



krungsri
กรุงศรี

A member of  MUFG
a global financial group



รายงานความยั่งยืน 2557

NEW KRUNGSRI

รับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน

สารบัญ

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม	3
สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	4
การกำกับดูแลกิจการ	6
การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	8
การให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10
กรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	
• ด้านเศรษฐกิจ	13
• ด้านสังคม	18
• ด้านสิ่งแวดล้อม	33
องค์กรที่ยึดหลักคุณธรรมและพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง	39
เกี่ยวกับกรุงศรี	44
การเปิดเผยข้อมูลภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI (Global Reporting Initiative)	45

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

พันธกิจ

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยม

ลูกค้าคือคนสำคัญ: ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก จะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน: ยึดถือความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ: ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและองค์กร

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ: มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง: ตั้งใจทำสิ่งที่ดีขึ้นในทุกๆ วัน โดยเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ที่จะก่อประโยชน์อันเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าและองค์กร

ก้าวสู่เวทีระดับโลก: มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย



สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



วีระพันธุ์ ทีปสุวรรณ



คานะเทศกู มิเกะ



ไนโรากิ โกโตะ

ปัจจุบัน **'การพัฒนาที่ยั่งยืน'** เป็นแนวคิดที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจมากขึ้น หลังจากสหประชาชาติโดยคณะกรรมการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development หรือเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า Brundtland Commission) ได้ให้คำนิยามของคำว่าพัฒนาที่ยั่งยืนในเอกสาร **'Our Common Future ปี 2530'** ว่าหมายถึง **'การพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำให้คนในรุ่นอนาคตต้องประนีประนอมลดทอนความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง'**

เมื่อไม่กี่ปีมานี้วิกฤตการณ์ต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและส่งผลกระทบต่อฐานรากมากขึ้น ตลอดจนปัญหาความไม่สงบในสังคมและความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ผลักดันและกระตุ้นให้พลเมืองบริษัททั่วโลกทำการประเมินบทบาทและความรับผิดชอบต่อตนเองใหม่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึงวิธีการที่ธุรกิจจะบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างดีที่สุด เพื่อให้มั่นใจว่าการสร้างกำไรจากการดำเนินธุรกิจนั้น นอกจากจะไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตแล้ว ยังสามารถช่วยสร้างไว้ซึ่งความอยู่ที่ดีของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมอีกด้วย

ณ กรุงศรี ความยั่งยืนเป็นแนวคิดพื้นฐานประการสำคัญของการบรรลุซึ่งพันธกิจของเรา นั่นคือ **'มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า'** เรามีความเชื่อมั่นอย่างเต็มเปี่ยมว่าองค์กรมีอาจจะเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน หากปราศจากการแบ่งปันและตอบแทนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม ดังนั้น เราจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการปลูกฝังให้พนักงานของกรุงศรีทุกคนมีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวม เราแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าวผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility - CSR) ที่หลากหลาย และจากการดำเนินงานตามขั้นตอนธุรกิจปกติของธนาคาร

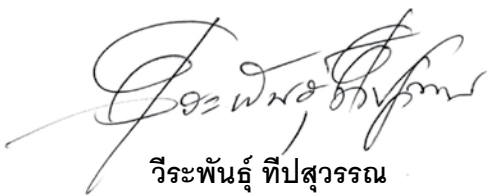
สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในฐานะที่ธนาคารเป็นหนึ่งในห้าธนาคารที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เรามีความมุ่งมั่นจริงจังที่จะบรรลุซึ่งพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- **ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ:** ธนาคารกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับภาพรวมเศรษฐกิจ บริหารจัดการพอร์ตอย่างสมดุล ตลอดจนเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือ
- **ความยั่งยืนด้านสังคม:** ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาองค์ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนส่งเสริมให้ชาวกรุงศรีเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง
- **ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม:** ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ริเริ่มโดยส่วนงานธุรกิจภายในธนาคาร และจากนโยบายการพิจารณาสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบระมัดระวังเป็นสำคัญ

คณะกรรมการธนาคารและคณะผู้บริหารมีความยินดีที่จะได้นำเสนอรายงานความยั่งยืนประจำปี ของกรุงศรีในรูปแบบครั้งแรก ซึ่งอธิบายถึงหลักการและกิจกรรมต่างๆ ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนตามกรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในสามด้านที่กำหนดข้างต้น การจัดทำรายงานฉบับนี้ช่วยให้กรุงศรีสามารถระบุส่วนสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนา ซึ่งเอื้อให้เราสามารถกำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืนในอนาคตได้อย่างเป็นระบบ ดำเนินโครงการด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน อันจะนำไปสู่การบรรลุซึ่งพันธกิจของธนาคารได้อย่างสมบูรณ์ที่สุดในอนาคต

ในปี 2558 นี้ เราจะยังคงเดินหน้าทำงานอย่างแข็งขันเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญในการบรรลุซึ่งเป้าหมายด้านความยั่งยืนเหล่านี้ โดยการผลักดันให้ทุกคนมีส่วนร่วมในความพยายามที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ในขณะเดียวกัน เราจะช่วยกันดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ กลุ่ม โดยการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังในสิ่งที่ได้รับจากกรุงศรีให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เพื่อที่เราจะได้พัฒนาต่อยอดศักยภาพของธนาคารให้ก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้าที่ยั่งยืนสืบไป



วีระพันธุ์ ทีปสุวรรณ
ประธานกรรมการ



คานะทสุก มิเกะ
รองประธานกรรมการ



โนริอากิ โกโตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

การกำกับดูแลกิจการ

กรุงเทพฯให้ความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติอันเป็นเลิศด้านการกำกับดูแลกิจการ เนื่องจากเราตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารตระหนักดีว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร เป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส เท่าเทียมกัน และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ตลอดจนเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนด 'หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี' ของธนาคารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิสัยทัศน์และค่านิยมหลักของธนาคาร จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและการปฏิบัติ รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ ได้กำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ (สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2557)

นอกเหนือจากหลักการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น กรุงเทพฯยังได้เผยแพร่เอกสารชื่อ 'ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน' (The Spirit and The Letter หรือ S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมาย และหลักธรรมาภิบาล เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างโปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยระบุถึงสิ่งที่พนักงานต้องทราบสิ่งที่ต้องปฏิบัติ และสิ่งที่ต้องระวังไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งกำหนดบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนด้วยโดยมีการเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร ตลอดจนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เช่น การจัดสัมมนา S&L เป็นประจำทุกปี เป็นต้น

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

ปัจจุบันคณะกรรมการธนาคารมีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 5 คน กรรมการอิสระ 4 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน โดยมีกรรมการ 3 คนเป็นผู้หญิง

มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ากิจกรรมต่างๆ ของธนาคารได้ดำเนินไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมาย และสอดคล้องกับจรรยาบรรณทางธุรกิจและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปัจจุบันประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารไม่ได้เป็นบุคคลคนเดียวกัน และแต่ละตำแหน่งมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน

