในการคัดกรองคุณสมบัติ การสอบวัดความรู้ การสัมภาษณ์ และการอบรม

ผลการดำเนินงาน

เนื่องจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ในปี 2563 จึงได้เปลี่ยนแปลงการดำเนินการสอบวัดความรู้เป็นการสอบแบบออนไลน์ผ่านระบบ KLC โดยมีการยืนยันตัวตนและควบคุมการสอบแบบ Webinar ผ่าน Microsoft Team ในเดือนพฤศจิกายน 2563 โดยมีผู้เข้ารับการทดสอบจำนวน 317 คน

การจัดอบรมหลักสูตรหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้ง ทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียด

เป็นการพัฒนาหลักสูตรและทบทวนเนื้อหาหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจกับพนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมในปี 2563 ได้แก่

- หลักสูตร Workshop: 9 ขั้นตอนการเสนอขายกองทุนรวม (ตามหลักเกณฑ์ Market Conduct 2563)
- หลักสูตรความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานสาขาและหลักเกณฑ์ Market Conduct 2563
- หลักสูตรการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management) ทำอย่างไรให้ถูกต้องตาม Market Conduct
- หลักสูตร New Hire Orientation Program for BWO หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการทดสอบ
- หลักสูตร New Hire Orientation Program for CSR หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการทดสอบ
- หลักสูตร CSR Preparation หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- หลักสูตร New Hire Orientation Program for UTL หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการทดสอบ
- หลักสูตร Orientation Program for New BM หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- หลักสูตรอบรมที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หลักต่างๆ โดยมีการฝึกการ Role Play การขายตามหลัก Market Conduct เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการจัดสอบวัดความรู้และความเข้าใจสำหรับพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ KLC อาทิ แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการตามเกณฑ์ Market Conduct (รายเดือน) แบบทดสอบความรู้ Operational Risk & Market Conduct 1/2020 แบบทดสอบหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับ BM, ABM, CSR, BWO, BDO

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทาง "การพัฒนาที่ยั่งยืน" การสนับสนุนการเรียนรู้และการบรรยายพิเศษจากหน่วยงานภายนอก

รายละเอียด

หลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ "การพัฒนาที่ยั่งยืน" ใน 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมในปี 2563 ได้แก่ ระบบการจัดการขยะและประโยชน์จากข้อมูลของเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย (TRBN) โดยร่วมกับ GEPP Sa-Ard ในหลักสูตรการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน หลักสูตร An Overview of ESG and Sustainable Banking Development (for EVPs level) โดยร่วมกับ WWF หลักสูตร ESG and Sustainable Banking Development, including response to the Covid-19 situation หลักสูตร Preliminary to Corporate Sustainability หลักสูตร Japanese Refresh Course 2020: Customer Experience/Retail & Corporate Sustainable Growth หลักสูตร Sustainability Risk and Materiality Analysis หลักสูตร Environmental, Social, and Governance (ESG) Fundamentals หลักสูตร Agile Practices with Kanban for ESG หลักสูตร ESG & SRI Investing (Digital Learning) เป็นต้น

หลักสูตรออนไลน์ หลักสูตรอบรม และการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับภาคธุรกิจ

รายละเอียด

หลักสูตรอบรมสำหรับคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เพื่อเสริมสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในปัจจุบัน และแนวโน้มของภัยคุกคามในอนาคต และเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศในปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตามบทบาทในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรออนไลน์จำนวน 7 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) หลักสูตร 2020 - Policy for Enterprise Information Security 2) หลักสูตร 2020 - นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ 3) หลักสูตร รู้ทันภัย Phishing e-mail 4) หลักสูตร Understand Phishing e-mail 5) Digital ID เรื่องใกล้ตัวคุณ 6) ปลอดภัยอย่างไรใน Cyber 7) Digital Readiness

นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษสำหรับกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เช่น หลักสูตร Information Security Awareness หลักสูตร The Pandemic of Phishing หลักสูตร Regulation, Compliance, and Security Management หลักสูตร Data Security and Governance หลักสูตร An Executive's Guide to Security: Understanding Security Threats เป็นต้น

หลักสูตรออนไลน์ หลักสูตรอบรม และการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รายละเอียด

เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) สามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษจำนวน 5 หลักสูตร ประกอบด้วย 1) พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องใกล้ตัวกว่าที่คิด (PDPA for Every Work & Life) 2) หลักสูตรอบรม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับผู้บริหาร (PDPA Awareness Training for Management) 3) หลักสูตร พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) 4) PDPA for IT Management 5) The Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019): Procedures and Practices (PDPA 14) โดยในปี 2563 ธนาคารพัฒนาหลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection) ในรูปแบบหลักสูตรออนไลน์และกำหนดเป็นหลักสูตรบังคับในปี 2564

หลักสูตรด้านสุขภาวะและความปลอดภัยและด้านการยศาสตร์ (Ergonomics)

รายละเอียด

การอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในที่ทำงาน และการอบรมหลักสูตรด้านการยศาสตร์แก่พนักงาน

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรปลอดภัยก็สุขใจในที่ทำงาน หลักสูตรการดูแลสุขภาพจิตในที่ทำงาน การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่อง AED และวิธีการทำ CPR ภายใต้โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project) รวมทั้งการเรียนรู้แบบ Micro Learning ประกอบด้วย หัวข้อ: เรียนรู้การใช้เครื่อง AED เพื่อเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิต หัวข้อ: สัญญาณเตือน โรคหลอดเลือดสมองสโตรค (Stroke) รู้เร็ว เพิ่มโอกาสรอด! หัวข้อ: เช็คอาการกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน รู้เร็ว รักษาเร็ว ปลอดภัยทั้งคุณและคนรอบข้าง และหัวข้อ: พบผู้ป่วยหมดสติหรือไม่เคลื่อนไหว...ควรทำอย่างไร



การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

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

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

การเคารพสิทธิมนุษยชน การจ้างงาน และความหลากหลายของพนักงาน

- ประกาศ **"ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน"** ในปี 2561 ความว่า "กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร" ถ้อยแถลงนี้สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล
- แต่งตั้ง **"คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล"** (HR Committee) เพื่อให้คำชี้แนะเกี่ยวกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อาทิ นโยบาย โครงการ แผนงาน แผนผลประโยชน์พนักงาน เป็นต้น และติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติตามนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย โครงการ และแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล"** เพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ("บริษัทในเครือ") ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน 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 มีการกำหนดแนวทางและระเบียบปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างมีความชัดเจนเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
  4) ด้านการพัฒนาพนักงานและการบริหารสายอาชีพ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นเลิศของพนักงาน ยกระดับผลการดำเนินงานของพนักงานและธนาคารให้สอดคล้องตามเป้าหมายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อรองรับกับการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน
- กำหนด **"ระเบียบปฏิบัติงานการสรรหาและการจ้างงาน"** ซึ่งครอบคลุมการจ้างงานบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ (Full Time Employee) พนักงานสัญญาจ้าง (Short Term Employee) ที่ปรึกษา (Advisor) ผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) และพนักงานจ้างเหมาแรงงาน (Outsourced Staff) โดยคำนึงถึงการสรรหาและจ้างงานที่เป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด มีการพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่างและความหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ เพศ อายุ ความเชื่อทางศาสนาหรือลัทธิความเชื่อ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความเป็นส่วนตัวของ

พนักงานและผู้สมัคร โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร
- มุ่งเน้นการปฏิบัติต่อแรงงานตามกฎหมายและแนวคิดสากลของประเทศที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจ อาทิ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา
- กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการเลิกจ้างที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ในกรณีที่เป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ "ให้ออก" กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่ถูกเลิกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจ้างงานของธนาคาร

การจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม

- แต่งตั้ง "**คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน**" โดยคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วยกรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคารและ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม คณะกรรมการสรรหาฯ มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร
- แต่งตั้ง "**คณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ**" โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล เพื่อทบทวน กำกับ และอนุมัติหลักการ แนวทาง แผนงาน และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งเป็นไปตามกฎระเบียบทางการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง
- ดำเนินการ**สำรวจและทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ** เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์/โครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน และเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างและความหลากหลายของพนักงาน อาทิ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นต้น ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน
- จัดให้มี**สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม** เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวลของพนักงาน อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้
  1. **สวัสดิการการดูแลสุขภาพและประกันชีวิตให้กับพนักงาน** ประกอบด้วย
     - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ
     - การประกันสุขภาพ ประกันชีวิตเพิ่มเติมสำหรับคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้แก่พนักงานในปี 2563 และปี 2564
     - การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน เช่น พนักงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศ
     - การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน
     - ห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพ การรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด และยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้พนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.
     - ศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) จัดตั้งขึ้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคอยให้คำแนะนำ เป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ พนักงานสามารถใช้บริการของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจได้ 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Hotline และการให้คำปรึกษาแบบ face-to-face โดยทำการนัดหมายทางโทรศัพท์ หรือผ่านช่องทาง Line โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการของธนาคาร ตั้งแต่เวลา 10.00-17.00 น.
     - การสื่อสารและกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) สำหรับพนักงาน อาทิ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องโรคโควิด-19 รวมถึงมาตรการป้องกันโรคดังกล่าวแก่พนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร การรณรงค์ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความแออัดและความเสี่ยงในการติดโรคดังกล่าว การจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันโรคที่เหมาะสม การตรวจวัด

อุณหภูมิให้กับพนักงานและลูกค้าก่อนเข้าสถานประกอบการของธนาคาร การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือประจำจุดต่างๆ ของธนาคาร การจัดให้มีการอบโอโซนฆ่าเชื้อเป็นประจำ รวมถึงการจัดส่งพนักงานตรวจหาเชื้อโควิด-19 ทันทีที่มีความสงสัยว่ามีความเสี่ยงในการติดเชื้อ เป็นต้น (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน)

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

- ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิ์ของตนเอง ผ่านคู่มือพนักงาน และช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล (HR Inspires: WE Care), One Krungsri Portal (Intranet), Krungsri People Application, WE Connect Application
- จัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) รายบุคคล โดยเป็นการตกลงปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ลักษณะความจำเป็นแห่งงานที่ต้องปฏิบัติ ความจำเป็นของพนักงาน และไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้าหรือระบบการทำงานของธนาคาร โดยมีช่วงเวลาทำงาน (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง) ให้พนักงานที่มีความจำเป็นเลือก ดังนี้ เวลา 07.30-16.30 น. / เวลา 08.00-17.00 น. / เวลา 09.00-18.00 น. / เวลา 09.30-18.30 น.
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดียิ่งขึ้น ได้แก่
  - สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา เช่น ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด
  - สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน เช่น ห้องให้นมบุตร ห้องสำหรับเด็ก (Krungsri Child Care)
  - สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย เช่น ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) ศูนย์ออกกำลังกายกรุงศรี (Krungsri Fitness Center) พร้อมบริการเทรนเนอร์เพื่อให้คำปรึกษาดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัย โดยเปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 06.30-21.00 น. มุมพักผ่อน (Oasis) และพื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน (Krungsri D-Space)
- กำหนด**ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี** เพื่อสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านผลงาน (เป้าหมายการปฏิบัติงาน หรือ KPIs) และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness) จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะถูกนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือ High Performance Organization และรักษาไว้ซึ่งผู้มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร



โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน

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

การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร

- กำหนดให้มีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Voice of Krungsri) โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น
- กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อกรุงศรีในฐานะองค์กรที่น่าทำงาน โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น
- จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อาทิ งานประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุ กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร และกิจกรรมอื่นๆ เช่น กิจกรรม Krungsri D: Market สินค้าคุณภาพราคาพิเศษสำหรับพนักงาน กิจกรรม 'Pay Day Play Day' เพื่อตอบคำถามความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร และกิจกรรมคู่กัน 'One Krungsri' เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับค่านิยมกรุงศรี เป็นต้น
- จัดตั้ง "**สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา**" (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน/สายงานให้ได้ทำความรู้จักกัน ทำกิจกรรม และ/หรืองานอดิเรกที่สนใจร่วมกัน ก่อให้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมต่างๆ ให้พนักงานได้เลือกสมัครเป็นสมาชิกเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมถ่ายภาพ ชมรมอาสาด้วยสองมือ เป็นต้น

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

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

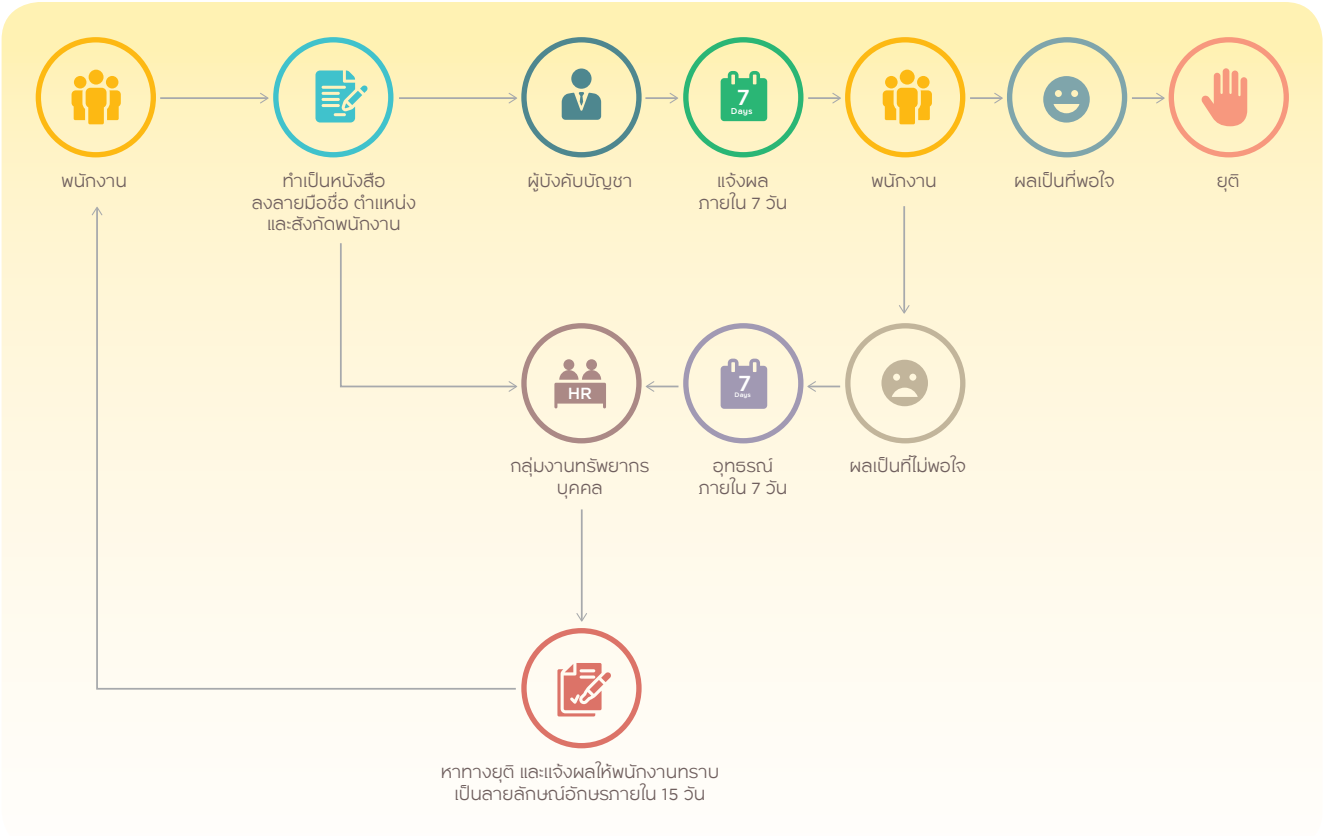


การรับฟังเสียงจากพนักงาน

- กรุงศรีจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน กรณีที่พนักงานมีปัญหาคับข้องใจในเรื่องต่างๆ โดยสามารถยื่นข้อร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

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

ขั้นตอนการร้องทุกข์เกี่ยวกับการจ้างงาน และการทำงาน



สรุปผลการดำเนินงาน

อัตรากำลังทั้งหมดของกรุงศรี กรุ๊ป

36,003* คน

*รวมพนักงานประจำและสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทในเครือ และการร่วมค้า

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี

พนักงานประจำของกรุงศรี **14,711** คน

เพศ	อายุ	เชื้อชาติ	ศาสนา
ชาย ร้อยละ **30.45**	<30 ปี ร้อยละ **11.63**	ไทย ร้อยละ **99.36**	พุทธ ร้อยละ **96.55**
หญิง ร้อยละ **69.55**	30-50 ปี ร้อยละ **67.69**	ญี่ปุ่น ร้อยละ **0.40**	คริสต์ ร้อยละ **1.37**
	>50 ปี ร้อยละ **20.68**	จีน ร้อยละ **0.05**	อิสลาม ร้อยละ **1.54**
		อินเดีย ร้อยละ **0.01**	อื่นๆ ร้อยละ **0.53**
		อื่นๆ ร้อยละ **0.18**	

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

เป้าหมาย

จัดการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 15 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย

จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 18 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

เป้าหมาย

จัดการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 6 ครั้ง

การประชุมสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เป้าหมาย

มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 4 ครั้ง

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

เป้าหมาย

ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่มให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ครบถ้วน ร้อยละ 100 โดยปี 2563 ธนาคารจัดให้มี “โครงการแผนประกันสุขภาพกลุ่มแบบยืดหยุ่น” สำหรับพนักงานแผนประกัน 1 (สำหรับพนักงานระดับ 1-6) จำนวน 6 แผนย่อย และแผนประกัน 2 (สำหรับพนักงานระดับ 7-8) จำนวน 7 แผน เพื่อให้พนักงานได้เลือกแผนประกันที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด

การบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

เป้าหมาย

สำรวจความต้องการของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (Krungsri Ploenchit Office: KSPO) อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ และอาคารเอสเอสพี ทาวเวอร์ และพนักงานสาขาธนาคาร เพื่อจัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ 2019 Southern Hemisphere Influenza Season ตามประกาศองค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งประกอบด้วย 4 สายพันธุ์ H1N1 (2015) H3N2 (2017) B/Victoria B/Yamagata ให้กับพนักงาน และ/หรือครอบครัวพนักงานที่แจ้งความประสงค์

ผลการดำเนินงาน

ให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 โดยได้จัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ครอบคลุมพนักงานที่ปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ และอาคารเอสเอสพี ทาวเวอร์ สำหรับพนักงานสาขาธนาคาร จัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำท้องถิ่นไปให้บริการฉีดวัคซีนให้ที่สาขาธนาคาร

การตรวจสุขภาพประจำปี

เป้าหมาย

- สื่อสารแผนการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน รวมทั้งมีการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน
- พนักงานกลุ่มเสี่ยง ร้อยละ 100 ไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานสามารถตรวจสุขภาพประจำปี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 - 15 กุมภาพันธ์ 2564 ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ซึ่งธนาคารได้ขยายระยะเวลาตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องด้วยสถานการณ์การระบาดระลอกใหม่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของพนักงาน
- พนักงานกลุ่มเสี่ยง ผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 100 โดยไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

การประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

เป้าหมาย

จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้กับพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ให้กับพนักงานครบถ้วน ร้อยละ 100 โดยมีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2563 - 19 มีนาคม 2564

ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center)

เป้าหมาย

มีพนักงานใช้บริการ จำนวน 40,000 ครั้งต่อปี

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 มีพนักงานเข้าใช้บริการทั้งสิ้นจำนวน 960 คน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 17,996 ครั้ง หรือเฉลี่ย 118 ครั้งต่อวัน ทั้งนี้ จำนวนครั้งที่พนักงานใช้บริการต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club)

เป้าหมาย

มีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ จำนวน 1,500 คนต่อปี

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2563 มีการจัดตั้งชมรมทั้งสิ้น 12 ชมรม ได้แก่ ชมรมจักรยานยนต์ ชมรมเทนนิส ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมบาสเกตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมปิงปอง และชมรมคนชอบแชร์
- มีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ จำนวน 1,365 คน ทั้งนี้ จำนวนสมาชิกของสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้กิจกรรมของสโมสรฯ และชมรมต่างๆ ต้องงดหรือเลื่อนออกไป

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

เป้าหมาย

ไม่มีการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยก และการเลือกปฏิบัติ และการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 พบว่าไม่มีการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ และการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อทุกองค์กร ซึ่งหากการดำเนินงานดังกล่าวขาดประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ผู้รับเหมาภายนอก ผู้จัดหาสินค้าและบริการ คู่ค้า เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นอาจส่งผลกระทบต่อการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ อันจะนำมาซึ่งการถูกปรับหรือถูกลงโทษหรือส่งผลให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก นอกจากนี้ยังอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ อีกด้วย

กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการดูแลความปลอดภัยของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของกรุงศรี เช่น อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สาขาของธนาคาร เป็นต้น โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ถูกสุขอนามัยและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่อาจเกิดขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน**” ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง รวม 11 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณานโยบาย แผนงาน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- จัดอบรมให้ความรู้พนักงานในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาวะและความปลอดภัย อาทิ โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project) เป็นต้น
- ดำเนินการจัดโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ และการสื่อสารให้ความรู้พนักงานเรื่องสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกซ้อมและสื่อสารให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง
- ควบคุมและประเมินความเสี่ยงสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ และ/หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้านสุขภาพและการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและสิทธิมนุษยชน
- ประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงอย่างสม่ำเสมอ อาทิ พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร เป็นต้น เพื่อหาแนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงต่อสุขภาพ
- จัดให้มีห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) ประจำอาคารสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลสุขภาพและรักษาเบื้องต้น
- ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพอากาศภายในอาคารสำนักงานให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่ดำเนินกิจการ รวมทั้งประเมินแนวโน้มคุณภาพอากาศในอนาคต โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ป้องกันตนเองเมื่อออกสู่ภายนอกพื้นที่อาคารสำนักงาน
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของธนาคาร หรือคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีเมล: committee.Safety@krungsri.com

ในปี 2563 ถือเป็นปีแห่งความท้าทายยิ่งของทุกองค์กรในการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรุงศรีให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ จึงได้กำหนด “**แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**” ดังนี้

- แต่งตั้ง “**ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ ซึ่งทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต ประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Steering Committee) ผู้จัดการเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Manager) และ

คณะทำงานบริหารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Management Working Team) ซึ่งมีการติดตามสถานการณ์และความคืบหน้าของแผนดำเนินการต่างๆ ตลอดจนสนับสนุนทีมงานในการดำเนินงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่

- แต่งตั้ง “ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ” (Chief Information Officer: CIO) ทำหน้าที่เป็น Crisis Leader ของ “คณะกรรมการอำนวยการบริหารเหตุการณ์วิกฤต” (Crisis Management Steering Committee) ซึ่งต้องรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- กำหนดให้ **“คณะทำงานบริหารเหตุการณ์วิกฤต”** ประกอบด้วยทีมงานย่อย ดังนี้
  - ทีม KS COVID-19 War Room ประกอบด้วย ทีมงานด้านบริหารความเสี่ยง ทีมงานด้านปฏิบัติการ ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมงานด้านความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีการจัดตั้งเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูล รายงานการติดเชื้อที่ต้องสงสัย ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกและรายงานไปยัง Command Leader รวมถึงทำการมอบหมายทีมงานเพื่อเข้าดำเนินการแก้ไขและจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและติดตามจนดำเนินการเสร็จสิ้น
  - ทีม KS COVID-19 Communication Command Center ประกอบด้วย ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ ประธานกลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขาย และประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร และทีมสนับสนุน (Support Team) ซึ่งประกอบไปด้วย ทีมงานที่ดูแลด้านการสื่อสารของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อรวมศูนย์ในการกำหนดกระบวนการและข้อมูลการสื่อสาร โดย Command Leader จะเป็นผู้ตัดสินใจในการให้ข้อมูลต่างๆ ก่อนที่จะสื่อสารออกไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย*	หน่วย	2561	2562	2563
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)	จำนวนคนต่อการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)	จำนวนคนต่อการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.01	0.02	0.01
อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Lost Day Injury Rate: LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.31	0.44	0.43
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)	จำนวนคนต่อการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00

หมายเหตุ:
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR) = (จำนวนคนที่ได้รับบาดเจ็บทุกประเภท * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) = (จำนวนคนที่ได้รับบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ (Lost Day Injury Rate: LDIR) = (จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR) = (จำนวนคนที่เจ็บป่วยจากการทำงาน * 200,000 ชั่วโมงการทำงาน) / จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมด
* ข้อมูลข้างต้นเฉพาะพนักงานประจำเท่านั้น ไม่รวมข้อมูลพนักงานสัญญาจ้าง ผู้รับเหมาภายนอก เนื่องจากอยู่ระหว่างการกำหนดมาตรฐานการรายงานข้อมูล

การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป้าหมาย

จัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามที่ระบุในคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 มีการประชุม จำนวน 11 ครั้ง (มีการเลื่อนประชุม 1 ครั้งในเดือนธันวาคมเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่) เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในรอบเดือนที่ผ่านมา และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งหาแนวทางในการป้องกันเหตุต่างๆ ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน

การตรวจวัดคุณภาพอากาศ

เป้าหมาย

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

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสุ่มตรวจสอบคุณภาพอากาศในอาคารสำนักงาน จำนวน 10 ชั้นต่อสัปดาห์ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ของวันทำการ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ (พระราม 3) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) พบว่าคุณภาพอากาศในอาคารมีค่าคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 1,000 PPM*

หมายเหตุ:

* PPM (Part Per Million) หมายถึง ส่วนของปริมาณก๊าซพิษในปริมาณของอากาศล้านส่วน

การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง

เป้าหมาย

จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีและเฝ้าระวังผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคารอย่างใกล้ชิด เพราะเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน อันเนื่องมาจากลักษณะการทำงานต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา

ผลการดำเนินงาน

ผลการตรวจสุขภาพพนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเรียกเก็บเช็คในประเทศจำนวนทั้งหมด 8 คน แบ่งเป็นพนักงานชายจำนวน 6 คน และพนักงานหญิงจำนวน 2 คน โดยประจำปี 2563 พบว่าพนักงานมีสุขภาพอยู่ในระดับปกติทุกคน

การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

เป้าหมาย

กำหนดให้มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้และยังเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 กรุงศรีได้วางแผนจะดำเนินการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ดังนี้

- อาคารบางนา ทาวเวอร์ เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2563
- อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563
- อาคารต้นสน ทาวเวอร์ เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2563

สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) ได้กำหนดการซักซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ณ วันที่ 22 ธันวาคม 2563 และวันที่ 23 ธันวาคม 2563 ตามลำดับ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่

การซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคาร

เป้าหมาย

กำหนดให้มีการซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานประจำสาขาของธนาคารทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงเพื่อซักซ้อมการรับมือในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ได้ทำการซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับพนักงานประจำสาขาของธนาคาร จำนวน 2 สาขา คือ สาขาพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา และสาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กิจกรรมฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคาร

เป้าหมาย

กำหนดให้มีการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และสามารถใช้อาวุธปืนได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 ได้ทำการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำสาขาของธนาคารทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 22 ครั้ง

โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project)

โครงการนี้จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความรู้เบื้องต้นด้านการปฐมพยาบาลในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยที่มีภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลันได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (โทร. 1669) เพื่อช่วยเหลือตนเองหรือบุคคลใกล้ตัวอาทิ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้ โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นการรำลึกถึงคุณวีระพันธุ์ ทีปสุวรรณ อดีตประธานกรรมการธนาคารอีกด้วย

เป้าหมาย

กำหนดจัดอบรมหลักสูตร “การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานสำหรับบุคคลทั่วไป” ภายใต้โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี รุ่นที่ 2 (ปี 2563) ตามแผนกำหนด

ผลการดำเนินงาน



ในปี 2563 ได้จัดการฝึกอบรมให้ความรู้เบื้องต้นแก่พนักงานในการช่วยกู้ชีพครอบคลุมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อาทิ การกดหน้าอกนวดหัวใจ (Cardiopulmonary Resuscitation: CPR) การใช้เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator: AED) ซึ่งเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อช่วยชีวิตในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ผู้ป่วยมีภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลัน โดยจัดอบรมทั้งหมด 4 รอบ ในวันที่ 14 พฤศจิกายน 2563 (รอบเช้าและบ่าย) และวันที่ 21 พฤศจิกายน 2563 (รอบเช้าและรอบบ่าย) โดยมีผู้เข้าอบรมทั้งหมด 285 คน

การตอบสนองอย่างทันท่วงทีต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ธนาคารได้เฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ด้วยความห่วงใยในสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคาร และเพื่อให้มาตรการดูแลพนักงานและผู้เกี่ยวข้องมีประสิทธิผลสูงสุดและเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ธนาคารจึงกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ที่สอดคล้องกับมาตรการป้องกันและควบคุมการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 รวมทั้งกฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน

1. ด้านบุคลากร
   - ดำเนินการสร้างความรู้และความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมเรื่องโรคติดต่ออุบัติใหม่แก่พนักงาน ผ่านช่องทางอีเมล: Internal Communications (COVID-19 Today) แอปพลิเคชัน: 'We Connect' ไลน์ แอคเคาท์: 'Humans of Krungsri' และเสียงตามสายของกรุงศรี
   - เตรียมจัดหาอุปกรณ์ป้องกันตนเองให้กับพนักงานและมีการจัดหาให้เพียงพอต่อการใช้ป้องกันการติดเชื้อโรค เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง เจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ เป็นต้น
   - กำหนดวิธีการแจ้งรายชื่อพนักงานที่เดินทาง หรือกลับจากจังหวัด และ/หรือประเทศเสี่ยงที่มีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่
   - กำหนดมาตรการเรื่องการเดินทางไปยังจังหวัด และ/หรือประเทศที่เกิดการระบาด สำหรับพนักงานที่มีแผนการเดินทางไปยังจังหวัด และ/หรือประเทศที่มีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่
   - กำหนดมาตรการสำหรับพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานสูงอายุ พนักงานที่มีโรคประจำตัว พนักงานที่อยู่ระหว่างตั้งครรภ์ เป็นต้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่
   - กำหนดมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)
   - กำหนดมาตรการเรื่องการประชุมสำหรับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น กำหนดวิธีใช้ห้องประชุมและจำนวนพนักงานที่เหมาะสมในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ การส่งเสริมให้จัดประชุมออนไลน์ เป็นต้น
   - จัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองโรคติดเชื้อโควิด-19 จากแผนประกันสุขภาพของพนักงานในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและลดภาระค่าใช้จ่ายหากมีความจำเป็น
2. ด้านอาคารและสถานที่
   - กำหนดใช้มาตรการควบคุมการเข้า-ออกอย่างเคร่งครัด หากตรวจพบพนักงานหรือบุคคลภายนอกแสดงอาการบ่งชี้ว่ามีโอกาสที่จะป่วย ห้ามไม่ให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกนั้นๆ เข้าพื้นที่สำนักงานโดยเด็ดขาด และขอให้ไปพบแพทย์พร้อมรายงานผลการตรวจร่างกายโดยทันที
   - จัดให้มีจุดคัดกรองตามทางเข้า-ออกอย่างเคร่งครัด โดย

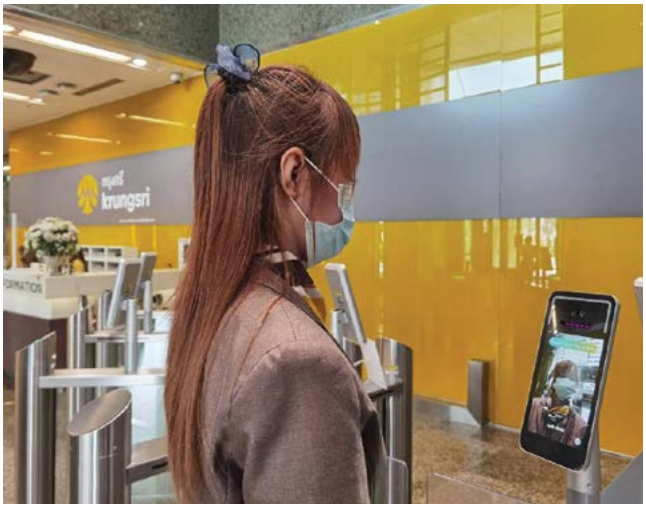
มีการติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกน (Thermo Scan) พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลและควบคุมการคัดกรองพนักงานและบุคคลภายนอกที่เข้า-ออกภายในอาคารสำนักงานต่างๆ ของกรุงศรี