ประธานกรรมการมิใช่กรรมการอิสระ แต่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการและผู้ถือหุ้นใหญ่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวมเป็นหลัก

ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร คณะกรรมการธนาคารต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้นโดยรวม ทั้งยังต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อผลงานในหน้าที่ของตนเอง (Accountability) ด้วยความระมัดระวัง (Duty of Care) และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Loyalty) โดยมีหน้าที่ปฏิบัติตามรวมทั้งกำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าในการดำเนินกิจการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของธนาคาร มติคณะกรรมการธนาคาร มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร (Duty of Obedience)

คณะกรรมการ* ที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคารมีดังต่อไปนี้

- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทน
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร
- คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

กรุงศรีมีนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันการทำการรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการใช้ข้อมูลภายในไปแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองและผู้อื่นในทางมิชอบ (สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2557)

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ผู้บริหารและพนักงานของกรุงศรีกรุ๊ปทุกคนมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด

หลักสำคัญของนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกรุงศรีกรุ๊ป คือ การไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันหรือการละเมิดต่อหลักการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด การสร้างมาตรการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต การสื่อสารและส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การห้ามมิให้มีการให้และ/หรือรับสินบน เงินหรือ สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ในทุกรูปแบบในลักษณะที่อาจจะเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน การจัดให้มีช่องทางในการแจ้งเบาะแส การบันทึกบัญชีและจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง การกำหนดการควบคุมภายในอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการสอบทานและตรวจสอบความครบถ้วนเพียงพอของระบบการควบคุมภายในโดยคณะกรรมการตรวจสอบและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร



* ณ วันที่ 5 มกราคม 2558 คณะกรรมการที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทน คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร

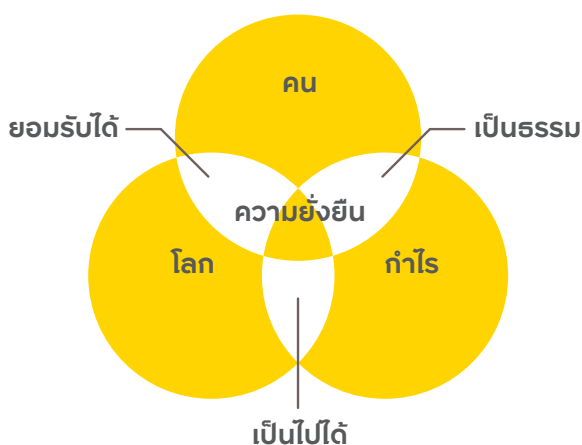
การดำเนินธุรกิจของกรุงศรีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคม หรือ Corporate Social Responsibilities (CSR) ไม่ใช่แนวคิดใหม่ ในอดีตองค์กรต่างๆ มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ อันเป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมทั่วโลกที่ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งเมื่อไม่นานมานี้ ทำให้พลเมืองบริษัทต่างต้องคิดทบทวนบทบาทหน้าที่ของตนในการพัฒนาสังคมและประเทศไปสู่ความยั่งยืน โดยใช้แนวคิดด้าน CSR มาช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน ในปัจจุบันผู้คนต่างยอมรับว่ากิจกรรมการกุศลเพื่อช่วยเหลือสังคมนั้นน่าจะเป็นวิธีการที่ส่งผลมากที่สุด หากการดำเนินกิจกรรมนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพัฒนาการทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมใดๆ ก็ตาม นอกจากนี้มีความคาดหวังมากขึ้นว่าองค์กรจะต้องปฏิบัติดังนี้

- แสดงให้เห็นว่าองค์กรได้มีการพิจารณาประเด็นความยั่งยืนต่างๆ ที่สอดคล้องกับธุรกิจของตนมากที่สุด
- ใช้จุดแข็งของธุรกิจหลักขององค์กรให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือสังคม และ
- ส่งเสริมให้ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธุรกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืน:
ความยั่งยืน-การสร้างกำไรโดยไม่สร้าง
ความเดือดร้อนต่อโลกที่เราอาศัย



ดังนั้น การพัฒนาที่ยั่งยืนจึงได้กลายมาเป็นเรื่องที่องค์กรต่างๆ มุ่งให้ความสำคัญ

อย่างไรก็ดี ภาคอุตสาหกรรมการเงินยังไม่ค่อยตื่นตัวกับแนวคิดใหม่นี้เท่าใดนัก ส่วนหนึ่งเป็นเพราะเรามีบทบาทหน้าที่ในฐานะตัวกลางทางการเงินมากกว่าที่จะเป็นผู้ผลิตที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมและผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์ทางสถิติในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)¹ มีความสัมพันธ์ทางสถิติในทิศทางตรงข้ามกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผลอย่างเป็นรูปธรรมที่ได้รับจากความพยายามของธนาคารพาณิชย์ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนั้น ในที่สุดก็จะหวนกลับมาหาองค์กรเอง ดังนั้น จึงอาจคาดการณ์ได้ว่าบรรดาธนาคารพาณิชย์จะเริ่มหันมาพิจารณาการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกระแสแนวคิดด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนมากขึ้นในอนาคตอันใกล้

สำหรับกรุงศรี ความยั่งยืนเป็นแนวคิดที่ผนึกรวมเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจของเรา นั่นคือ 'มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า' ในการมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบนั้น เราให้ความสำคัญกับวิธีการเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

เศรษฐกิจ: ธนาคารมีเจตนารมณ์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนของประเทศและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนชาวไทย ด้วยบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรและสนองความต้องการของลูกค้า โดยการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวโน้มเศรษฐกิจ การบริหารจัดการพอร์ตอย่างสมดุล และการเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อถือ

¹ Wu and Shen (2013) and Cornett, Erhemjamts, and Tehranian (2014)

สังคม: ธนาคารมุ่งมั่นทุ่มเทในการพัฒนาสังคม ด้วยเราเชื่อมั่นว่าสังคมที่ยั่งยืนนั้นจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการจ้างงาน การกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และการได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกัน ในฐานะธนาคารพาณิชย์ กรุงศรีเลือกที่จะมีส่วนร่วมในการเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการให้บริการทางการเงินและองค์ความรู้ด้านการเงินแก่ประชาชนคนไทย ตลอดจนการส่งเสริมให้ชาวกรุงศรีเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลาย

สิ่งแวดล้อม: เชกเช่นกับธุรกิจอื่นๆ ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทางธุรกิจของธนาคารนั้น เราอาจสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติในระดับหนึ่ง ดังนั้น กรุงศรีจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การลดการใช้พลังงาน การลดการใช้น้ำและกระดาษ และการนำวัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร

เพื่อยืนยันเจตจำนงอันมุ่งมั่นในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรุงศรีได้มีการนำเสนอรายงานความยั่งยืนประจำปี 2557 เป็นครั้งแรก รายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรุงศรี และวิธีการที่ธนาคารมีส่วนร่วมในการสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาวให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ ผ่านการดำเนินการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

รายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วยการเปิดเผยข้อมูลมาตรฐาน (standard disclosures) ภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากลของ Global Reporting Initiatives (GRI) ทั้งนี้ ด้วยรายงานฉบับนี้มีการจัดทำขึ้นเป็นครั้งแรก เราจึงตระหนักดีว่าเราอาจไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานที่กำหนดอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตาม เราได้ดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวังเป็นอย่างดีเพื่อให้มั่นใจว่ารายงานฉบับนี้มีเนื้อหาที่ชัดเจนและครอบคลุมครบถ้วน ในปีต่อไป เราหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนารายงานที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามแนวทางการรายงานของ GRI อ้างอิงแนวปฏิบัติ G4



การให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ

การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นต้องอาศัยความเข้าใจและความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่าย ดังนั้น ความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวระหว่างธนาคารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ และในบรรดาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ นั้น ลูกค้าถือเป็นผู้ที่เราให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ตามมาด้วยผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน ธนาคารอื่นๆ เจ้าหนี้และผู้จัดหาสินค้าและบริการ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม

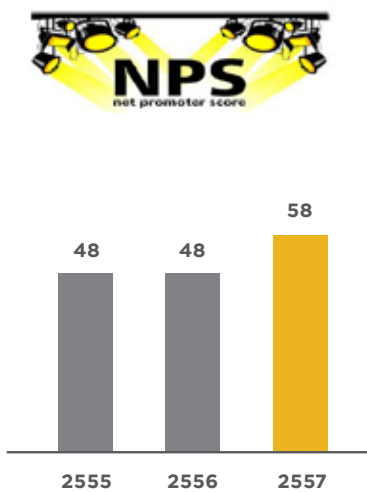
การสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการที่ใช้	ข้อควรพิจารณา	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
ลูกค้า - รายย่อย - ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม - ธุรกิจขนาดใหญ่	- การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การวิจัยด้านตลาด - บริการทางโทรศัพท์ผ่าน call center - การฝึกอบรมและสัมมนา - กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) - โซเชียลมีเดีย	- ผลกระทบที่มีคุณภาพในราคายุติธรรม - การให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ - การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน - การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	- การให้ความสำคัญกับค่านิยม 'ลูกค้าคือคนสำคัญ' เป็นหัวใจหลักของค่านิยมองค์กร - นวัตกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน - การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการ - ความปลอดภัยของข้อมูล - การให้องค์ความรู้ทางการเงิน ควบคู่ไปกับช่องทาง การเข้าถึงบริการทางการเงิน
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน	- ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - รายงานประจำปีและข้อมูลอื่นๆ - การรายงานผลประกอบการ - การประชุมกับนักลงทุน	- ผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอและน่าเชื่อถือ - ผลตอบแทนจากการลงทุนในระดับที่น่าพอใจ - การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน - การบริหารความเสี่ยงและผลตอบแทนอย่างสมดุล	- การบริหารผลตอบแทนจากเงินปันผลอย่างเหมาะสม - การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการและแนวปฏิบัติอื่นเป็นเลิศ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนเท่าเทียมกัน โปร่งใส - การบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบระมัดระวัง
พนักงาน	- การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน - การสื่อสารภายในองค์กร - กิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร - การฝึกอบรมและพัฒนา - บริการด้านทรัพยากรบุคคล	- เงินเดือนที่เทียบเคียงกับคู่แข่ง - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่น่าพอใจ - สถานที่ทำงานน่าอยู่ - การพัฒนาและความก้าวหน้าในสายอาชีพ - การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม	- นโยบายการว่าจ้างที่เหมาะสมและผลตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม - การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน - การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน - การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร - การมีกระบวนการร้องเรียน และการปกป้องพนักงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการที่ใช้	ข้อควรพิจารณา	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
ธนาคารอื่นๆ	- การเป็นสมาชิกในสมาคมธนาคารไทยและคณะกรรมการร่วมสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย - สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย - สมาคมธนาคารไทย - ข้อตกลงและรายการระหว่างธนาคาร	- การแข่งขันและการปฏิบัติต่อธนาคารอื่นๆ อย่างยุติธรรม - การไม่ใช้วิธีการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของคู่แข่ง	- การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - หลักจริยธรรมสำหรับพนักงานกรุงศรี - การรับรองการเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์ของ แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
เจ้าหน้าที่ ผู้รับเหมา และผู้จัดหาสินค้าและบริการ	- สัมมนาและการจัดกิจกรรมต่างๆ - การประชุมกับนักลงทุน	- ชำระหนี้ตามกำหนดและปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ	- หลักจริยธรรมสำหรับพนักงานกรุงศรี - นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดหาที่เหมาะสม
สังคม	- กิจกรรมของชุมชน	- การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ - การปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน	- กิจกรรมเพื่อสังคมในระดับสาขาและระดับธนาคาร - การฝึกอบรมสำหรับพนักงานกรุงศรี
สิ่งแวดล้อม	- กิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	- การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ	- โครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ เพื่อดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ - กิจกรรมเพื่อสังคมในระดับสาขาและระดับธนาคาร

ลูกค้าคือคนสำคัญ

‘ลูกค้าคือคนสำคัญ’ คือค่านิยมที่กรุงศรียึดมั่น เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่กรุงศรีเราให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก และจะเข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมนำเสนอทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ลูกค้าทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อกรุงศรีและเรามีโครงการสร้างความผูกพันกับลูกค้าให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้นโดยปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มด้วยเราตระหนักดีว่าลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

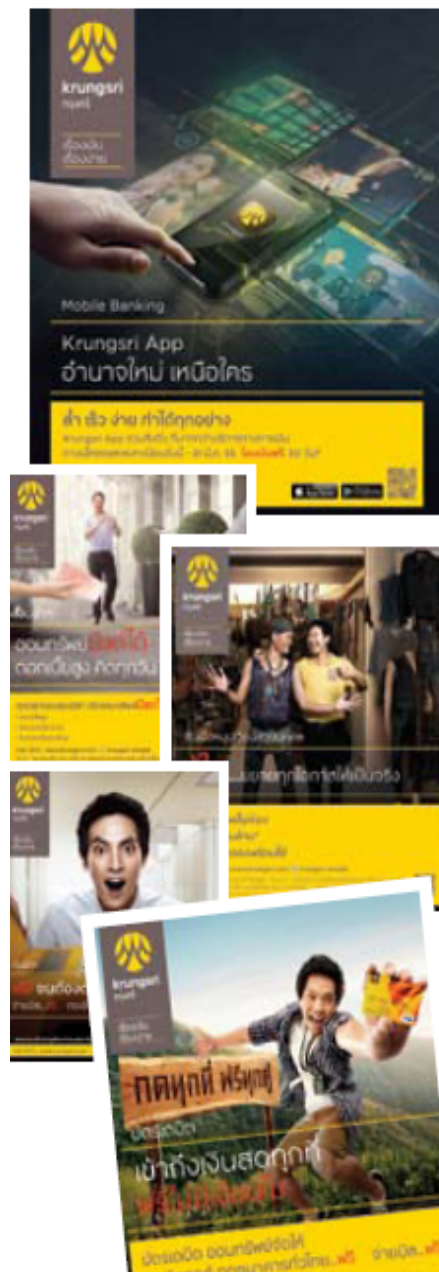


เพื่อช่วยให้เราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เรามีการประเมินผลและตรวจติดตามความพึงพอใจของลูกค้า อยู่เสมอ ผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า ‘คะแนนความพอใจของลูกค้า’ ซึ่งใช้ติดตามวัดความสนใจและความชอบของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ กรุงศรี คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของเราปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2555 โดย ณ สิ้นปี 2557 มีคะแนนอยู่ที่ 58 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความนิยมที่ลูกค้าเลือกใช้แบรนด์กรุงศรีเพิ่มขึ้น และโอกาสในการแนะนำแบรนด์กรุงศรีให้คนอื่น ๆ ได้รู้จักและมาใช้บริการ