- ติดตั้งระบบ Face Scan ณ จุดเข้า-ออกหลักของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสบัตรประจำตัวพนักงาน ณ จุดแตะบัตรเข้า-ออกอาคารสำนักงาน
- เปลี่ยนปุ่มกดสำหรับเปิดประตูสำนักงานในแต่ละชั้นของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) จำนวน 133 จุด เป็นปุ่มกดรูปแบบใหม่ที่ไม่ต้องสัมผัสปุ่ม (Infrared Sensor No Touch Exit Button) เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสปุ่มกดในการเข้า-ออกประตูสำนักงาน
- จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่างๆ อย่างพอเพียง อาทิ



ด้านหน้าโถงลิฟท์ของแต่ละชั้น เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่ภายในลิฟท์อย่างสม่ำเสมอ

- กำหนดมาตรการรักษาระยะห่างและความแออัดในพื้นที่ส่วนกลางของธนาคาร อาทิ พื้นที่ลิฟท์โดยสาร ห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องฟิตเนส และสถานที่ที่เป็นจุดเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภายในอาคารสำนักงาน เป็นต้น รวมถึงรถตู้ส่วนกลางที่ใช้บริการรับ-ส่งพนักงานระหว่างอาคาร และพิจารณางดใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางต่างๆ ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
- สื่อสาร ชี้แจง และกำชับบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องดำเนินการตามมาตรการของธนาคารอย่างเคร่งครัดในช่วงระยะการแพร่ระบาด
- จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดเกี่ยวกับโรคระบาดอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้น
- เตรียมการจัดหาและสนับสนุนการติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน



ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ณ สถานที่ทำงานสำรองชั่วคราว เพื่อรองรับการแบ่งแยกทีมปฏิบัติงาน (Split Team) และลดความแออัดของสถานที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้น

- เตรียมการและดูแลการติดตั้งและจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองของธนาคารให้พร้อมใช้ เช่น งานซ่อมแซมระบบปรับอากาศ งานเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น
- เตรียมการและดำเนินการเข้าทำความสะอาดสำนักงานในชั้นที่ตรวจพบผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกสิ้นวัน จนกว่าจะพ้นระยะแพร่ระบาด

การร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป้าหมาย

หากมีการแจ้งเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการความปลอดภัยฯ จะนำเรื่องที่ได้รับร้องเรียนหารือในที่ประชุมและดำเนินการแก้ไขปัญหาและยุติข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะกรรมการความปลอดภัยฯ ได้กำหนดเป้าหมายคือ ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

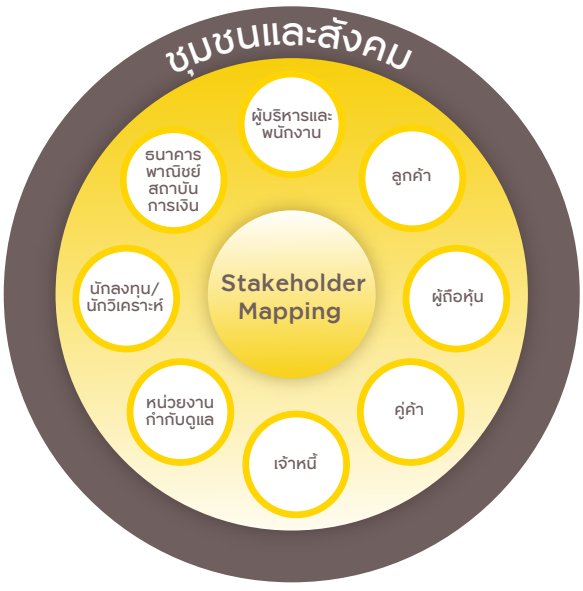
ในปี 2563 ไม่พบการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ความสำเร็จขององค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการสนับสนุนและความร่วมมือของทุกฝ่าย กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม และกำหนดให้มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและคาดหวังต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ก่อนนำประเด็นเหล่านี้ไปประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นการช่วยเพิ่มโอกาสให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรทุกกลุ่ม และช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น อันจะส่งผลให้กรุงศรีบรรลุความสำเร็จอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนและสังคมต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

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



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

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้บริหารและพนักงาน

ความสนใจและความคาดหวัง

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

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดปฐมนิเทศ (Orientation) สำหรับพนักงานใหม่
- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกัน และต่างสายงาน
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรม และ/หรือช่องทางสื่อสารต่างๆ ตลอดทั้งปี อาทิ อีเมล: 'HR Inspires' ไลน์แอคเคาท์: 'Humans of Krungsri' เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุงาน กิจกรรม Team Building กิจกรรม Engagement เป็นต้น
- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา เดือนละ 1 ครั้ง
- สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (President and CEO) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต: 'One Krungsri Portal' แอปพลิเคชัน: 'WE Connect',

e-Magazine: 'Krungsri Life', e-Newsletter: 'Around Krungsri', อีเมล: 'ESG Flash' และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

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

ลูกค้า

(ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)

ความสนใจและความคาดหวัง
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า
- การให้บริการอย่างมืออาชีพ และรวดเร็ว
- การให้คำแนะนำในการใช้บริการทางการเงินต่างๆ โดยเฉพาะระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งเยี่ยมเยียนและพบปะลูกค้าตามความเหมาะสมและจำเป็น เช่น ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Manager: RM) เป็นต้น
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าปีละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย 'Krungsri Simple' แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี เช่น งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม Business Matching เป็นต้น
- Krungsri Call Center โทร. 1572

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างสูงสุด
- การปกป้องดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น บริการโมบายแบงก์กิ้ง 'Krungsri Mobile App' (KMA) บริการ 'Krungsri Online' และ 'Krungsri Biz Online', QR Code "กรุงศรีมั่งมี" เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) เป็นต้น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และกระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP)

ผู้ถือหุ้น

ความสนใจและความคาดหวัง
- คุณสมบัติและประสบการณ์ของคณะกรรมการและผู้บริหารและสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การได้รับผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) รายงานประจำปี (56-2) และรายงานความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

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

คู่ค้า

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

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การแจ้งข่าวสารที่สำคัญผ่านช่องทางอีเมลเป็นประจำ เช่น หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าของกรุงศรี ผ่านเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- การสื่อสารเรื่องแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ผ่านช่องทางอีเมล
- การแจ้งนโยบายการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองต่อคู่ค้า อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่ผ่านช่องทางอีเมล
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

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

เจ้าหนี้

ความสนใจและความคาดหวัง
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- การบริหารจัดการสภาพคล่องและการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การเยี่ยมชมกิจการ
- การพบปะหารือร่วมกันในโอกาสต่างๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

ความสนใจและความคาดหวัง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจ และการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม และดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน
- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารและบริษัทจดทะเบียน

นักลงทุนและนักวิเคราะห์

ความสนใจและความคาดหวัง

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

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกับนักลงทุน และนักวิเคราะห์ เป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ
- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี กรุ๊ป
- การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจ และพัฒนาการที่สำคัญ
- การทำจดหมายข่าวที่นำเสนอถึงฐานะทางการเงินของกรุงศรี กรุ๊ป
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาสผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com)
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคารผ่านช่องทางอีเมล ตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น

ความสนใจและความคาดหวัง

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือและการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

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

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ชุมชนและสังคม

ความสนใจและความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย สนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้ ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคม

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

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

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- การจัดตั้ง “คณะกรรมการความยั่งยืน*” โดยมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง นโยบาย และข้อบังคับของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (หรือ ESG) หรือความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยมีการประชุมของคณะกรรมการความยั่งยืน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้กรอบ ‘Krungsri’s 4 CSR Pillars’ ได้แก่ 1) การสร้างคุณค่าความยั่งยืน 2) การตอบแทนคืนสู่สังคม 3) การร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม
- การรับฟังความคิดเห็นของภาคชุมชนและสังคม และจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)
- การเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านสังคม ผ่านช่องทางของธนาคาร อาทิ เว็บไซต์กรุงศรี (www.krungsri.com) รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

หมายเหตุ:
* ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการความยั่งยืนได้ที่ https://www.krungsri.com/th/esg/sustainable-banking/committee

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

กรุงศรีตระหนักดีว่าการพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งพัฒนาประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น ต้องอาศัยการบูรณาการความเชี่ยวชาญและประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงมุ่งเน้นปลูกฝังให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีจิตอาสาและมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมภายใต้แนวคิด ‘Simple to Share’ ผ่านการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งเน้นการผสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายพันธมิตร อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภากาชาดไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม กรมศิลปากร มูลนิธิและสถานสงเคราะห์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำความเชี่ยวชาญของแต่ละองค์กรมาต่อยอดการดำเนินโครงการ/กิจกรรมให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรมในวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางความท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลก ซึ่งหลากหลายชุมชนและสังคมต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน กรุงศรีเชื่อมั่นว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง จะเป็นพลังสำคัญในการบรรลุเป้าหมายการมีสังคมและชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า ‘Krungsri’s 4 CSR Pillars’ เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคม สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ ตามรายละเอียดดังนี้

Krungsri's 4 CSR Pillars

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

การตอบแทนคืนสู่สังคม

มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของธนาคารและในพื้นที่อื่นๆ ผ่านโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่างๆ อาทิ ทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบพิบัติภัย การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม*
7.18 ล้านบาท

เงินบริจาค*
39.15 ล้านบาท

อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป
6,487 คน

เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมคิดเป็น
16,750 ชั่วโมงอาสา

* เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบริษัทในเครือ

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานเรื่องความสำคัญของ ESG กับภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร

รายละเอียด

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) เข้ากับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายการธนาคารเพื่อความยั่งยืนตามปณิธานที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงินการธนาคาร ด้วยเหตุนี้ สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืนจึงได้ร่วมกับฝ่ายบริหารการเรียนรู้และพัฒนาภาวะผู้นำ จัดหลักสูตรการอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ยังได้ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ESG แก่พนักงานใหม่ (New Hire) ในวันปฐมนิเทศ (Orientation) อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

- จัดอบรมให้ความรู้พนักงาน หัวข้อ 'ESG Fundamental' ผ่านระบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2563 โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวน 68 คน
- จัดอบรมให้ความรู้ผู้บริหารระดับ Executive Vice President (EVP) หัวข้อ "Introduction to Sustainable Finance" ผ่านระบบออนไลน์เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 ซึ่งได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน Asia Sustainable Finance จาก WWF บรรยายให้ความรู้ โดยมีผู้บริหารเข้าร่วมอบรม จำนวน 43 คน

การจัดอบรมและให้ความรู้พนักงานหัวข้อ "Zero Waste"

รายละเอียด

กรุงศรีได้เล็งเห็นปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงได้จัดหลักสูตรอบรมพนักงานเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาขยะและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จนนำไปสู่การดำเนินงานด้านการจัดการขยะ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน โดยเริ่มจากความร่วมมือภายในองค์กร

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้จัดการอบรมหลักสูตร "ขยะเหลือศูนย์ เป็นจริงได้ไม่ใช่แค่ฝัน" โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาบรรยายให้ความรู้แก่พนักงาน จำนวน 2 รอบ โดยมีพนักงานเข้าร่วมฟังบรรยายในวันที่ 20 กรกฎาคม 2563 จำนวน 36 คน และวันที่ 3 กันยายน 2563 จำนวน 35 คน

การตอบแทนคืนสู่สังคม

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย"

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงินในปี 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความรู้พื้นฐานด้านการเงิน และปลูกฝังวินัยการออมให้กับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในประเทศที่กรุงศรีได้เข้าไปดำเนินธุรกิจ แต่เนื่องจากปี 2563 เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรุงศรีจึงได้ปรับรูปแบบการดำเนินโครงการฯ ให้สอดคล้องกับวิกฤตโควิด-19 ที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักเรียน และอาสาสมัครกรุงศรี รวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินโครงการฯ เป็นสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 กรุงศรีได้ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) จัดทำสื่อการเรียนรู้ออนไลน์รูปแบบแอนิเมชันภายใต้โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชื่อชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19" โดยมีนักเรียนจากโรงเรียนภายใต้สังกัดของ สพฐ. และ กสศ. ได้รับผลประโยชน์จากโครงการดังกล่าวรวมทั้งสิ้น 28,000 โรงเรียน (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน)

สแกน QR Code ชมแอนิเมชัน
โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน ชุด "เรื่องเงินเรียนง่าย ห่างไกลโควิด-19"

โครงการ "คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปี 3" ภายใต้ความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย

รายละเอียด

กรุงศรีดำเนินโครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน โดยร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย และธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งโครงการดังกล่าวมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนแนวคิดเรื่องการออมและการวางแผนบริหารจัดการทางการเงินของนิสิต/นักศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 20,000 คน

ผลการดำเนินงาน

สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงได้มีการปรับรูปแบบการให้ความรู้ทางการเงินของโครงการดังกล่าว ผ่านระบบออนไลน์ (Virtual Training) ซึ่งกรุงศรีได้ดำเนินการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางการเงินแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 176 คน และมีอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นจำนวน 164 ชั่วโมงอาสา (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ: การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน)

โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" สนับสนุนการรับบริจาคโลหิตร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

รายละเอียด

กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 เพื่อสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต อวัยวะ และดวงตาของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งปริมาณโลหิตสำรองในระบบไม่เพียงพอต่อการรักษา



ผู้ป่วย กรุงศรีจึงเร่งให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรมสูงสุดและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) อย่างเคร่งครัด

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 กรุงศรีจัดโครงการ “ยิ่งให้ ยิ่งได้” ภายใต้ชื่อ “กรุงศรีรวมใจบริจาคโลหิต สู้ภัยโควิด-19” โดยปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อาทิ การจัดให้มีจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิ การรักษาระยะห่างของจุดนั่งรอคิวและเตียงบริจาคโลหิต การทำความสะอาดเตียงบริจาคโลหิตภายหลังการใช้บริการทุกครั้ง เป็นต้น โดยมีรายละเอียดการจัดกิจกรรมดังนี้

- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต อวัยวะ และดวงตา จำนวน 4 ครั้ง (จัดกิจกรรมเป็นประจำทุกไตรมาส) ณ สำนักงานใหญ่
- ขยายการจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตไปยังอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) จำนวน 4 ครั้ง (จัดกิจกรรมเป็นประจำทุกไตรมาส)
- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตผ่านสาขาธนาคารในต่างจังหวัด จำนวน 14 สาขา (ลดลงจากเป้าหมาย 15 สาขา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19)
- สามารถรับบริจาคโลหิต รวมทั้งสิ้น จำนวน 906,000 ซีซี (ลดลงจากเป้าหมาย 1,000,000 ซีซี เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ต้องมีการปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมและจำกัดจำนวนเตียงบริจาคโลหิตและผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ปริมาณโลหิตที่ได้รับบริจาคมีปริมาณน้อยกว่าในปีที่ผ่านมา)
- มีผู้บริจาคอวัยวะ จำนวน 40 ราย และดวงตา จำนวน 48 ราย
- มีอาสาสมัครกรุงศรีช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม 61 คน คิดเป็นจำนวน 488 ชั่วโมงอาสา



"มาตรการบริจาคโลหิตแบบ New Normal ทำให้รู้สึกอุ่นใจ มีมาตรฐานและไม่แออัด เวลาที่มาบริจาคโลหิตก็รู้สึกปลอดภัย"

คุณธิดารัตน์ เศรษฐวรวิจิตร
ฝ่ายเลขานุการธนาคาร
(บริจาคครั้งที่ 37 ณ อาคารสำนักงานใหญ่)



"การบริจาคโลหิตแบบวิถีใหม่ครั้งนี้ คิดว่าปลอดภัยดี เพราะมีการคัดกรองตั้งแต่เข้าอาคาร และทีมงานมีความเชี่ยวชาญ จึงคิดว่าไม่มีความเสี่ยงใดๆ"