ในปีนี้ แบรด์กรุงศรียังคว้ารางวัล บริษัทที่มีอัตราการเติบโตของมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด (Thailand's Corporate Brand Rising Star) ในหมวดอุตสาหกรรมการเงิน จากการวิจัยของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับ บริษัท เช็ทเทรต ดอทคอม จำกัด และ Manager Online

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการวัดค่าแบรนด์องค์กรที่เรียกว่า Corporate Brand Success Valuation ซึ่งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดคุณค่าขององค์กรที่สามารถวัดได้ โดยการนำเครื่องมือทางการเงิน การบัญชี และการตลาด มาใช้ในการประมวลผลและแสดงมูลค่าแบรนด์ออกมาเป็นตัวเลข ซึ่งแบรด์กรุงศรีมีอัตราการเติบโตร้อยละ 15.10 สูงที่สุดในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย สะท้อนให้เห็นถึงการที่แบรด์กรุงศรีเป็นที่จดจำและรับรู้อย่างดีในตลาด



กรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร

หนึ่งในบทเรียนที่สำคัญยิ่งจากวิกฤตเศรษฐกิจและการเงินที่ผ่านมา คือ การที่ประเทศไม่ควรมุ่งความสำคัญไปที่การพัฒนาทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่ควรเน้นที่การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ในขณะที่วิกฤตเศรษฐกิจโลกครั้งล่าสุดได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นวงกว้าง ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้มีการนำมาตรการการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจต่างๆ มาใช้ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแนวคิดจากการหวังผลในเชิงการเติบโตไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งกระแสแนวคิดดังกล่าวได้แผ่ขยายไปยังหน่วยเศรษฐกิจทุกหน่วย ตลอดจนบุคคลธรรมดา บริษัท และสถาบันต่างๆ

กรุงศรีรับรู้ในกระแสแนวคิดดังกล่าวและเห็นด้วยกับความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันนี้ ปี 2558 เป็นปีที่กรุงศรีจะดำเนินธุรกิจในฐานะสมาชิกของระบบสถาบันการเงินไทยมาครบ 70 ปี เราขอให้คำมั่นว่าเราจะยังคงเดินหน้าดำเนินธุรกิจเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประเทศไทยและประชาชนชาวไทยต่อไป ในขณะที่จะยังคงรักษาผลประโยชน์การให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อการดำรงอยู่ของกิจการ

การปรับกลยุทธ์ธุรกิจตามทิศทางเศรษฐกิจ

ในปี 2557 สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของภาคอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารไทยต้องประสบกับภาวะการชะลอตัว สถานการณ์ทางการเมืองที่ตึงเครียดในช่วงต้นปีทำให้ภาคธุรกิจซบเซาต่อเนื่องและกดดันให้อุปสงค์ภายในประเทศที่ชะลอตัวอยู่แล้วยังกลับยิ่งอ่อนแรงลงไปอีก ในขณะเดียวกันภาคการส่งออกยังคงฟื้นตัวอย่างช้าๆ เนื่องจากความไม่แน่นอนของทิศทางเศรษฐกิจโลกและความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมภายในประเทศบางอุตสาหกรรมที่ลดลง

ความยากลำบากต่างๆ จากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจส่งผลให้กรุงศรีต้องทบทวนกลยุทธ์การเติบโตในระยะใกล้และมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบระมัดระวัง ด้วยภาวะหนี้ภาคครัวเรือนในระดับสูงและความไม่แน่นอนของทิศทางเศรษฐกิจในอนาคต กรุงศรีจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ เป็นอันดับต้นๆ

อย่างไรก็ดี การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องกับลูกค้าของเรายังคงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก โดยเราได้ทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อช่วยให้ลูกค้ายังคงมีสภาพคล่องที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจและทำให้มั่นใจว่าลูกค้ายังคงสามารถชำระหนี้คืนได้โดยไม่ต้องเผชิญกับภาวะเงินตึงตัว ตลอดจนช่วยให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าเพื่อให้สามารถผ่านช่วงเวลาอันยากลำบาก และเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความรู้เพื่อจะได้สามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อเศรษฐกิจไทยฟื้นตัวกลับมาเติบโตดีขึ้น

การหลีกเลี่ยงธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง

กรุงศรีมีนโยบายภายในเพื่อหลีกเลี่ยงการให้สินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าบางกลุ่มที่ถูกกำหนดเป็น ‘กลุ่มธุรกิจพึงระวัง (caution category)’ และ ‘กลุ่มธุรกิจต้องห้าม (prohibited category)’ สำหรับลูกค้าในกลุ่มธุรกิจพึงระวังนั้นรวมถึงลูกค้าที่หากทำธุรกรรมกับธนาคาร แม้จะไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างชัดเจน แต่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงแก่ธนาคาร ตัวอย่างของธุรกิจของลูกค้าในกลุ่มนี้ ได้แก่ ธุรกิจที่ก่อให้เกิดมลภาวะแกสิ่งแวดล้อมหรือสร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนท้องถิ่นและสังคมโดยรวม ในขณะเดียวกัน ธุรกิจในกลุ่มธุรกิจต้องห้ามได้แก่ธุรกิจดังต่อไปนี้

- ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย เช่น การค้ายาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การประกอบกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ไม่ได้รับอนุญาตการค้าอาวุธที่ไม่มีใบอนุญาต ธุรกิจที่ถูกอ้างถึงในกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- พรรคการเมืองหรือธุรกิจหรือบุคคลที่เป็นที่ทราบกัน อย่างชัดเจนว่าจะนำเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคารไปใช้ในกิจกรรมทางการเมือง
- บุคคลที่ถูกศาลสั่งให้เป็นผู้ไร้ความสามารถ บุคคลที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือบุคคลที่ถูกประกาศให้เป็นบุคคลล้มละลายภายใต้กฎหมายล้มละลาย
- ธุรกิจที่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของสังคม เช่น อาบอบนวด และโรงแรมม่านรูด

- ลูกค้า และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีชื่ออยู่ในรายชื่อบุคคลต้องห้าม จากฐานข้อมูลในระบบ SIDE Safe Watch ซึ่งสอดคล้องกับ หลักเกณฑ์ที่ธนาคารประกาศอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ลูกค้าสินเชื่อ (KYC/CDD Loan) และนโยบายเรื่องประเทศ และบุคคลต้องห้าม (Sanctioned Countries and Blocked Persons Policy)