คุณสิทธิพล สามัคคีนิชย์
ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ 3
(บริจาคครั้งที่ 2 ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต)

โครงการ “กรุงศรีห่วงใย...ต้านภัยมะเร็งเต้านม”

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จึงได้มีการปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมจากเดิมคือ กิจกรรมลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้และตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยรถโมบายเอกซเรย์เต้านมเคลื่อนที่ เป็นการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิถันยรักษ์ฯ และการจัดทำสื่อวีดิทัศน์ให้ความรู้สตรีเรื่อง “การตรวจเต้านมด้วยตนเอง” (Breast Self-Examination) เพื่อให้ทางมูลนิธิถันยรักษ์ฯ นำไปเผยแพร่ความรู้ในชุมชนต่างๆ ต่อไป

สแกน QR Code ชมคลิปวิดีโอเรื่อง
"การตรวจเต้านมด้วยตนเอง" ของมูลนิธิถันยรักษ์ฯ

โครงการ "กรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด"

รายละเอียด

กรุงศรีได้ดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งถือเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคาร โดยร่วมกับกรมศิลปากร เพื่อสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของประเทศให้คงอยู่สืบไป ทั้งนี้ ในปี 2563 กรุงศรีได้ตั้งเป้าหมายจัดกิจกรรม จำนวน 4 ครั้ง โดยกำหนดจำนวนอาสาสมัครกรุงศรีไม่เกิน 80 คนต่อครั้ง (ปรับลดเป้าหมายจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดกิจกรรมฯ 4 ครั้ง โดยได้ร่วมพัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์ของโบราณสถาน 4 แห่ง ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ วัดเตว็ด วัดจักรวรรดิ์ วัดเจ้าปราบ และหมู่บ้านโปรตุเกส โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 278 คน คิดเป็นจำนวน 2,224 ชั่วโมงอาสา



นอกจากนี้ กรุงศรีได้ร่วมกับ Gopa Channel จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารในด้านการอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานและวัฒนธรรมท้องถิ่นในรูปแบบสื่อออนไลน์ (คลิปวิดีโอ) ซึ่งมีวิธีการนำเสนอที่ทันสมัยและน่าสนใจสอดรับกับไลฟ์สไตล์ของผู้มีส่วนได้เสียในยุคปัจจุบันที่นิยมบริโภคข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย โดยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งปลูกสร้างโบราณสถาน และวัดที่สำคัญในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 1) วัดเชิงท่า 2) วัดสุวรรณดาราราม 3) วัดพระศรีสรรเพชญ์ 4) หมู่บ้านญี่ปุ่น 5) หมู่บ้านโปรตุเกส นอกจากนี้ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าวยังช่วยสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้สามารถดำเนินต่อไปได้ท่ามกลางสถานการณ์โควิด-19 อีกด้วย

สแกน QR Code ชมคลิปวิดีโอ Gopa Channel ตอนพิเศษ "อยุธยาเมืองแห่งมรดกโลก" (จำนวน 5 ตอน)

โครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา ตั้งแต่ปี 2559 และได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานกรุงศรีมีจิตสำนึกแห่งการแบ่งปันและให้โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชน ด้วยการเปิดรับบริจาคสิ่งของมือสองสภาพดีเพื่อส่งมอบให้แก่ "ร้านปันกัน โดยมูลนิธิยุวพัฒน์" (Pankan Society) ซึ่งจะนำรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ได้รับบริจาคไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 กรุงศรีได้จัดกิจกรรมเปิดรับการบริจาคสิ่งของมือสองสภาพดีจากพนักงาน รวมทั้งจัดกิจกรรมปันกันสัญจรเพื่อจำหน่ายสินค้ามือสองจากร้านปันกัน ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต โดยมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ได้รับการบริจาคจากพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป เป็นจำนวนทั้งสิ้น 972,640 บาท ซึ่งมูลนิธิยุวพัฒน์สามารถนำไปจัดสรรเป็นทุนการศึกษาได้ทั้งสิ้น 139 ทุน (เฉลี่ยทุนละ 7,000 บาท)

โครงการความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand Association: SETH)

รายละเอียด

กรุงศรีได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคมเมื่อปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง ผ่านการพัฒนาศักยภาพและสนับสนุนธุรกิจเพื่อสังคม และเพื่อส่งเสริมการบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในการผลักดันการประกอบธุรกิจและการบริโภคที่คำนึงถึงความยั่งยืนเป็นสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 กรุงศรีได้ให้การสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านการสนับสนุนการจัดกิจกรรมให้กับทางสมาคมฯ ในหลายรูปแบบ ดังนี้

1) **กิจกรรมสัมมนาหัวข้อ "Mega Trend ที่ SE ต้องรู้สู่ภาวะหลังโควิด-19"** เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือและปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านช่องทางการสัมมนาออนไลน์โดยวิทยากรจากสายงานวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมเข้าร่วมรับฟังการสัมมนา จำนวน 15 องค์กร

2) **กิจกรรมการจำหน่ายสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมในงาน** 'D: Market' ของสมาคมสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมเข้าร่วมกิจกรรมฯ รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 องค์กร และมียอดจากการจำหน่ายสินค้าและบริการ จำนวน 88,874 บาท



3) **งาน** "Social Enterprise Market @Krungsri" ในระหว่างวันที่ 16-18 ธันวาคม 2563 ณ บริเวณลานกิจกรรมด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่กรุงศรี เพื่อสนับสนุนพื้นที่จัดงานออกร้านจำหน่ายสินค้าและบริการของผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสังคมและหน่วยงานพันธมิตรของกรุงศรี ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ท่ามกลางวิกฤตโควิด-19 โดยมีผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 12 องค์กร อาทิ ดอยตุง ดอยคำ ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ ร้านพึ่งพา กรีนเนท ธรรมธุรกิจ เป็นต้น



โครงการช้างเชียงราย: ความสัมพันธ์ไทย-ญี่ปุ่น

รายละเอียด

กรุงศรีได้ให้การสนับสนุนโครงการช้างเชียงราย ซึ่งก่อตั้งโดยนายแพทย์กอบชัย จิตรสกุล นักธุรกิจในจังหวัดเชียงราย ที่ได้รับแรงบันดาลใจในการทำประโยชน์ให้กับสังคมด้วยการถ่ายทอดผลงานที่มีคุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรมแบบล้านนาร่วมสมัยสู่วงกว้าง ผ่านการเชิญศิลปินท้องถิ่นในจังหวัดเชียงรายมาร่วมกันออกแบบและสร้างสรรค์ผลงานศิลปะลงบนช้างปูนปั้น จำนวน 90 ตัว เพื่อนำไปตั้งแสดงไว้ยังสถานที่สำคัญต่างๆ ทั่วประเทศไทย ซึ่งการสนับสนุนโครงการช้างเชียงรายของกรุงศรีไม่เพียงแต่จะเป็นการทำให้จังหวัดเชียงรายได้เป็นที่รู้จักในฐานะเมืองแห่งศิลปะแล้ว ช้างปูนปั้นเหล่านี้ยังเปรียบเสมือน "สะพานแห่งมิตรภาพระหว่างประเทศไทยและญี่ปุ่น" ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นที่ประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นมีต่อกันอีกด้วย



ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีในฐานะผู้ร่วมสนับสนุนโครงการฯ ได้มอบช้างศิลปะปูนปั้น จำนวน 8 ตัว ให้กับองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นตัวแทนของความร่วมมือกันระหว่างประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่น ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น สมาคมญี่ปุ่นในประเทศไทย โรงเรียนสมาคมไทย-ญี่ปุ่น กรุงเทพมหานคร โรงเรียนสมาคมไทย-ญี่ปุ่น ศรีราชา และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) ตลอดจนการนำช้างปูนปั้นไปมอบและตั้งโชว์ไว้ที่สถานที่สำคัญที่มีชื่อเสียง ณ ประเทศญี่ปุ่น ได้แก่ The Akasaka East Residence และ National Museum of Ethnology อีกด้วย

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กิจกรรมปลูกป่าชายเลน

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มดำเนินกิจกรรมปลูกป่าชายเลนตั้งแต่ปี 2555 โดยร่วมมือกับหน่วยงานราชการและองค์กรท้องถิ่นต่างๆ อาทิ สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 (ชลบุรี) ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลนจังหวัดชลบุรี สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 2 กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นต้น



ในปี 2563 กรุงศรีได้ร่วมมือกับสถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 (ชลบุรี) ดำเนินการปลูกกล้าไม้ที่เหมาะสมกับพื้นที่ป่าชายเลน เพื่ออนุรักษ์และรักษาระบบนิเวศให้อุดมสมบูรณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำในพื้นที่ป่าชายเลน โดยได้ตั้งเป้าหมายจัดกิจกรรมจำนวน 2 ครั้ง และกำหนดให้มีอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมจำนวนไม่เกิน 40 คนต่อครั้ง (ปรับลดเป้าหมายจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะการรักษาระยะห่าง (Social Distancing) ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

ผลการดำเนินงาน

จัดกิจกรรมจำนวน 2 ครั้ง ในพื้นที่ป่าชายเลน ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 75 คน คิดเป็นจำนวน 600 ชั่วโมงอาสา สามารถปลูกกล้าไม้โกงกาง จำนวน 1,000 ต้น

โครงการ Krungsri Zero Waste

รายละเอียด

โครงการดังกล่าวริเริ่มขึ้นในปี 2561 ภายใต้แนวคิด **"รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์"** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักแก่พนักงานเกี่ยวกับปัญหาขยะ และส่งเสริมให้มีการจัดการขยะภายในองค์กรที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถนำไปรีไซเคิล (Recycle) ให้ได้มากที่สุดและลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบ โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างอุปนิสัย "ลดขยะให้เป็นศูนย์" และส่งเสริมความร่วมมือภายในองค์กร อาทิ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้พนักงานเรื่องการจัดการขยะ การรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานแยกขยะอย่างถูกวิธีก่อนนำไปกำจัดตามขั้นตอน การรณรงค์ให้พนักงานงดใช้โฟมและลดใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic) เพื่อลดปัญหามลพิษและปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากขยะพลาสติก เป็นต้น



ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 กรุงศรีได้การดำเนินกิจกรรมในหลากหลายรูปแบบเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย "ขยะเป็นศูนย์" ได้แก่

- **กิจกรรมรณรงค์ลดการใช้พลาสติกชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-Use Plastic)** โดยได้ขยายผลการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องจากปี 2562 ที่ได้ดำเนินการในศูนย์อาหารของอาคารสำนักงานใหญ่กรุงศรี (ชั้น 8 และ 9) ไปยังร้านค้าในศูนย์อาหาร (ชั้น 12) อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) โดยให้งดการใช้/แจกแก้ว-หลอดพลาสติกและยกเลิกการแจกถุงพลาสติกหูหิ้วแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง นอกจากนี้ ยังได้สนับสนุนส่วนลดพิเศษสำหรับพนักงานที่พกแก้วน้ำส่วนตัวมาเพื่อซื้อเครื่องดื่มที่ร้านค้า ณ ศูนย์อาหาร อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี (ชั้น 8 และ 9) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) (กิจกรรมนี้งดดำเนินการในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19)
- **ขยายกิจกรรม "กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง" ไปยังสาขาของธนาคารและสาขาของกรุงศรี ออโต้** เพื่อส่งเสริมให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการขยะอย่างถูกต้องในองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ต้นทาง ทั้งนี้ กรุงศรีได้ให้การสนับสนุนถังสำหรับแยกประเภทขยะ รวมจำนวน 689 สาขาทั่วประเทศ
- **ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขยะและลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก** ด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมง่ายๆ ในกิจวัตรประจำวัน โดยเฉพาะการลดใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-Use Plastic) ด้วยการมอบของที่ระลึก "ขวดน้ำรีฟิลและถุงผ้า" ในวันสิ่งแวดล้อมโลก (วันที่ 5 มิถุนายน 2563) ซึ่งการใช้ขวดน้ำรีฟิลส่วนตัวนอกจากจะสะท้อนถึงความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสุขอนามัยเพื่อส่วนรวมภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) อีกด้วย
- **เข้าร่วมโครงการ "คนไทยไร้ E-Waste" ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส** เมื่อเดือนกรกฎาคม 2563 เพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักรู้ถึงภัยอันตรายของขยะอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งรณรงค์ให้พนักงานทิ้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกที่เพื่อให้สามารถนำไปกำจัดได้อย่างถูกวิธี ซึ่งจะช่วยลดมลพิษที่อาจเกิดขึ้นจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ โดยได้เปิดบริการจุดรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) รวมทั้งได้ขยายความร่วมมือโครงการดังกล่าวไปยังพื้นที่สำนักงานของบริษัทในเครืออีก 6 แห่ง ได้แก่ พื้นที่สำนักงานของกรุงศรี ออโต้ อาคารบางนา ทาวเวอร์ จำนวน 4 แห่ง และพื้นที่สำนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงศรี จำกัด อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ จำนวน 2 แห่ง นับตั้งแต่เข้าร่วมโครงการฯ กรุงศรีสามารถนำส่งขยะอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปจำกัดอย่างถูกวิธีได้จำนวน 516 ชิ้น สามารถคำนวณเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 5,160 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า*

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินโครงการฯ ของเอไอเอส

- **ติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร** (Food Waste Decomposer) **ณ อาคารสำนักงานใหญ่** เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบให้เป็นศูนย์ และลดปริมาณก๊าซมีเทนซึ่งเกิดมาจากขยะเศษอาหารและถือเป็นหนึ่งในก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญที่ทำให้เกิดการสะสมพลังงานความร้อนในชั้นบรรยากาศจนเกิดภาวะโลกร้อน และด้วยเทคโนโลยีชีวภาพในเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจะช่วยแปรสภาพเศษอาหารให้กลายเป็นอาหารบำรุงพืชคุณภาพสูง เพื่อใช้สำหรับบำรุงต้นไม้คืนความสมดุลให้กับระบบนิเวศ โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 และสามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบได้จำนวน 6,000 กิโลกรัม หรือเทียบเท่ากับการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 15,200 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ นอกจากนี้ ยังสามารถเปลี่ยนขยะเศษอาหารให้เป็นอาหารบำรุงพืชคุณภาพสูงได้ จำนวน 971 กิโลกรัม โดยได้มอบให้กับพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมเนื่องในวันสิ่งแวดล้อมไทย รวมทั้งนำไปบำรุงพื้นที่สีเขียวโดยรอบอาคารสำนักงาน และใช้ประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่อไป



โครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รายละเอียด

กรุงศรีเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในโครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2563 เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยโครงการดังกล่าวมีกลไกการระดมทุนปลูกต้นไม้ใหม่ให้ได้ป่า และร่วมปกป้องผืนป่าด้วยกลไกธรรมาภิบาล โดยมีการเปิดเผยข้อมูลและติดตามการเติบโตของป่า ผ่านแอปพลิเคชัน "Care the Wild" ซึ่งมีการร่วมมือกับหลายภาคส่วนที่สำคัญอาทิ กรมป่าไม้ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 กรุงศรีได้สนับสนุนโครงการ Care the Wild "ปลูกป้อง Plant & Protect" ดังนี้

- สนับสนุนงบประมาณการพัฒนาแอปพลิเคชัน Care the Wild แก่มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สำหรับเป็นช่องทางการระดมทุนเงินสนับสนุนโครงการ Care the Wild จากสาธารณชน เป็นจำนวน 200,000 บาท
- สนับสนุนงบประมาณปลูกป่าในพื้นที่ป่าชุมชนบ้านเขาหัวคน ตำบลน้ำพุ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 10 ไร่ พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณการปลูกต้นไม้ร่วมกับกรมป่าไม้ จำนวน 2,000 ต้น เป็นจำนวน 400,000 บาท ซึ่งการสนับสนุนการปลูกต้นไม้ จำนวน 2,000 ต้น ในโครงการดังกล่าว สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 18,000 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)
- นำอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมปลูกป่า จำนวน 48 คน เพื่อนำร่องปลูกต้นไม้ จำนวน 500 ต้น คิดเป็นจำนวน 384 ชั่วโมงอาสา



โครงการ "Care the Bear" โดยร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รายละเอียด