การบริหารจัดการพอร์ตอย่างสมดุลตาม โครงสร้างเศรษฐกิจ

ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ภาคเกษตรกรรมถือเป็นกระดูกสันหลังของเศรษฐกิจไทย โดยในปี 2557 กรุงเทพฯและธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ (BTMU) สาขากรุงเทพฯ ได้ให้การสนับสนุนเงินทุนถึงสองหมื่นล้านบาท แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เพื่อช่วยเหลือชาวนาที่ได้รับผลกระทบภายใต้โครงการ รับจำนำข้าว การตัดสินใจดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปณิธาน อันมุ่งมั่นของธนาคารที่ช่วยสนับสนุนในเรื่องที่สำคัญและจำเป็น แรงจูงใจของรัฐบาล อันได้แก่ การพลิกฟื้นระบบเศรษฐกิจ รากหญ้าให้กลับมาดีดังเดิมและการสนับสนุนกระบวนการฟื้นตัว ทางเศรษฐกิจของประเทศ



ในขณะเดียวกัน ภาคนอกเกษตรกรรมต่างก็มีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ เพื่อให้ความช่วยเหลือ แก่ทุกกลุ่มธุรกิจอย่างครอบคลุมครบถ้วน กรุงเทพฯมุ่งมั่นที่จะบริหาร จัดการลูกค้าในพอร์ตสินเชื่อให้มีการกระจายครอบคลุมภาค อุตสาหกรรมต่างๆ อย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็น การผลิต การพาณิชย์ บริการ สาธารณูปโภค การก่อสร้าง และอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้ กรุงเทพฯยังได้มีการจัดสรรเงินให้สินเชื่อประมาณ 76.5 พันล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21 ของพอร์ตสินเชื่อเพื่อ สนับสนุนอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้น พื้นฐานต่างๆ ได้แก่ พลังงาน น้ำมันและก๊าซปิโตรเคมี และ การก่อสร้าง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนของรัฐบาลในการกระตุ้น การลงทุนในโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อยกระดับ ศักยภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและความสามารถในการ แข่งขัน

นับตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป เราหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้เข้ามา มีบทบาทมากขึ้นในการให้การสนับสนุนทางด้านการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลังจากการควบรวมธุรกิจระหว่าง BTMU สาขา กรุงเทพฯ และกรุงเทพฯ ธนาคารก็จะสามารถใช้ประโยชน์ที่ได้รับ จากศักยภาพทางธุรกิจอันแข็งแกร่งและเครือข่ายระดับสากล มาช่วยสนับสนุนธุรกิจลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้ดียิ่งขึ้น



ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

ธุรกิจ SME คิดเป็นสัดส่วนเกินกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนธุรกิจไทยทั้งหมด และก่อให้เกิดการสร้างงานคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 ของการจ้างงานในระบบ ดังนั้น การพัฒนาธุรกิจ SME จึงถือเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการกระจายรายได้ใหม่และความเท่าเทียมกันทางสังคม

ภาครัฐ SME มุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าธุรกิจ SME เพื่อให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ด้วยการนำเสนอช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินและโอกาสต่างๆ ทางธุรกิจที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายและการแบ่งปันองค์ความรู้ด้านการเงินร่วมกัน



การให้การสนับสนุนทางการเงินถือเป็นเส้นเลือดใหญ่ของธุรกิจ SME อย่างไรก็ตาม ลูกค้าบางรายอาจยังประสบความยุ่งยากในการเข้าถึงบริการทางการเงินเนื่องจากขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน และหลักฐานข้อมูลทางการเงิน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สนับสนุนนโยบายของภาครัฐที่ได้กำหนดให้การช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจ SME ผ่านการค้าประกันของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย. ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ภาครัฐ SME จึงได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SME ตระกูล 3 เท่า (สินเชื่อจุใจ สินเชื่อทันใจ และสินเชื่อพร้อมขยาย) ที่ใช้การค้าประกันของ บสย. ให้แก่ผู้ประกอบการ SME เพื่อช่วยเสริมสภาพคล่องและเตรียมรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต จนถึงปัจจุบัน เราได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อเป็นจำนวนรวม 22.3 พันล้านบาท แก่ผู้ประกอบการ SME ถึง 4,256 รายภายใต้โครงการนี้



ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อที่รวดเร็วและเรียบง่ายเป็นกุญแจสำคัญในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า SME เนื่องจากลูกค้าเหล่านี้ไม่มีเครือข่ายทางการเงินที่แข็งแกร่งหรือความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ อย่างลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ ภาครัฐ SME จึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีการนำระบบ One Scan มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระบบการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งช่วยให้สาขาสามารถลดระยะเวลาของกระบวนการสมัครสินเชื่อ ทำให้ลูกค้าทราบผลการอนุมัติสินเชื่อเร็วขึ้นและช่วยเพิ่มคุณภาพการวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยง



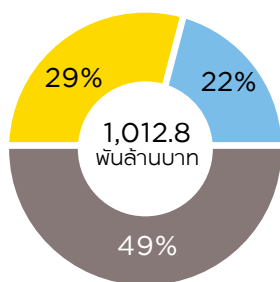
ลูกค้ารายย่อย

ธุรกิจลูกค้ารายย่อยถือเป็นธุรกิจที่เป็นจุดแข็งของกรุงศรี ในขณะที่เรายังคงมุ่งมั่นตั้งใจที่จะรักษาส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจลูกค้ารายย่อยที่แข็งแกร่งต่อไป เราก็ไม่ลืมที่จะปฏิบัติตามแนวนโยบายการให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อ กรุงศรีตระหนักดีว่าการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น แต่การที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้โดยสะดวกก็ต้องมีวินัยทางการเงินที่ดีด้วย มิฉะนั้นลูกค้าอาจเผชิญกับภาวะหนี้สินล้นพ้นตัวได้

โครงสร้างสัดส่วนสินเชื่อ

(ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557)

- สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
- สินเชื่อธุรกิจเอสเอ็มอี
- สินเชื่อเพื่อรายย่อย



ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจึงคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดของยอดหนี้สินรวมของครัวเรือน กรุงศรียังคงมุ่งมั่นที่จะให้ความช่วยเหลือประชาชนให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ด้วยการช่วยอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการสมัครสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและช่วยผู้สมัครสินเชื่อลดความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ กรุงศรีได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้ง่ายยิ่งขึ้นด้วยตนเอง อาทิ ข้อตกลงและเงื่อนไขต่างๆ การคำนวณค่างวดผ่อนชำระ รวมถึงการสมัครสินเชื่อทางออนไลน์ นอกจากนี้ กรุงศรียังยกระดับประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้าที่สาขาให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการนำระบบ One Scan มาใช้เพื่อให้สาขาสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครสินเชื่อให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสมัครสินเชื่อบ้านให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