ในปี 2562 กรุงศรีจึงได้เข้าร่วมโครงการ "Care the Bear" ที่ริเริ่มโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ภายใต้แนวคิด "Change the Climate Change" by Eco - Event โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และธุรกิจเพื่อสังคมร่วมขับเคลื่อนการลดภาวะโลกร้อนด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดงานอีเวนท์โดยใช้ "หลักการ 6 Cares" ซึ่งมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อช่วยลดโลกร้อนใน 6 ด้าน ได้แก่ การรณรงค์เดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าหรือรถสาธารณะ การลดการใช้กระดาษและพลาสติก การงดใช้โฟม การลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า การเลือกใช้อุปกรณ์ตกแต่งในงานอีเวนท์ด้วยวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และการรณรงค์ให้ตักอาหารแต่พอดีและรับประทานอาหารให้หมดเพื่อลดขยะจากอาหารเหลือทิ้ง กรุงศรีจึงเข้าร่วมโครงการดังกล่าวโดยมุ่งหวังให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของภาวะโลกร้อนในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 สามารถลดจำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ได้ 1,972,599* กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 219,176 ต้น

กิจกรรม "ปฏิทินเก่า...เราขอ"

รายละเอียด

กรุงศรีได้ริเริ่มกิจกรรมดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2560 โดยเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้งานแล้ว และ/หรือปฏิทินของปีก่อน เพื่อนำไปมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำไปผลิตเป็นสื่ออักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 กรุงศรีสามารถรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะที่ได้รับบริจาคจากพนักงานและส่งมอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 5,020 ฉบับ



หมายเหตุ:

* อ้างอิงผลการดำเนินโครงการฯ จากการคำนวณผ่านระบบ Digital Eco Calculator Kit และโปรแกรม Excel (Eco Kit) เวอร์ชัน 2562 ของโครงการฯ

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

โครงการ "กรุงศรีรวมใจ สู้ภัยโควิด-19"

รายละเอียด

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตของมนุษย์และผลกระทบต่อสังคมทั่วโลก กรุงศรีจึงได้เร่งดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือการเงิน ช่วยเหลือและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นด่านหน้า พร้อมสนับสนุนการจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อรักษาผู้ป่วย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรี กรุ๊ปได้ให้การสนับสนุนเงินช่วยเหลือเพื่อบรรเทาสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ดังนี้

- การบริจาคเงินแก่สำนักงานนายกรัฐมนตรี ในนามสมาคมธนาคารไทย เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนโรงพยาบาลของรัฐและบุคลากรทางการแพทย์ในการรักษาโรคโควิด-19 จำนวน 8,000,000 บาท
- การบริจาคเงินให้แก่สมาคมนักเรียนไทยในญี่ปุ่น ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ในประเทศญี่ปุ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยร่วมกับ มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) เป็นจำนวน 1,480,250 บาท
- การบริจาคเงินรายได้ส่วนหนึ่งจากแคมเปญ "ได้รถได้บุญ" ของกรุงศรี ออโต้ ร่วมกับผู้ประกอบการรถยนต์มือสองจากจังหวัดกระบี่และตรัง เพื่อสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์แก่สภากาชาดไทย จำนวน 174,000 บาท



นอกจากนี้ กรุงศรี กรุ๊ปได้ให้การสนับสนุนสิ่งของและสนับสนุนการช่วยเหลือในรูปแบบอื่นๆ แก่หน่วยงานต่างๆ ท่ามกลางสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ดังนี้

- การสนับสนุนช่องทางประชาสัมพันธ์ในการระดมเงินบริจาคจากพนักงาน คู่ค้า และลูกค้าของธนาคาร เพื่อมอบให้กับโครงการต่างๆ ได้แก่ กองทุนศิริราชสู้ภัยโควิด ศิริราชมูลนิธิ จำนวน 1,012,612.55 บาท โครงการช่อง 7 รวมใจสู้ภัยโควิด-19 จำนวน 37,302,579.68 บาท และโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 316,000 บาท (ยอดเงินบริจาค ณ วันที่ 30 เมษายน 2563)
- การบริจาคหน้ากากอนามัยประเภท N-95 จำนวน 327 ชิ้น ให้แก่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- การสนับสนุนหน้ากากอนามัยชนิดผ้า จำนวน 3,000 ชิ้น ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลรัฐ 4 แห่งในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น โรงพยาบาลค่ายศรีพัชรินทร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลสิรินธร โดยกรุงศรี ออโต้
- กิจกรรมจัดทำและสนับสนุนหน้ากากป้องกันใบหน้า (Face Shield) จำนวน 7,627 ชิ้น เพื่อมอบให้แก่โรงพยาบาลทั่วประเทศ โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- กิจกรรมสนับสนุนพัดลม (ขนาดใบพัด 18 นิ้ว) จำนวน 20 เครื่อง เพื่อมอบเป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แก่โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ โดยกรุงศรี คอนซูมเมอร์
- กิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนพนักงานร่วมอุดหนุนมะม่วงคุณภาพดีจากกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกมะม่วงที่ไม่สามารถส่งออกสินค้าได้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการสนับสนุนมะม่วง จำนวน 1,000 กล่อง เพื่อมอบเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลราชวิถี โดยผู้ประกอบการได้รับยอดจำหน่ายมะม่วง จำนวนทั้งสิ้น 312,725 บาท



- โครงการตู้ปันสุขและตะกร้าปันสุข เพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ณ สาขาของกรุงศรี ออโต้ ทั่วประเทศ



- โครงการกรุงศรีปันสุข มอบถุงยังชีพจำนวน 600 ถุง เพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ณ ชุมชนบ้านปูนสะพานพระรามแปด



- การบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนการจัดซื้อวัคซีนเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 แก่รัฐบาลแห่งราชอาณาจักรกัมพูชา โดย Hattha Bank Plc. จำนวน 1,499,142.08 บาท (49,444 ดอลลาร์สหรัฐ)

พิธีทอดกฐินประจำปี และพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล โดยกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

รายละเอียด

กิจกรรมสืบสานประเพณีงานบุญใหญ่ ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้บริหารและพนักงานทุกกลุ่มงานของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน คู่ค้า ตลอดจนลูกค้าในการร่วมทำบุญ เพื่อสานต่อพระพุทธศาสนา โดยการบูรณปฏิสังขรณ์อาคาร รวมถึงสิ่งก่อสร้างภายในวัดที่มีความชำรุดเสียหาย ให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างเดิม รวมทั้งการสมทบทุนเพื่อจัดซื้อเครื่องมือแพทย์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 ได้รับยอดเงินทำบุญพิธีทอดกฐินธนาคารและพิธีทอดผ้าป่ามหากุศลรวมทั้งสิ้น 12,169,519.10 บาท โดยมีรายละเอียดวัดและโรงพยาบาลที่จัดพิธีทอดกฐินและทอดผ้าป่ามหากุศล ดังนี้

- ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดกฐิน จำนวน 6 วัด ทั่วทุกภูมิภาค ได้แก่ วัดโคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร วัดหน้าฝาย (อุตรดิตถ์ธรรมาราม) จังหวัดอุตรดิตถ์ วัดชลธาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี วัดป่าโชติธรรม จังหวัดชลบุรี วัดวัง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และวัดบางกระ จังหวัดราชบุรี
- ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล จำนวน 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร โรงพยาบาลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ และโรงพยาบาลเลิดสิน กรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2563 กรุงศรีได้จัดพิธียกช่อฟ้าอุโบสถวัดเชิงท่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และได้รับเกียรติจาก **ท่านผู้หญิงสิริกิติยา เจนเซน** เป็นประธานพิธียกช่อฟ้าอุโบสถวัดเชิงท่าที่ได้รับบูรณะจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายใต้การสนับสนุนและแนะนำของกรมศิลปากร โดยมีคณะกรรมการและผู้บริหารธนาคารให้การต้อนรับและร่วมพิธีดังกล่าว



วัดเชิงท่าถือเป็นวัดสำคัญและทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยอยุธยาตอนปลาย โดยเมื่อปี 2561 กรุงศรีได้จัดพิธีทอดกฐินและสามารถรวบรวมปัจจัยจำนวน 6,442,232.40 บาท จากการสนับสนุนในส่วนของธนาคารและจากกำลังศรัทธาของผู้บริหาร พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจของกรุงศรี และประชาชนทั่วไป

สแกน QR Code ชมคลิปวิดีโอพิธียกช่อฟ้าอุโบสถ
ณ วัดเชิงท่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสนับสนุนโครงการสาธารณกุศล

รายละเอียด

การสนับสนุนด้านการเงินผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรสาธารณกุศล เพื่อช่วยเหลือชุมชนที่มีความต้องการเร่งด่วนและ/หรือเพื่อสนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศลขององค์กรต่างๆ

ผลการดำเนินงาน

- การสนับสนุนเงินให้กับมูลนิธิกรุงศรี จำนวน 4,965,000.00 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของมูลนิธิฯ
- การสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น จำนวน 100,000 บาท
- การสนับสนุนสลากกาชาด ประจำปี 2563 จำนวน 100 เล่ม รวมเป็นเงินจำนวน 100,000 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของสภากาชาดไทย
- การสนับสนุนพิธีทอดกฐิน ประจำปี 2563 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 10,000 บาท
- การสนับสนุนพิธีทอดกฐิน ประจำปี 2563 ของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 10,000 บาท

ด้านสิ่งแวดล้อม



การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

แม้ว่าการดำเนินธุรกิจในภาคการเงินอาจจะไม่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันอาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร จึงผลักดันให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร พร้อมทั้งกำหนดกรอบการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพนักงานเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กร ด้วยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับองค์กรและประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติอีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กำหนด **"ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม"** เพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล ดังนี้
  - มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ โดยถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคน
  - ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
  - เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ และรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
  - มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงศรี ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลกด้วยความรับผิดชอบในทุกกระบวนการธุรกิจ
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย"** เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ("บริษัทในเครือ") โดยบริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และ/หรือการเลือกใช้วัสดุ (Recycle) หรือผลิตภัณฑ์ทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า
- สนับสนุนให้มีการลดหรือป้องกันควบคุมมลพิษทางน้ำที่ระบายออกจากอาคาร
- สื่อสารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต่อพนักงาน ชุมชน ลูกค้า และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยสามารถแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

สรุปผลการดำเนินงาน

การลดและป้องกันควบคุมมลพิษทางน้ำที่ระบายออกจากอาคาร

เป้าหมาย

- ดำเนินการปล่อยน้ำเสียอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมาย และ/หรือกฎเกณฑ์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียจากอาคารเป็นประจำทุกเดือน
- ไม่มีการร้องเรียนจากชุมชนเรื่องการปล่อยน้ำเสียของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการบำบัดน้ำเสีย ควบคุม และตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียจากอาคารเป็นประจำทุกเดือน
- ปี 2563 ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการปล่อยน้ำเสียของอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

เป้าหมาย

- ดำเนินการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดน้ำเสีย น้ำทิ้งจากระบบ Cooling Tower และน้ำหยดจากการควบแน่นของคอยล์เย็นของเครื่องจ่ายลมเย็นตามชั้นต่างๆ ของอาคารสำนักงานใหญ่นำกลับมาใช้ซ้ำ เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- สามารถลดปริมาณน้ำใช้จากอาคารสำนักงานใหญ่ได้โดยเฉลี่ยเดือนละ 100 ลูกบาศก์เมตร หรือ 1,200 ลูกบาศก์เมตรต่อปี

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2563 สามารถนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ในการรดน้ำต้นไม้และล้างทำความสะอาดพื้นถนน ภายนอกอาคารสำนักงานใหญ่โดยเฉลี่ยเดือนละ 150 ลูกบาศก์เมตร หรือ 1,800 ลูกบาศก์เมตรต่อปี

การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร *

เป้าหมาย

- ลดปริมาณขยะเศษอาหารจากศูนย์อาหารของสำนักงานใหญ่ได้ร้อยละ 90 ต่อวัน
- ช่วงการทดสอบการเดินเครื่องระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563 ตั้งเป้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยเฉลี่ยเดือนละ 400 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2563 สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารที่จะไปสู่กระบวนการฝังกลบได้มากกว่า 6,000 กิโลกรัม ซึ่งช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 15,200 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) (เริ่มเดินเครื่องกำจัดขยะในเดือนตุลาคม 2563)

หมายเหตุ:

* สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของโครงการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร ในหัวข้อ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หัวข้อย่อย การจัดการของเสีย

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

กรุงศรีตระหนักดีว่าภาคธุรกิจการธนาคารถือเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก อาทิ การบริโภคพลังงานไฟฟ้า น้ำมัน และกระดาษ เป็นต้น ธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนหาแนวทางการลดการใช้ทรัพยากรควบคู่ไปกับการลดปริมาณขยะหรือของเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรต่างๆ ผ่านการสร้างความตระหนักและรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการร่วมอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าจึงถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนเป็นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีมีแนวทางการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

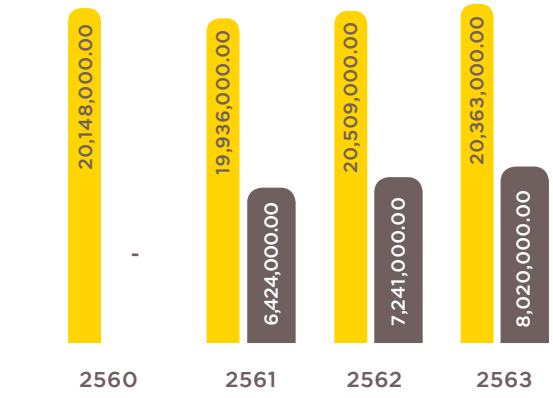
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม"** เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การใช้พลังงานไฟฟ้า ทรัพยากรน้ำ การจัดการของเสีย การลดมลพิษทางอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมและตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการบริหารและใช้ทรัพยากรของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 ("บริษัทในเครือ") โดยบริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- จัดตั้ง **"คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน"** ประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 9 คน ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร รวมถึงการจัดอบรมและการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยธนาคารจะมีการทบทวนสมาชิกของคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเป็นประจำทุกปี
- กำหนดแนวทางและเป้าหมายการจัดการพลังงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อตกลงระหว่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการเกิดของเสีย รวมถึงลดการปล่อยมลพิษที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและบรรเทาความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- มุ่งลดการใช้สารเคมี และจัดให้มีระบบการจัดการของเสียตามแนวคิด **"การจัดการขยะเหลือศูนย์"** (Zero Waste) เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือ เฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีส่วนผสมของวัสดุหรือวัตถุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน และ/หรือผลิตภัณฑ์ที่มาจากกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- พัฒนาและสนับสนุนทางเลือกในการปฏิบัติงานโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ซอฟต์แวร์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อลดการสิ้นเปลืองพลังงานและทรัพยากร และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงานหรือกระบวนการให้บริการ
- มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน

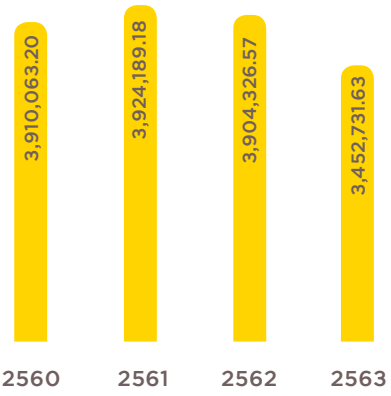
กรุงศรีสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังให้องค์กรมีการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันในปริมาณที่ลดลง ซึ่งจะช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของธนาคารอีกด้วย

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)



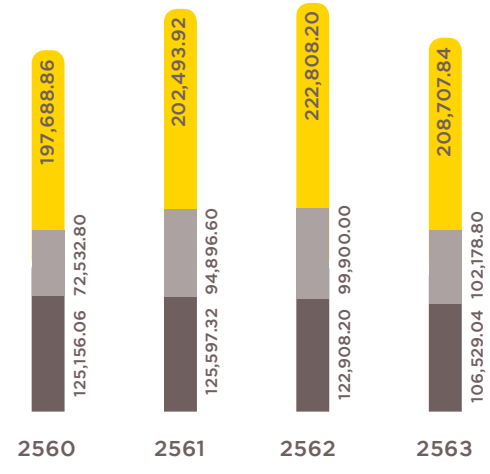
หมายเหตุ:
1/ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอาคารสำนักงานใหญ่ หมายถึง ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคาร A, B และ C ไม่รวมอาคารศูนย์การเรียนรู้
2/ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ในปี 2561 นับเฉพาะเดือนมีนาคม-ธันวาคม 2561 เนื่องจากอาคารเพิ่งเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการในเดือนมีนาคม 2561

ปริมาณการใช้น้ำมัน* (ลิตร)



หมายเหตุ:
* ข้อมูลการใช้น้ำมันคำนวณจากยานยนต์ส่วนกลางของสำนักงานใหญ่ ยานยนต์ส่วนกลางของสาขาธนาคาร และรถยนต์สำหรับผู้บริหาร

พลังงานรวม (จิกะจูล)



หมายเหตุ:
1/ ค่าพลังงานน้ำมันดีเซล 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 36.42 เมกะจูล (MJ) / ค่าพลังงานน้ำมันเบนซิน 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 31.48 เมกะจูล (MJ)
2/ 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล (GJ)

การปรับลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

กรุงศรีได้หาแนวทางการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ อาทิ การปรับลดแสงสว่างในอาคารสำนักงานหลังเลิกงาน การถอดปลั๊กตู้กดน้ำดื่มตามชั้นต่างๆ หลังเลิกใช้งาน การปรับเปลี่ยนระยะเวลาการเดินเครื่องปั๊มน้ำในระบบต่างๆ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

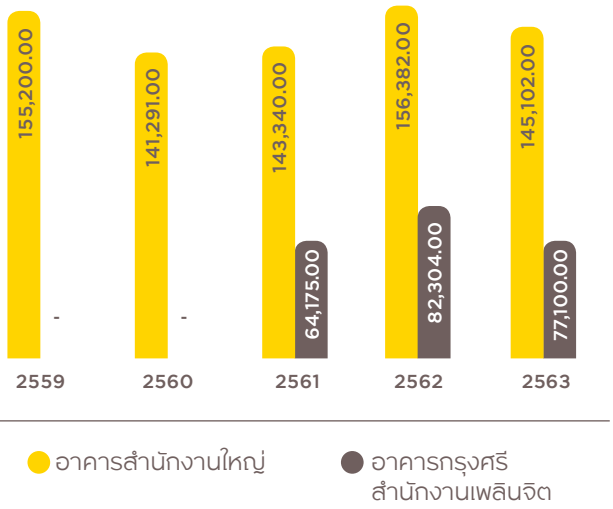
- ทดลองลดการเปิดไฟแสงสว่างบริเวณชั้น 25 อาคารสำนักงานใหญ่ ในช่วงเวลา 20.00-23.00 น. โดยเปิดไฟเพียงร้อยละ 50 ของพื้นที่ชั้น 25 ซึ่งสามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 5,702.40 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 22,239.36 บาทต่อปี
- ดำเนินการถอดปลั๊กตู้กดน้ำร้อน-น้ำเย็น ทุกชั้นของอาคารสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่เวลา 22.00-06.00 น. ทุกวันทำการ โดยสามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 50,336 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 196,310.04 บาทต่อปี (เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2563)
- ลดเวลาการเดินปั๊มสูบน้ำเย็นของ Heat Exchanger Pump จำนวน 1 ชุด เวลา 05.00-18.00 น. (13 ชม.) สามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 1,170 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 4,563 บาทต่อปี (เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2563)
- ดำเนินการเปลี่ยนชุดแลกเปลี่ยนความร้อนของระบบปรับอากาศ (Plate Heat Exchanger) จำนวน 1 ชุด เพื่อทดแทนของเดิมที่เริ่มเสื่อมสภาพ โดยสามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 41,524.08 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 161,943.91 บาทต่อปี (เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2563)
- ปรับลดเวลาเดินเครื่องชิลเลอร์ของระบบปรับอากาศ โดยเปิดในเวลา 06.30 น. จากเวลาเดิม 06.00 น. (เปิดเครื่องช้าลงกว่าเดิม 30 นาที) ทุกวันทำการ เพื่อให้มีความเย็นในอาคารสำนักงานก่อนเวลาเริ่มงาน โดยสามารถประหยัดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้ 19,800 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 77,220 บาทต่อปี (เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563)

การบริโภคน้ำ

กรุงศรีส่งเสริมการบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ประหยัดน้ำ การบำบัดและตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน จนถึงกระบวนการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้อีกครั้งอย่างเหมาะสม โดยมุ่งหวังให้การบริโภคน้ำขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า รวมทั้งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการประเมินความเสี่ยงด้านการบริโภคน้ำขององค์กรโดยพิจารณาความเสี่ยงการขาดแคลนน้ำของพื้นที่ตั้งหลักของกรุงศรี ประกอบด้วยอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องด้วยอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งมีจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่อาคารดังกล่าวจำนวนมากและมีปริมาณการใช้น้ำสูงเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้น้ำของสาขาธนาคารในภูมิภาคต่างๆ



ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)



การใช้น้ำปริมาณสุทธิ

น้ำใช้ของอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (KSPO) เป็นน้ำที่ซื้อมาจากผู้ผลิตภายนอก (การประปานครหลวง) ปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งจึงอ้างอิงตามมาตรวัดของการประปานครหลวง นอกจากนี้ น้ำทิ้งของอาคารสำนักงานทั้งสองแห่งได้ผ่านระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานน้ำทิ้งก่อนระบายออกสู่สิ่งแวดล้อม หรือนำกลับมาใช้ซ้ำ

ข้อมูลน้ำปี 2563 (เมกะลิตร)*	อาคารสำนักงานใหญ่	อาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต
ปริมาณน้ำประปาซื้อ	145.10	77.10
ปริมาณน้ำทิ้งจากระบบบำบัด	113.54	58.36
ปริมาณการใช้น้ำสุทธิ	31.56	18.74

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

การประหยัดน้ำอาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

กรุงศรีได้หาแนวทางการนำน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงานใหญ่มาปรับปรุงคุณภาพน้ำตามค่ามาตรฐานน้ำทิ้งของกรมควบคุมมลพิษ โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated Sludge) ซึ่งน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญภายนอกทุกเดือน นอกจากนี้ ธนาคารได้ปฏิบัติตามกฎกระทรวงโดยจัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของระบบน้ำเสีย และนำส่งรายงานต่อสำนักงานเขตยานนาวาเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ น้ำที่ผ่านการบำบัดจะถูกนำกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ทดแทนการใช้น้ำประปา โดยเฉลี่ยประมาณ 1,800 ลูกบาศก์เมตรต่อปี

ผลการดำเนินงาน

จากการนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดมาใช้ซ้ำอีกครั้งและการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำ สามารถประหยัดปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ได้จำนวน 1,534.71 ลูกบาศก์เมตรต่อปี หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 25,200 บาทต่อปี

การประหยัดน้ำอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

รายละเอียด

อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ได้ถูกออกแบบให้มีระบบสุขาภิบาล สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

การเลือกใช้สุขภัณฑ์และก๊อกน้ำภายในอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ทำให้มีการใช้ปริมาณน้ำน้อยกว่าหรือเท่ากับปริมาณอ้างอิง โดยสามารถประหยัดน้ำได้ร้อยละ 40 ของการใช้น้ำปกติ และสามารถประหยัดค่าน้ำในอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 278,357 บาทต่อปี

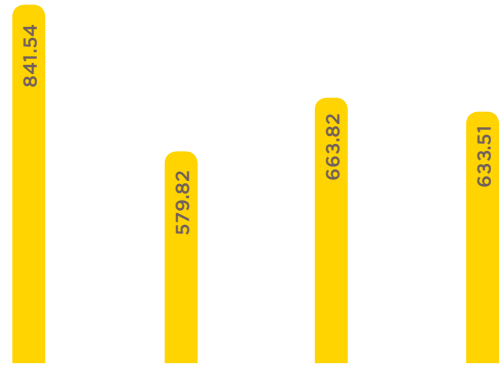
การบริโภคกระดาษ

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมุ่งเน้นการทำงานในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณการบริโภคกระดาษและลดปริมาณขยะเศษกระดาษผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ

- การส่งเสริมแนวคิด “คิดก่อนพิมพ์” (Think Before Print) ให้มีการตรวจร่าง และ/หรือแก้ไขเอกสารบนจอภาพจากเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนทำการสั่งพิมพ์ และรณรงค์ให้ใช้กระดาษทั้งสองด้านอย่างคุ้มค่า



ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม (ตัน)



หมายเหตุ:
* ปี 2563 ปริมาณการใช้กระดาษลดลงตามจำนวนธุรกรรมและมีการใช้ระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น นอกจากนี้ ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารได้มีมาตรการให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) ด้วย

- การสนับสนุนกระบวนการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้แล้วในสำนักงานผ่านโครงการ Shred2Share “ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม” ของบริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด (Iron Mountain)

โครงการ Shred2Share By Iron Mountian ปี 2563

ชื่อบริษัท	ปริมาณกระดาษที่ส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (ตัน)*	ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) (กิโลกรัม)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	234.72	61,026.70
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)	66.57	17,307.86
บริษัท อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด	142.50	37,050.83
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด	2.60	675.16
บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	0.44	115.15
รวม	446.83	116,175.70

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

- การใช้แอปพลิเคชัน “Di-Wallet” สำหรับการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) ภายในร้านค้าและศูนย์อาหาร ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่ช่วยลดปริมาณกระดาษใบเสร็จ (slip) และยังช่วยสนับสนุนสังคมไร้เงินสด โดยในปี 2563 มีการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน Di-Wallet ดังนี้
  - มีการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มในร้านค้าและศูนย์อาหาร ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ผ่านแอปพลิเคชัน Di-Wallet จำนวน 150,533 ครั้ง ทำให้สามารถลดปริมาณกระดาษใบเสร็จได้ 150,533 ชิ้น เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 141.14 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)[1/]
  - มีการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มในร้านค้าและศูนย์อาหาร ณ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ผ่านแอปพลิเคชัน Di-Wallet จำนวน 107,143 ครั้ง ทำให้สามารถลดปริมาณกระดาษใบเสร็จได้ 107,143 ชิ้น เทียบเท่ากับลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกไปได้ 100.46 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$)[1/]

หมายเหตุ:
[1/] คำนวณจากกระดาษใบเสร็จ (Slip) 1 แผ่น น้ำหนัก 0.32 กรัม / อ้างอิงค่า Emission Factor เท่ากับ 2.93 $kgCO_2e$

การจัดการของเสีย

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังมุ่งเน้นลดปริมาณของเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย

ในปี 2561 กรุงศรีได้ริเริ่มแนวคิด **“รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์”** (Krungsri Zero Waste) เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร เพื่อส่งเสริมการลดปริมาณขยะและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การเสริมสร้างอุปนิสัยการคัดแยกขยะของพนักงาน เพื่อง่ายต่อการนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี ผ่านกิจกรรม “กรุงศรี ถูกที่ ถูกถัง”
- การรณรงค์ให้พนักงานพกพาสิ่งของ 4 อย่าง ได้แก่ หลอด แก้ว ถุงผ้า และภาชนะใส่อาหาร เพื่อลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียว
- กิจกรรม “ปันถุง เปลี่ยนโลก” เพื่อรณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้า หรือถุงพลาสติกสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำและลดการใช้ถุงพลาสติกใหม่
- การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหาร อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารสู่กระบวนการฝังกลบ



สรุปผลการดำเนินงาน

การแยกขยะ

ปริมาณขยะรีไซเคิล (หน่วย: กิโลกรัม)	กล่องกระดาษ	กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	ขวดพลาสติก ขวดแก้ว	แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด
อาคารสำนักงานใหญ่	13,212.50	8,880.50	5,434.50	487.50
อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต	5,660.00	182.00	1,496.00	101.00

โครงการ "คนไทยไร้ E-Waste" โดยร่วมกับ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส (AIS)

รายละเอียด

กรุงศรีได้เข้าร่วมโครงการคนไทยไร้ E-Waste เพื่อรณรงค์และเชิญชวนให้พนักงานกรุงศรีมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) และนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี ปลอดภัย และลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ อาทิ โทรศัพท์มือถือเก่า แบตเตอรี่มือถือ พาวเวอร์แบงก์ สายชาร์จและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ โดยกรุงศรีได้จัดให้มีกล่องรับขยะอิเล็กทรอนิกส์ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ (ชั้น 8) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 สามารถคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ได้จำนวน 516 ชิ้น หรือคิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 5,160 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (เริ่มการคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ในเดือนกรกฎาคม 2563)

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลจากรายงานการดำเนินงานโครงการคนไทยไร้ E-Waste ของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส

โครงการติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารจากศูนย์อาหารของอาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

กรุงศรีได้ติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารณอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อลดปริมาณขยะเศษอาหารที่ได้จากศูนย์อาหารของธนาคารสู่กระบวนการฝังกลบ อันเป็นต้นเหตุสำคัญของก๊าซเรือนกระจกและปัญหาภาวะโลกร้อน โดยเครื่องดังกล่าวจะใช้เทคโนโลยีชีวภาพในการย่อยสลายขยะเศษอาหารให้กลายเป็นอาหารพืช (ปุ๋ยอินทรีย์) ซึ่งสามารถนำไปใช้บำรุงต้นไม้ได้ การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 7.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ภายใต้โครงการ 'Krungsri Zero Waste' ที่ให้ความสำคัญต่อการปลูกฝังจิตสำนึกของพนักงานกรุงศรีในการร่วมดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

ผลการดำเนินงาน *

กรุงศรีได้ติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารในเดือนกันยายน 2563 และทดสอบการเดินเครื่องอย่างเป็นทางการในเดือนตุลาคม 2563 ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2563 เครื่องดังกล่าวสามารถกำจัดขยะเศษอาหารได้มากกว่า 6,000 กิโลกรัม และแปรเป็นอาหารพืชได้จำนวน 970 กิโลกรัม เทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 15,200 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ ($kgCO_2e$) หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 1,689 ต้น

หมายเหตุ:
* อ้างอิงข้อมูลจากรายงานของบริษัท โอ๊คลิน (ประเทศไทย) จำกัด (Oklin)

การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นประเด็นที่มีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับประเทศและระดับโลก และเป็นหนึ่งในประเด็นที่สำคัญของเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติด้วย กรุงศรีตระหนักดีว่าแม้ธุรกิจภาคการเงินการธนาคารอาจไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่ในขณะเดียวกันทุกกระบวนการทำงานและกิจกรรมทางเศรษฐกิจของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ อาทิ การใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำมัน และกระดาษ เป็นต้น โดยทรัพยากรเหล่านี้เป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป และสามารถก่อให้เกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ซึ่งเป็นหนึ่งในก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน อันส่งผลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การดำเนินธุรกิจบางอุตสาหกรรม อาทิ อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมประมง ธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยที่สุด ผ่านกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร รวมทั้งการสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยมลพิษ เพื่อมุ่งสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) และต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 5 ภายในปี 2563* โดยเทียบกับปีฐาน 2560

หมายเหตุ:
* เป้าหมายที่กำหนดเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ (อาคารสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคาร A, B, C และอาคารศูนย์การเรียนรู้

- จัดทำ**คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) เพื่อคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่
- **ส่งเสริมกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก** อาทิ การออกแบบอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามมาตรฐาน The Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ของสหรัฐอเมริกา (US Green Building Council: USBC) ในระดับ LEED Gold การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ การประชุมระบบทางไกล (VDO Conference) การสนับสนุนระบบการทำงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
- **มุ่งเน้นสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและ/หรือลดการปล่อยมลพิษ** ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ตามแนวทาง **"การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ"** สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติงาน "การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ" ของธนาคารที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม

สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ปี 2563 ปล่อยก๊าซเรือนกระจก
14,588 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า [1/]
ลดลงร้อยละ 16.8 (เทียบกับปีฐาน 2560)

กำหนดเป้าหมายใหม่ของการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ร้อยละ 10 ภายในปี 2566
โดยเทียบกับปีฐาน 2560 (สำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ [2/])
และ **ร้อยละ 5 ภายในปี 2566**
โดยเทียบกับปีฐาน 2563 (สำหรับอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต [3/])

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

กรุงศรีได้ดำเนินการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยทำการวัดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดูดกลับก๊าซเรือนกระจก ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ใน 3 ขอบเขต (Scope)** ดังนี้

- Scope 1: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Direct GHG Emissions) คำนวณจากก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง อาทิ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ที่องค์กรเป็นเจ้าของเอง) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น โดยได้วัดจากปริมาณการใช้น้ำมันเบนซิน/ดีเซลสำหรับรถผู้บริหารและรถส่วนกลาง การเบิกค่าน้ำมันของพนักงาน ปริมาณสารทำความเย็นของ Chiller ปริมาณสารดับเพลิง ปริมาณการเกิดก๊าซมีเทนจากการใช้ห้องน้ำ เป็นต้น
- Scope 2: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Indirect GHG Emissions) คำนวณจากก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร โดยได้นำปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้ามาคำนวณ

- Scope 3: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอื่น (Other Indirect GHG Emissions) อาทิ การเดินทางของพนักงานด้วยยานพาหนะที่ไม่ใช่ขององค์กร การเดินทางไปสัมมนานอกสถานที่ การใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น โดยกรุงศรีได้ใช้ปริมาณการใช้กระดาษ น้ำประปา เป็นต้น ในการคำนวณ

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

หมายเหตุ
** องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2563 และ เอกสารขอบเขตการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม			
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562 [1/]	ปี 2563 [2/]
ขอบเขตที่ 1 (Scope 1)	TonCO_2e	5,375	2,776	2,802	2,321
ขอบเขตที่ 2 (Scope 2)	TonCO_2e	12,159	11,982	12,342	12,267
ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO_2e	17,534	14,758	15,144	14,588
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO_2e ต่อคน	3.45	3.00	3.43	3.03
ขอบเขตที่ 3 (Scope 3)	TonCO_2e	1,832	1,286	1,467	523
จำนวนพนักงานประจำ [3/]	คน	5,089	4,915	4,400	4,800

หมายเหตุ
[1/] ข้อมูลปี 2562 มีการเปลี่ยนแปลงตามผลที่ได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
[2/] ข้อมูลปี 2563 อยู่ระหว่างดำเนินการยื่นขอรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
[3/] เฉพาะพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานใหญ่

การสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำซึ่งทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรทางการเงินให้กับระบบเศรษฐกิจตระหนักดีว่าการให้สินเชื่อของธนาคารต่อภาคธุรกิจต่างๆ อาจมีความเสี่ยงด้านผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยมีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการสนับสนุนธุรกิจกลุ่มส่งผลกระทบเชิงบวก (Positive List) อาทิ ธุรกิจพลังงานทางเลือก เพื่อมั่นใจว่ากลุ่มธุรกิจที่ธนาคารสนับสนุนเงินทุนนั้นมีการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดการดำเนินงาน

ณ สิ้นปี 2563 กรุงศรีได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือก อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นวงเงินจำนวน **10,941 ล้านบาท** ทั้งนี้ การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือกสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่สภาพแวดล้อม 2,929,668.12 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (เมื่อคำนวณเทียบกับการใช้พลังงานไฟฟ้าทั่วไป)

ประเภทของพลังงานทางเลือก	ร้อยละของสินเชื่อพลังงานทางเลือกทั้งหมด	อัตรากำลังผลิตสูงสุด (เมกะวัตต์)[1/]	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก[2/] (กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)
พลังงานน้ำ	49.65	2,479.00	1,483,929.40
พลังงานลม	14.98	97.50	58,363.50
พลังงานชีวภาพ	24.00	1,608.00	962,548.80
พลังงานชีวมวล	3.20	17.40	10,415.64
พลังงานขยะ	5.55	9.00	5,387.40
พลังงานแสงอาทิตย์	2.62	683.30	409,023.38
รวม	**100**	**4,894.20**	**2,929,668.12**

หมายเหตุ:
1/ 1 เมกะวัตต์ (MW) เท่ากับ 1,000 กิโลวัตต์ (kW)
2/ คำนวณการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงข้อมูลจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งมีผลบังคับใช้ในรอบการพิจารณา 4/2563 (22 กรกฎาคม 2563) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.5986 $kgCO_2e$

การสนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการทำงานและกิจกรรมที่ช่วยลดก๊าซเรือนกระจก

โครงการ 75 ปี กรุงศรี ลด 7.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

รายละเอียด

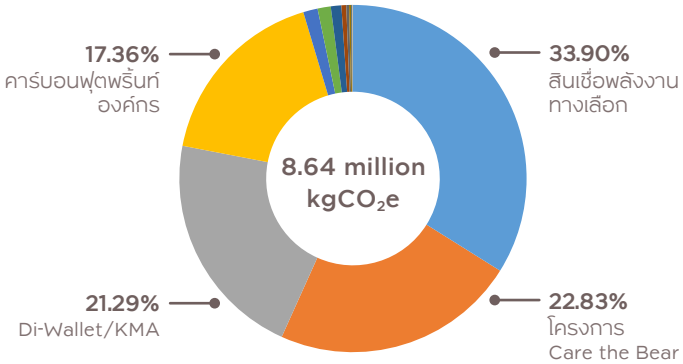
ในวาระโอกาสครบรอบ 75 ปี ของกรุงศรีในปี 2563 กรุงศรีตั้งเป้าที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 7.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (7.5 million $kgCO_2e$) ซึ่งตอกย้ำถึงความเป็นองค์กรที่ดี (Good Corporate Citizen) และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมและรณรงค์ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีส่วนร่วมในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในทุกกระบวนการธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 8.64 **ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า** ผ่านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อาทิ การติดตั้งเครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร การเข้าร่วมดำเนินโครงการต่างๆ เช่น Care the Bear, Care the Wild, Shred to Share เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะสนองต่อเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรแล้ว ยังตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ข้อ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย

กรุงศรี 75 ปี: ลด 7.5 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

- สินเชื่อพลังงานทางเลือก **33.90%**
- Di-Wallet / KMA (Slip) **21.29%**
- โครงการ Shred2Share **1.34%**
- พันธบัตรสีเขียว **0.98%**
- Solar Rooftop **0.26%**
- โครงการ E-waste **0.06%**
- กิจกรรมลดใช้พลาสติก **0.04%**
- โครงการ Care the Bear **22.83%**
- คาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร **17.36%**
- การประชุมทางไกล **1.22%**
- โครงการคัดแยกขยะรีไซเคิล **0.45%**
- เครื่องกำจัดขยะเศษอาหาร **0.18%**
- การใช้น้ำ (KSPO) **0.05%**
- กิจกรรมบริจาคปฏิทินที่ไม่ใช้แล้ว **0.03%**



โครงการลดการจัดพิมพ์ใบกำกับภาษีให้กับผู้ประกอบการ (ร้านค้า) ที่รับบัตรเครดิต

รายละเอียด

ฝ่ายประมวลผลและควบคุมธุรกรรมการชำระเงิน ภายใต้กลุ่มงานปฏิบัติการ ได้ริเริ่มโครงการลดการจัดพิมพ์ใบกำกับภาษีให้กับผู้ประกอบการ (ร้านค้า) ที่รับบัตรเครดิต ด้วยเล็งเห็นว่าการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอาจช่วยลดก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ ซึ่งจากกระบวนการทำงานรูปแบบเดิม ธนาคารจะจัดพิมพ์ใบกำกับภาษีให้กับผู้ประกอบการ (ร้านค้า) ทั้งในรายที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่เนื่องจากพบว่าผู้ประกอบการที่ไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ไม่มีความประสงค์จะใช้ใบกำกับภาษีดังกล่าว ทำให้ใบกำกับภาษีที่ถูกจัดพิมพ์และนำส่งไว้ที่สาขาธนาคารตกค้างเป็นจำนวนมากโดยไม่มีผู้ประกอบการมารับ ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน โดยจะจัดพิมพ์ใบกำกับภาษีให้กับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเท่านั้น เว้นแต่มีการร้องขอรับบริการจากผู้ประกอบการที่ไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นรายกรณีไป โดยได้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินงาน

โครงการนี้สามารถช่วยลดกระดาษ (A4) ทั้งสิ้น 483,067 แผ่น (นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 ธันวาคม 2563) ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก **4,366 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า** ($kgCO_2e$) **หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 485 ต้น**

การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้

รายละเอียด

กรุงศรีได้ดำเนินการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ มาตั้งแต่ปี 2560 โดยมีกำลังการผลิตสูงสุดอยู่ที่ 20.5 กิโลวัตต์พีค (kWp)[1/] เพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ได้จากระบบเชื้อเพลิงฟอสซิล และส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้า 37,645 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)[2/] หรือ 159,238 บาทต่อปี และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้พลังงานไฟฟ้า 22,534 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า[3/]

การประชุมทางไกล (Video Conference)

รายละเอียด

เป็นโครงการที่ริเริ่มโดยคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร (Executive Committee) ซึ่งได้อนุมัติให้การประชุมทางไกลผ่านระบบ VDO Conference เป็นการประชุมที่เทียบเท่ากับการแสดงตนเข้าร่วมประชุมในสถานที่เดียวกัน โดยมีผลบังคับใช้กับการประชุมของคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการอื่นๆ ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วย อาทิ การเดินทางไปประชุมของผู้บริหารระดับสูงระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต การเดินทางไปประชุมของผู้บริหารระดับสูงระหว่างประเทศไทย และประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ปี 2563 กรุงศรีมีการจัดประชุมทางไกลสำหรับคณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูง จำนวนรวม 39 ครั้ง โดยมีผู้บริหารที่เข้าร่วมการประชุมทางไกล จำนวน 92 คน คิดเป็นระยะทางการเดินทางทั้งสิ้น 25,123 กิโลเมตร ซึ่งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 105,784 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หมายเหตุ:
ค่า Emission Factor สำหรับการเดินทางด้วยรถยนต์ 1 กิโลเมตร เท่ากับ 0.127 $kgCO_2e$ (อ้างอิงข้อมูลจาก European Environment Agency มิถุนายน 2562)/ ค่า Emission Factor สำหรับการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสาร (Business Class) 1 ผู้โดยสาร-กิโลเมตร (pkm) เท่ากับ 0.2419 $kgCO_2e$ (อ้างอิงข้อมูลจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มกราคม 2562)



หมายเหตุ:
[1/] กำลังผลิตสูงสุดของแผงโซลาร์เซลล์ที่ติดตั้ง 20.5 กิโลวัตต์พีค (kilowatt peak: kWp) ต่อชั่วโมง
[2/] ปริมาณพลังงานไฟฟ้ากิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) วัดจากมอนิเตอร์ของแผงโซลาร์เซลล์
[3/] คำนวณการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยอ้างอิงข้อมูลจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งมีผลบังคับใช้ในรอบการพิจารณา 4/2563 (22 กรกฎาคม 2563) โดย Electricity, grid mix (ไฟฟ้า) 1 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) มีค่า Emission Factor เท่ากับ 0.5986 $kgCO_2e$

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี[1/]	15,019		15,134		15,280		14,711	
แยกตามเพศ								
ชาย	4,596	30.60	4,592	30.34	4,654	30.46	4,480	30.45
หญิง	10,423	69.40	10,542	69.66	10,626	69.54	10,231	69.55
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	2,719	18.10	2,492	16.47	2,296	15.03	1,711	11.63
30-50 ปี	10,056	66.96	10,109	66.80	10,193	66.71	9,958	67.69
> 50 ปี	2,244	14.94	2,533	16.74	2,791	18.27	3,042	20.68
แยกตามเชื้อชาติ								
ไทย	14,943	99.49	15,058	99.50	15,209	99.54	14,617	99.36
ญี่ปุ่น	62	0.41	63	0.42	62	0.41	59	0.40
จีน	9	0.06	8	0.05	6	0.04	7	0.05
อินเดีย	2	0.01	2	0.01	1	0.01	2	0.01
อื่นๆ (สิงคโปร์ เวียดนาม ไต้หวัน อินโดนีเซีย ฯลฯ)	3	0.02	3	0.02	2	0.01	26	0.18
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	8,766	58.37	8,888	58.73	8,261	54.06	8,143	55.35
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	2,208	14.70	2,163	14.29	3,249	21.26	3,034	20.62
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	4,031	26.84	4,069	26.89	3,757	24.59	3,529	23.99
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	14	0.09	14	0.09	13	0.09	5	0.03
แยกตามศาสนา[2/]								
พุทธ	-	-	-	-	14,832	97.07	14,204	96.55
คริสต์	-	-	-	-	209	1.37	202	1.37
อิสลาม	-	-	-	-	230	1.51	227	1.54
อื่นๆ (ฮินดู ซิกข์ ฯลฯ)	-	-	-	-	9	0.06	78	0.53
แยกตามการศึกษา[2/]								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	198	1.30	195	1.33
ปริญญาตรี	-	-	-	-	11,248	73.61	10,737	72.99
ปริญญาโท	-	-	-	-	3,815	24.97	3,761	25.57
ปริญญาเอก	-	-	-	-	19	0.12	18	0.12

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

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับ	15,019		15,134		15,280		14,711	
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	87		95		94		97	
ชาย	55	0.37	59	0.39	55	0.36	59	0.40
หญิง	32	0.21	36	0.24	39	0.26	38	0.26
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	46	0.31	44	0.29	34	0.22	28	0.19
> 50 ปี	41	0.27	51	0.34	60	0.39	69	0.47
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	809		854		895		900	
ชาย	412	2.74	432	2.85	443	2.90	435	2.96
หญิง	397	2.64	422	2.79	452	2.96	465	3.16
< 30 ปี	1	0.01	2	0.01	2	0.01	3	0.02
30-50 ปี	515	3.43	531	3.51	548	3.59	510	3.47
> 50 ปี	293	1.95	321	2.12	345	2.26	387	2.63
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	2,097		2,118		2,295		2,349	
ชาย	846	5.63	856	5.66	919	6.01	951	6.46
หญิง	1,251	8.33	1,262	8.34	1,376	9.01	1,398	9.50
< 30 ปี	4	0.03	7	0.05	4	0.03	5	0.03
30-50 ปี	1,354	9.02	1,296	8.56	1,407	9.21	1,397	9.50
> 50 ปี	739	4.92	815	5.39	884	5.79	947	6.44
พนักงานระดับ 4-6	6,126		6,408		6,626		6,599	
ชาย	2,018	13.44	2,074	13.70	2,110	13.81	2,028	13.79
หญิง	4,108	27.35	4,334	28.64	4,516	29.55	4,571	31.07
< 30 ปี	180	1.20	167	1.10	188	1.23	137	0.93
30-50 ปี	4,829	32.15	4,951	32.71	4,992	32.67	4,879	33.17
> 50 ปี	1,117	7.44	1,290	8.52	1,446	9.46	1,583	10.76
พนักงานระดับ 1-3	5,900		5,659		5,370		4,766	
ชาย	1,265	8.42	1,171	7.74	1,127	7.38	1,007	6.85
หญิง	4,635	30.86	4,488	29.66	4,243	27.77	3,759	25.55
< 30 ปี	2,534	16.87	2,316	15.30	2,102	13.76	1,566	10.65
30-50 ปี	3,312	22.05	3,287	21.72	3,212	21.02	3,144	21.37
> 50 ปี	54	0.36	56	0.37	56	0.37	56	0.38

ข้อมูลคณะกรรมการธนาคาร

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด	คน	ร้อยละของกรรมการธนาคารทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร*	12		12		11		9	
แยกตามเพศ								
ชาย	9	75.00	8	66.67	7	63.64	5	55.56
หญิง	3	25.00	4	33.33	4	36.36	4	44.44
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	2	16.67	2	16.67	-	-	-	-
> 50 ปี	10	83.33	10	83.33	11	100.00	9	100.00

* คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ปี 2563 (คน)

บริษัท/ประเภทสัญญาจ้าง	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)	4,480	10,231	14,711	81	354	435
บริษัทย่อย						
Hattha Bank Plc.[1/]	3,812	1,245	5,057	-	-	118
บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา	31	35	66	-	-	11
บจก. กรุงศรี นิมเบิล[2/]	18	59	77	-	-	-
บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	30	43	73	-	-	8
บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	756	1,189	1,945	-	-	20
บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	69	222	291	-	-	8
บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	604	1,737	2,341	-	-	131
บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	72	213	285	-	-	2
บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	-	-	-	-	-	-
บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	66	122	188	-	-	41
บลจ. กรุงศรี	123	146	269	-	-	31
บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ[3/]	106	136	242	-	-	66
บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส	10	4	14	-	-	875
บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์	284	888	1,172	-	-	57
บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์[4/]	-	5	5	-	-	-
บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์[4/]	3	5	8	-	-	-
บจก. หัตถา เซอร์วิสเซส[5/]	1	1	-	-	-	
การร่วมค้า						
บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส	118	781	899	-	-	1
บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์[5/]	2	3	5	-	-	-
บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์[5/]	52	154	206	-	-	11
บมจ. เงินติดล้อ	1,605	3,763	5,368	-	-	841
SB Finance Company, Inc.[7/]	38	79	117	-	-	7

หมายเหตุ:

[1/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีในกัมพูชา ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ “Hattha Bank Plc.” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป

[2/] จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อจากบริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2562 และเริ่มดำเนินการบริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 โดยปัจจุบันบริษัทได้หยุดประกอบธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอริงตามนโยบายของธนาคาร

[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100 ผ่าน บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส ร้อยละ 75 และ บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิเซส ร้อยละ 25

[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส

[5/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49.00 ผ่าน Hattha Bank Plc.

[6/] เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส

[7/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางตรงร้อยละ 50

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2560		2561		2562		2563	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่ [1/]	2,037	13.56	1,987	13.13	1,871	12.24	489	3.33
แยกตามเพศ								
ชาย	568	3.78	547	3.61	566	3.70	179	1.22
หญิง	1,469	9.78	1,440	9.51	1,305	8.54	310	2.11
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	1,076	7.16	995	6.57	917	6.00	200	1.36
30-50 ปี	949	6.32	980	6.48	945	6.18	287	1.95
> 50 ปี	12	0.08	12	0.08	9	0.06	2	0.01
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	900	5.99	901	5.95	1,031	6.75	332	2.26
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	594	3.95	531	3.51	434	2.84	62	0.42
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	543	3.62	549	3.63	405	2.65	95	0.65
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	6	0.04	1	0.01	-	-
จำนวนพนักงานออกจากองค์กร [2/]	1,797	11.96	1,888	12.48	1,729	11.32	1,083	7.37
แยกตามเพศ								
ชาย	565	3.76	553	3.65	508	3.32	365	2.49
หญิง	1,232	8.20	1,335	8.82	1,221	7.99	718	4.89
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	668	4.45	619	4.09	539	3.53	257	1.75
30-50 ปี	1,008	6.71	1,129	7.46	1,014	6.64	628	4.28
> 50 ปี	121	0.81	140	0.93	176	1.15	198	1.35
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	701	4.67	779	5.15	710	4.65	491	3.34
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	567	3.78	533	3.52	492	3.22	261	1.78
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	529	3.52	570	3.77	527	3.45	330	2.25
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	6	0.04	-	-	1	0.01

หมายเหตุ:

[1/] เฉพาะพนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา

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

ข้อมูลการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร-ลาคลอด

ข้อมูล	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2560	2561	2562	2563
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอด	10,423	10,538	10,621	10,211
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	318	355	331	310
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	318	352	329	308
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังคงทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 12 เดือน	303	305	348	324
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate)[1/] หลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	100.00	99.15	99.40	99.35
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate)[2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	95.28	86.65	98.86	98.48

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

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ

กรุงศรี	2559	2560	2561	2562	2563
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน [1/]	1[1/]	147 [2/]	150 [2/]	151 [2/]	154 [2/]

หมายเหตุ:
[1/] ปี 2559 ไม่มีตำแหน่งที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ จึงได้สมทบเงินเข้ากองทุนฯ ตามมาตรา 34 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550
[2/] เป็นการจ้างงานตามมาตรา 35 แห่ง พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสภากาชาดไทย

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2560	2561	2562	2563
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	60.66	62.44	61.59	51.53
เพศ				
ชาย	57.96	63.17	57.70	52.09
หญิง	61.85	60.77	63.30	50.25
ช่วงอายุ [1/]				
ต่ำกว่า 30 ปี	-	70.01	74.73	56.20
30-50 ปี	-	61.33	60.75	51.51
50 ปีขึ้นไป	-	59.02	52.60	48.59
ระดับพนักงาน				
ระดับปฏิบัติการ 1-3	64.87	66.19	68.27	54.37
ระดับปฏิบัติการ 4-6	55.58	58.14	56.67	49.12
ผู้บริหารระดับ 7-8	64.16	67.56	61.50	54.32
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	59.41	57.82	58.39	47.38
- ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส [2/]	-	56.43	56.93	48.05
- ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management) [2/]	-	71.63	73.22	41.00

หมายเหตุ:
[1/] เริ่มมีการบันทึกจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมจำแนกตามช่วงอายุในปี 2561
[2/] เริ่มเปิดเผยข้อมูลในปี 2561

ข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงิน

ช่องทางการให้บริการ / พื้นที่	2560		2561		2562		2563	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	299	401	298	405	293	397	286	384
	700		703		690		670	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,914	3,638	2,966	3,736	2,981	3,769	2,898	3,602
	6,552		6,702[1/]		6,750		6,500	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	27	12	30	12	31	12	32	12
	39		42		43		44	
กรุงศรี The Advisory[2/] (แห่ง)	-	-	2	0	4	1	5	1
	-		2		5		6	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	21	71	23	67	23	60	21	51
	92		90		83		72	
กรุงศรี บิซิเนส เซ็นเตอร์ (แห่ง)	64		62		62		62	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	4,000	6,400	3,345	6,211	3,472	6,447	2,964	6,300
	10,400		9,556		9,919		9,264	
เครือข่ายกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ (ราย)	21,415		22,738		22,770		21,946	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	153		150		150		112	
สำนักงานสาขาเงินติดล้อ (สาขา)	190	403	139	674	153	847	160	916
	593		813		1,000		1,076	
สำนักงานสาขา Hattha Bank[3/] (สาขา)	168		178		177		177	

หมายเหตุ:

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

2/ กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime

3/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรีในกัมพูชา ซึ่งได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์ภายใต้ชื่อ “Hattha Bank Plc.” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 26 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป

LR Independent Assurance Statement

Relating to Bank of Ayudhya Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2020

This Assurance Statement has been prepared for Bank of Ayudhya Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LR) was commissioned by Bank of Ayudhya Public Company Limited (BAY), to provide independent assurance on its Sustainability Report for the calendar year 2020 ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier using LR's verification procedure. LR's verification procedure is based on current best practice, is in accordance with ISAE 3000 and uses the following principles of - inclusivity, materiality and responsiveness of data and information.

Our assurance engagement covered BAY's operations and activities in Thailand, including its subsidiary companies where BAY has addressed environment and social impacts and specifically the following requirements

- confirming that the report is in accordance with the GRI Standard; core option
- GRI Financial Service Sector Supplement (FSSS)

Our assurance engagement excluded the data and information of BAY's operations and activities outside of Thailand.

LR's responsibility is only to BAY. LR disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BAY's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the 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 BAY.

LR's Opinion

Based on LR's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that BAY has not:

- Met the requirements above
- 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 limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a limited assurance engagement is less than for a reasonable assurance engagement. Limited assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

LR's approach

LR'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:

- Assessing BAY's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this by interviewing BAY's Management who engage directly with stakeholder groups as well as reviewing documents and associated records.
- Reviewing BAY's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their Report and updated overtime. We did this by benchmarking reports written by BAY and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether BAY makes informed business decisions that may create opportunities which contribute towards sustainable development.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

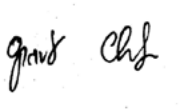
- Inclusivity:
  We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from BAY's engagement process.
- Materiality:
  BAY has processes for identifying and determining material issues; the evaluation process considers factors such as stakeholder concerns, business risks and legal compliance and we are not aware of any major material issue having been excluded.
- Responsiveness:
  BAY has processes for responding to various stakeholder groups. We believe that BAY should address further on environment and social impacts, typically form or related to BAY operations and its stakeholders i.e. the clients.

LR's standards, competence and independence

LR 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 is the only work undertaken by LR for BAY and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 9 March 2021



Opart Charuratana
LR Lead Verifier

On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND
LR reference: BGK00000578

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register 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 Lloyd's Register 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. Lloyd's Register 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 © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2021. A member of the Lloyd's Register Group.

ดัชนีข้อมูลรายงาน

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
GRI 101: Foundation 2016					
	Reporting Principles	28-33, 103-107			
	Using the GRI Standards for sustainability reporting	29			
	Making claims related to the use of the GRI Standards	138-141			
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016					
Organizational Profile					
102-1	Name of the organization	17			
102-2	Activities, brands, products, and services	17, 21-23, 74-78			
102-3	Location of headquarters	17			
102-4	Location of operations	17			
102-5	Ownership and legal form	17-18			
102-6	Markets served	17, 21-23, 74-78			
102-7	Scale of the organization	17, 21, 67, 130-133			
102-8	Information on employees and other workers	130-133			SDG 8
102-9	Supply chain	67-69			
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	22-23, 26-27			
102-11	Precautionary Principle or approach	17, 35, 39, 71-72, 127			
102-12	External initiatives	40			
102-13	Membership of associations	40			
Strategy					
102-14	Statement from senior decision-maker	12-15			
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	12-15, 24-27, 35, 58-62, 71-72			
Ethics and Integrity					
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	10-11, 35, 39, 45-48			SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	45-48, 95			
Governance					
102-18	Governance structure	19-20, 107 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]			SDG 16
102-19	Delegating authority	20, 107 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]			
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	20 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/esg-division]			
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	131-132 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/board-of-directors], and [https://www.krungsri.com/en/about-krungsri/about-us/organization-chart/executive-committee]			
102-30	Effectiveness of risk management processes	19-20			
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	20			
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	20, 29-30 and corporate website [https://www.krungsri.com/en/esg/sustainable-banking/committee]			
Stakeholder Engagement					
102-40	List of stakeholder groups	32-33, 103-107			
102-42	Identifying and selecting stakeholders	103			
102-43	Approach to stakeholder engagement	103-107			
102-44	Key topics and concerns raised	52-53, 95, 103-107, 144			

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
Reporting Practice					
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	22-23			
102-46	Defining report content and topic boundaries	28-30			
102-47	List of material topics	30-31			
102-48	Restatements of information	20, 22-23			
102-49	Changes in reporting	30-31			
102-50	Reporting period	29			
102-51	Date of most recent report	29			
102-52	Reporting cycle	29			
102-53	Contact point for questions regarding the report	31, 145			
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	29			
102-55	GRI content index	138-141			
102-56	External assurance	136-137			

Material Topics

Economic					
GRI 201: Economic Performance 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	17, 22-23, 74			
103-2	The management approach and its components	24-25, 71-72, 74-78			
103-3	Evaluation of the management approach	26, 67, 73, 74-78			
201-1	Direct economic value generated and distributed	26, 67, 73, 74-77			SDG 1, 5, 8, 9, 10
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	17, 36, 74, 107-108			
103-2	The management approach and its components	24-25, 36-38, 78-82, 107-108			
103-3	Evaluation of the management approach	27, 78-82, 108-117, 135			
203-1	Infrastructure investments and services supported	26-27, 67, 73-74, 78-82, 127			SDG 7, 8, 9, 11
203-2	Significant indirect economic impacts	26-27, 63-64, 67, 78-82, 128			SDG 1, 3, 7, 8, 9
GRI 205: Anti-corruption 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	45			
103-2	The management approach and its components	45-48			
103-3	Evaluation of the management approach	48			
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	20, 45-48, 67, 69, 86			SDG 16
Environmental					
GRI 301: Materials 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	120			
103-2	The management approach and its components	120			
103-3	Evaluation of the management approach	121-125			
301-1	Materials used by weight or volume	123-125			

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
GRI 302: Energy 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	120			
103-2	The management approach and its components	120-123			
103-3	Evaluation of the management approach	120-123			
302-1	Energy consumption within the organization	121			
302-2	Energy consumption outside of the organization	121			
302-4	Reduction of energy consumption	122			
GRI 303: Water and Effluents 2018					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	120			
103-2	The management approach and its components	122-123			
103-3	Evaluation of the management approach	122-123			
303-1	Interactions with water as a shared resource	122-123			SDG 6
303-2	Management of water discharge-related impacts	123			SDG 6
Topic-specific disclosures					
303-5	Water consumption	123			SDG 6
GRI 305: Emissions 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	126			
103-2	The management approach and its components	126-127			
103-3	Evaluation of the management approach	126-129			
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	126-127			SDG 13
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	126-127			SDG 13
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	126-127			SDG 13
305-4	GHG emissions intensity	127			SDG 13
305-5	Reduction of GHG emissions	128-129			SDG 13
Social					
GRI 401: Employment 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	91			
103-2	The management approach and its components	91-95			
103-3	Evaluation of the management approach	96-97, 130-134			
401-1	New employee hires and employee turnover	133-134			SDG 5, 8
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	91-95, 96-97			SDG 3, 8
401-3	Parental leave	134			SDG 3, 5, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	98			
103-2	The management approach and its components	98-99			
103-3	Evaluation of the management approach	99-102			
403-1	Occupational health and safety management system	98-99			SDG 3, 6
403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	98			SDG 3, 6
403-3	Occupational health services	98			SDG 3, 6
403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	98-99			
403-5	Worker training on occupational health and safety	100-101			SDG 3, 6
403-6	Promotion of worker health	98-100			SDG 3, 6
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	98, 100			SDG 3, 6

Disclosure	Description	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	External Assurance	Relation to SDGs
Topic-specific disclosures					
403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	98-99, 132			SDG 3, 6
403-9	Work-related injuries	99-100			SDG 3, 6
GRI 404: Training and Education 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	83			
103-2	The management approach and its components	83-85			
103-3	Evaluation of the management approach	86-90			
404-1	Average hours of training per year per employee	27, 86, 134			SDG 4
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	83-85, 88			SDG 4
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	91			
103-2	The management approach and its components	91-95			
103-3	Evaluation of the management approach	96			
405-1	Diversity of governance bodies and employees	96, 130-134			SDG 5, 10
GRI 418: Customer Privacy 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	49, 54			
103-2	The management approach and its components	49-50, 52, 54-56			
103-3	Evaluation of the management approach	50-51, 52-53, 56-57			
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	51			SDG 16
Specific standard disclosure for the financial service sector					
	Social: Product Responsibility (Product Portfolio)				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	21, 74			
103-2	The management approach and its components	21, 71-72, 74, 126			
103-3	Evaluation of the management approach	73-77, 128			
FS 6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector	74, 128			SDG 7, 8, 9
FS 8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	128			SDG 8, 9, 11, 13, 16
	Social: Product Responsibility (Active Ownership)				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	71, 126			
103-2	The management approach and its components	71-72, 126			
103-3	Evaluation of the management approach	73, 127-128			
FS 11	Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening	73, 128			SDG 13
	Social: Society (Local Communities)				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	74, 107			
103-2	The management approach and its components	74, 107-108			
103-3	Evaluation of the management approach	76-82, 108-117			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged area by type	76-77, 135			SDG 1, 4, 8, 9, 10, 17
FS 14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	37, 76-77, 135			SDG 1, 4, 5, 8, 9, 10, 17
	Social: Financial Literacy				
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	74			
103-2	The management approach and its components	74			
103-3	Evaluation of the management approach	78-82			
-	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS 16)	78-82			SDG 4, 8, 9, 10


krungsri



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2563

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

สแกน QR code

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

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

2. โปรดระบุเพศของท่าน

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

3. ท่านได้รับ/อ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีจากแหล่งใด

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

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี

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

5. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของกรุงศรี มีการระบุในรายงานความยั่งยืนครบถ้วนหรือไม่

- ◯ ครบถ้วน
- ◯ ไม่ครบถ้วน

หากท่านคิดว่ายังไม่ครบถ้วน กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงานความยั่งยืน

.....

6. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2563

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

7. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปพัฒนาการรายงานความยั่งยืนต่อไป

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน
ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนารายงานความยั่งยืนของกรุงศรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

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

สอบถามข้อมูล โปรดติดต่อ:
สายงานการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 83935, 84026
อีเมล: KrungsriESG@krungsri.com

ออกแบบ : บริษัท กราฟิก สเตชั่น จำกัด

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

Call 1572 | www.krungsri.com | Krungsri Simple

QR Code
รายงานความยั่งยืน 2563