แม้ว่าสินเชื่อรถยนต์จะถือเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อรายย่อย แต่ลูกค้าถึงหนึ่งในสามเป็นบุคคลที่ประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งหมายความว่า บุคคลเหล่านี้นำรถยนต์ของตนเองไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนด้วย ดังนั้น สินเชื่อรถยนต์จึงเสมือนเป็นวิธีการสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจได้อีกวิธีหนึ่ง ด้วยพอร์ตสินเชื่อ

ที่มีการกระจายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ อย่างสมดุล ประกอบกับการเข้าถึงลูกค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวมทั้งความหลากหลายของรถยนต์ที่ให้สินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล รถปิกอัพ และรถยนต์เชิงพาณิชย์ กรุงศรีจึงมีความภาคภูมิใจที่ได้มอบโอกาสทางการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้าทุกๆ กลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ เพื่อปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาในการ 'ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย' สำหรับลูกค้า เราได้จัดทำโครงการมากมายเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ อาทิ การเพิ่มจุดติดต่อเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้ง่ายยิ่งขึ้น การคิดคำนวณดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก (คาร์ ฟอร์ แคช โปะ) และการจัดตั้งเว็บไซต์รถยนต์มือสองเพื่อเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อผ่านแอปพลิเคชันการสมัครสินเชื่อออนไลน์



สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนที่สำคัญสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและรายจ่ายเพิ่มเติมต่างๆ ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้ให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น ในการอนุมัติสินเชื่อ เราจะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมโดยใช้นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างรอบคอบ เรามีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุมครบถ้วน

จากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในปี 2557 กอปรกับหนี้ภาคครัวเรือนในระดับสูงซึ่งก่อให้เกิดความกังวลในระดับหนึ่งต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น กรุงศรีจึงมีมาตรการป้องกันด้วยการปฏิบัติตามมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อแบบเข้มงวดยิ่งขึ้นและเพิ่มความถี่ในการตรวจติดตามข้อมูลเครดิตบูโร ทั้งนี้ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาอันยากลำบากนี้ไปได้ เราจึงได้เพิ่มความพยายามในการเฝ้าติดตามพฤติกรรม การชำระหนี้ที่ผิดปกติและคอยให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการบริหารหนี้เมื่อจำเป็น

การเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้ให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้า

กรุงศรียึดถือค่านิยม 'ลูกค้าคือคนสำคัญ' เป็นหัวใจหลักของค่านิยมองค์กร นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพในราคายุติธรรมแก่ลูกค้าแล้ว เรายังมีเจตจำนงอันมุ่งมั่นที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวกับลูกค้า จุดมุ่งหมายของเราคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดจนแบ่งปันองค์ความรู้และสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดีที่กรุงศรี เราเชื่อมั่นในการดูแลส่งเสริมลูกค้าในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ลูกค้าสามารถได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจที่แท้จริงจากการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของเรา

สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เรามีการให้บริการให้คำปรึกษาทางการเงินตามความต้องการของแต่ละอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างเงินกองทุน การระดมเงินทุน การขยายธุรกิจ และการควบรวมและเข้าซื้อกิจการ (M&A)



สำหรับลูกค้าธุรกิจ SME ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพทางธุรกิจของลูกค้า ในเดือนสิงหาคม 2557 เราได้จัดงานจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) ขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อช่วยส่งเสริมลูกค้าในการขยายธุรกิจ โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีโอกาสแนะนำผลิตภัณฑ์ของตนให้กับบริษัทผู้นำทางธุรกิจด้านต่างๆ นอกจากนี้ กรุงศรี SME ได้เปิดให้บริการ Business Matching Online ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร (www.krungsri.com) เพื่อให้ลูกค้า SME ได้สร้างเครือข่ายธุรกิจ โดยกรุงศรี ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการนัดหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้มาพบปะเพื่อทำความรู้จักและเจรจาต่อยอดทางธุรกิจ กิจกรรม Open House เป็นการเชิญให้ลูกค้า SME ได้มีโอกาสไปเยี่ยมชมธุรกิจขนาดใหญ่ระดับประเทศ เพื่อเรียนรู้และเสริมสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการที่มาร่วมกิจกรรม กรุงศรี SME ยังมีกิจกรรมที่เรียกว่า SME Clinic หรือช่องทางทางการให้บริการคำปรึกษาจากกรุงศรี เพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในด้านการลงทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์ตั้งแต่การผลิตถึงการทำการตลาด



สำหรับลูกค้ารายย่อย กรุงศรีเปิดตัวบริการให้คำปรึกษาทางการเงินภายใต้ชื่อ Plan Your Money สำหรับกลุ่มลูกค้าระดับกลางซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำปรึกษาด้านการวางแผนทางการเงินและการลงทุนที่ครบวงจร เข้าใจได้ง่าย และสามารถช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการอนาคตทางการเงิน สร้างพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การดำเนินชีวิต และบรรลุเป้าหมายในการสร้างความมั่งคั่งได้ตามแผนที่วางไว้ ลูกค้าสามารถใช้บริการ Plan Your Money ผ่านทางกรุงศรีโฟน โทร 1572 เลือก 5 หรือ แคนเตอร์ Plan Your Money ในสาขาหลายแห่งที่ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานสำคัญใจกลางเมือง



นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับลูกค้าเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC) ที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 กรุงศรีได้ริเริ่มโครงการ Krungsri Auto Smart Finance มาตั้งแต่ปี 2552 เพื่อจัดอบรมหลักสูตรด้านการเงินอันทรงประสิทธิภาพที่ออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อช่วยส่งเสริมความรู้เรื่องเงินและการบริหารการเงินให้กับลูกค้าในทุกภาคอุตสาหกรรม ในปี 2557 มีการเปิดตัวโครงการ 'Krungsri Auto Smart Finance: To Leverage Your Opportunity to AEC Market' ขึ้นในจังหวัดอุดรธานีและปราจีนบุรีเพื่อช่วยผู้ประกอบการขนาดย่อมบริหารการเงินและเตรียมตัวสำหรับความท้าทายต่างๆ ในอนาคตที่อาจเกิดขึ้นจนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึง 2,650 คน ซึ่งได้รับประโยชน์จากหลักสูตร Smart Finance ของเรา

ด้านสังคม เอาใจใส่ดูแลและตอบสนองสังคมด้วยการ เป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นทุ่มเทในการพัฒนาสังคม ด้วยเราเชื่อมั่นว่า สังคมที่ยั่งยืนนั้นจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการจ้างงาน การกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และการได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกัน ในฐานะธนาคารพาณิชย์ กรุงศรีเลือกที่จะมีส่วนร่วมในการเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการให้บริการทางการเงินและองค์ความรู้ด้านการเงินแก่ประชาชน เพราะการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งการเงินได้ย่อมช่วยส่งเสริมการเติบโตของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางกลุ่มยังคงประสบปัญหาและข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล บุคคลที่มีอาชีพอิสระ และผู้มีรายได้น้อย นอกจากนี้ ลูกค้าไม่เพียงต้องการที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังต้องการความรู้และทักษะด้านการเงินเพื่อช่วยตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้านการเงินในชีวิตประจำวันอีกด้วย

การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงิน

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์

กรุงศรี ไมโครไฟแนนซ์ โดยบริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด (CFGF) ดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อการค้า ‘ศรีสวัสดิ์ เงินดีดี’ เป็นบริษัทในเครือของกรุงศรี โดยบริษัทมุ่งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่ต้องการให้ทุกคน รวมทั้งผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ซึ่งรวมถึงผู้มีรายได้น้อย และ/หรือรายได้ไม่แน่นอน ผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงสถาบันการเงิน ผู้ที่ไม่มีประวัติทางการเงิน และผู้ที่ไม่มีความรู้ เราเชื่อมั่นว่าการช่วยให้บุคคลเหล่านี้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้นั้น จะช่วยให้ความจำเป็นในการพึ่งพิงเงินกู้ยืมในระบบลดลงและแม้กระทั่งหมดไปในที่สุด อันเป็นการช่วยปลดปล่อยพวกเขาให้พ้นจากภาระด้านดอกเบี้ยที่อัตราสูงเกินความเหมาะสม อีกทั้งการถูกติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการข่มขู่ บีบบังคับลักษณะต่างๆ นอกจากนี้ ด้วยบริการไมโครไฟแนนซ์ของเรา บุคคลกลุ่มนี้จะได้เรียนรู้เรื่องวินัยทางการเงินและการบริหารการเงินด้านต่างๆ ตลอดจนสามารถสร้างเครดิตทางการเงิน เพื่อรองรับการขอสินเชื่อเพิ่มเพื่อขยายกิจการต่อไป

จุดเด่นด้านบริการทางการเงินที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายของ CFGF

- บริษัทมีสาขาให้บริการ 323 สาขาทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัด ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่แหล่งชุมชน
- การคิดอัตราดอกเบี้ยอย่างโปร่งใสเป็นธรรม
- สินเชื่อส่วนบุคคลแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น นำรถยนต์ มาค้ำประกัน และสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ออกใหม่ หรือโครงการสินเชื่อตลาดสด สำหรับ

กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสดที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินหลักหรือกลุ่มลูกค้ารากหญ้าและต้องหันไปพึ่งพิงเงินกู้ยืมนอกระบบที่คิดดอกเบี้ยในอัตราสูง

- การประเมินความเสี่ยงที่ออกแบบตามลักษณะเฉพาะของกลุ่มลูกค้ารากหญ้า
 - การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงแบบเฉพาะเจาะจงที่ธนาคารอาจมองข้ามไป เช่น ปัจจัยด้านสภาพครอบครัวและพฤติกรรมผ่านการทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกตัวต่อตัว
- การนำหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อตามมาตรฐานทั่วไปมาพิจารณา เช่น การตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ การวิเคราะห์รายได้และกระแสเงินสด เป็นต้น โครงการสินเชื่อตลาดสดไม่ได้กำหนดให้ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่พิจารณาจากลักษณะสินค้าที่พ่อค้าแม่ค้านำมาขาย ในขณะที่วิธีการนี้ช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อลูกค้าก็สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับรายได้ อัตรากำไรขั้นต้น ผลกำไร และขาดทุน เมื่อลูกค้าพยายามผ่อนชำระหนี้ตามกำหนดเป็นประจำ บริษัทก็จะช่วยสร้างเครดิตให้กับลูกค้า โดยให้ลูกค้ามีประวัติทางการเงินกับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau - NCB)
- ผลิตภัณฑ์อื่นๆ รวมถึง
 - สินเชื่อสำหรับเกษตรกรไทยเพื่อซื้อรถแทรกเตอร์ ผลิตภัณฑ์นี้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการกระแสเงินสดตามฤดูกาลเก็บเกี่ยว สินเชื่อนี้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระหนี้ได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ ได้แก่ รายเดือน รายครึ่งปี และรายปี จึงช่วยให้เกษตรกรไทยสามารถลงทุนในอุปกรณ์ทางการเกษตรต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรและลดภาระต้นทุนด้านแรงงานลง
 - การจัดรีไฟแนนซ์ให้สินเชื่อรถบรรทุกภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ ‘เงินสิบล้อ’ เพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของกิจการด้านการเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการ สภาพคล่อง และโอกาสในการขยายธุรกิจให้เติบโตยิ่งขึ้น
 - การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับบุคคลทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อของบริษัท ภายใต้ชื่อ ‘โบรกเกอร์ เงินดีดี’ ด้วยโลโก้ ‘ประกันซื้อง่าย คุ่มครองไว’ ด้วยแนวคิดอยากให้คนไทยทุกคนสามารถได้รับการคุ้มครองทางการเงิน

CFGS: การเชื่อมโยงการให้สินเชื่อแบบในและนอกระบบเข้าด้วยกันเพื่อบริการทางการเงินที่ดีที่สุด

เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันการเงินได้มีโอกาสใช้บริการสินเชื่อในระบบ เราจึงได้ผนวกรวมข้อดีของการให้บริการสินเชื่อในระบบเข้ากับความปลอดภัยของการให้บริการสินเชื่อในระบบเข้าด้วยกัน นั่นคือ ลูกค้าสามารถได้รับอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วภายใน 30 นาที ด้วยระยะเวลาใกล้เคียงกับการขอเงินกู้จากเจ้าหนี้ในระบบ สำหรับสินทรัพย์ประเภทเดียวกัน โดยเราไม่เพียงแต่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินได้เท่านั้น แต่ยังช่วยอำนวยความสะดวกและความคล่องตัวให้แก่ลูกค้าในการผ่อนชำระเงินตามกำหนดเวลาที่ยืดหยุ่นมากขึ้น รวมทั้งมีการดำเนินการต่างๆ อย่างโปร่งใสเป็นธรรม (สัญญาและการรับชำระเงิน) การให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้โดยง่าย (ผ่านเครือข่ายสาขา) การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามกฎหมาย และที่สำคัญคือการช่วยให้ลูกค้าปราศจากความกังวลใจ นอกจากนี้ ยังถือเป็นการช่วยสร้างประวัติทางการเงินให้กับลูกค้า (ผ่านการที่บริษัทเป็นสมาชิกของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด) ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้าสามารถใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายยิ่งขึ้นจากสถาบันการเงินขนาดใหญ่ขึ้น อย่างเช่น กรุงศรี ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของบริษัท

ใครคือ 'กลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงิน' (Under-banked)

'กลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงิน' หมายถึงลูกค้าชาวไทยที่มีรายได้ไม่น้อยหรือรายได้ไม่แน่นอนและขาดหลักฐานหรือบันทึกทางการเงิน ลูกค้ากลุ่มนี้ รวมถึง ผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ประกอบอาชีพอิสระ หรือ แรงงานรายวัน ที่มักมีเงินสดหมุนเวียนไม่พอใช้และไม่มีประวัติทางการเงิน ด้วยลักษณะดังกล่าว จึงแทบเป็นไปไม่ได้ที่ลูกค้ากลุ่มนี้จะสามารถสมัครเพื่อขอสินเชื่อจากธนาคาร ดังนั้น เพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่ายตามต้องการ คนกลุ่มนี้จึงต้องหันไปพึ่งพินิจเงินกู้นอกระบบเพื่อนำเงินสดที่ได้มาใช้ โดยนำสินทรัพย์ของตนไปเป็นหลักประกัน เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และทองคำ เจ้าหนี้เงินกู้นอกระบบ ได้แก่ โรงรับจำนำ ร้านทอง ผู้ปล่อยกู้อิสระ (shop house moneylenders) และผู้ปล่อยกู้ในระบบที่คิดดอกเบี้ยในอัตราสูง (loan sharks) ซึ่งกลุ่มเจ้าหนี้เหล่านี้คิดดอกเบี้ยในอัตราสูงมาก โดยไม่มีหลักประกันใดๆ เงินกู้ในระบบจึงมีความเสี่ยงสูง ขาดความน่าเชื่อถือ และมักทำให้ลูกค้าต้องเผชิญปัญหาหนี้สินค่อยๆ พอกพูนขึ้น จนท้ายที่สุดมียอดหนี้สินมากกว่าหนี้ที่มีในตอนแรกมากนัก

ดังนั้น เราจึงมีความตั้งใจที่จะช่วยลูกค้ากลุ่มนี้ให้ได้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินที่ปลอดภัย ขอบด้วยกฎหมาย และมีความรับผิดชอบต่อสังคมยิ่งขึ้น

จากโศกนาฏกรรมสู่ชัยชนะ: เรื่องราวของเจ๊อ้วน

เจ๊อ้วน เจ้าของร้านหอยทอดกระทะร้อนชื่อดังในตลาดศิริราช เป็นอีกหนึ่งเรื่องราวที่น่าสนใจของผู้ที่ติดกับดักวงจรหนี้นอกระบบ โดยต้องผ่อนชำระหนี้รายวันเกินกว่ากำไรที่หามาได้ในแต่ละวันอย่างมาก ก่อนที่ CFGS จะเข้ามาสนับสนุนเงินให้สินเชื่อแก่เจ๊อ้วน เธอมีหนี้สินพอกพูนโดยมียอดหนี้รวมกว่า 1.7 ล้านบาท และต้องผ่อนชำระหนี้วันละ 31,200 บาทให้แก่เจ้าหนี้ระบบ 15 ราย โดยรายได้ที่หามาได้ในแต่ละวันกลับไม่เหลืออะไรเลย เพราะต้องนำเงินไปชำระหนี้หมด บ่อยครั้งที่เงินที่เธอหามาได้ในวันหนึ่งๆ ไม่เพียงพอที่จะนำไปผ่อนชำระหนี้ให้หมดภายในคราวเดียวได้ หนี้สินเธอจึงค่อยๆ พอกพูนขึ้นอย่างไม่สามารถควบคุมได้

ในที่สุด CFGS ก็สามารถเข้ามาช่วยปลดภาระจากหนี้นอกระบบของเจ๊อ้วนได้หมด โดยการปรับโครงสร้างหนี้และการผ่อนชำระผ่านทางสินเชื่อตลาดสดแทน นอกจากนี้จะได้รับเงินกู้จากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) แล้ว เจ๊อ้วนยังได้รับการช่วยเหลือจาก CFGS ในการรีไฟแนนซ์เงินกู้คาร์ดิคอีกด้วย และยังให้เธอได้กู้เงินอีกก้อนหนึ่งไปปลดหนี้ระบบทั้งหมด

ปัจจุบัน ร้านของเจ๊อ้วนมียอดขายต่อวันมากกว่า 30,000 บาท โดยมีภาระผ่อนชำระหนี้เพียงวันละ 1,500 บาท ให้แก่ CFGS ตอนนี้เธอมีเงินออมในบัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งมีประกันภัยสำหรับตัวเธอเองและลูกๆ อีกทั้งมีอิสระที่จะใช้เงินจากกำไรที่หามาได้ โดยไม่ต้องมีภาระจากหนี้นอกระบบและบุคคลที่ติดลบ

นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่บริษัทได้เข้าไปร่วมมือกับเจ๊อ้วน ปัจจุบัน CFGS มีฐานลูกค้าเฉพาะในตลาดศิริราชถึงกว่า 300 ราย



ด้วยความวิริยะอุตสาหะของเราเพื่อให้บรรลุพันธกิจในการเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เราได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ อันได้แก่ รางวัล Financial Inclusion 2012 จากนิตยสาร The Banker อันเป็นนิตยสารด้านการเงินการธนาคารชื่อดังของโลกซึ่งจัดพิมพ์โดยกลุ่ม Financial Times Group อันเป็นรางวัลที่ยกย่อง CFGS สำหรับการให้สินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ให้แก่ลูกค้าที่เป็นพ่อค้าแม่ค้าตลาดสด เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อหมุนเวียนในระบบ ที่คิดดอกเบี้ยในอัตรายุติธรรมและมีระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใส และการปล่อยสินเชื่อเงินสดแบบมีรถจักรยานยนต์เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือผู้มีรายได้น้อย ซึ่งมีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง



เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยสถานที่ตั้งและช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย

กรุงศรีมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสนองความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ นอกเหนือจากการมุ่งเน้นการมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ เป็นธรรมและโปร่งใสแล้ว เรายังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการทำธุรกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มพฤติกรรมและวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้า เช่น ช่องทางการทำธุรกรรมผ่านสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร Krungsri Exclusive ศูนย์แลกเปลี่ยนเงิน และศูนย์ให้บริการส่ง-รับเงินโอน Western Union นอกจากนี้ เรายังให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์มือถือ หน่วยงานขายทางโทรศัพท์ (telesales) และผู้แทนการขายอิสระ (commission sales)

ช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน	2555	2556	2557
สาขา	601	610	644*
- กรุงเทพฯ และปริมณฑล	272	272	282
- ภูมิภาค	329	338	362
เครื่องเอทีเอ็ม	4,278	4,730	5,101
- กรุงเทพฯ และปริมณฑล	2,129	2,261	2,404
- ภูมิภาค	2,149	2,469	2,697

*หมายเหตุ: เป็นสาขานาครที่ให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ 616 สาขาและสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 28 สาขา

เราได้เน้นการพัฒนาคุณภาพสาขาหรือช่องทางการให้บริการที่มีอยู่มากกว่าที่จะขยายปริมาณ โดยการปรับ/ขยาย/เปิด/ปิด/ย้ายสาขาตามศักยภาพของทำเลที่ตั้ง ให้สาขาอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย (branch rationalization) โดยมีจำนวนที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและรองรับการเติบโตของธนาคารในอนาคต โดยเน้นทำเลที่ตั้งที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่หลากหลายของลูกค้า เรามีการปรับปรุงพื้นที่สาขาด้วยรูปแบบมาตรฐาน เพื่อต่อยอดแบรนด์กรุงศรี ด้วยบรรยากาศของสาขาที่โล่ง โปร่ง สบาย ให้บริการได้สะดวก



เราขยายขอบเขตของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ที่สาขาเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมหนึ่งในนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัลที่นำมาใช้ในการให้บริการที่สาขา คือ ระบบ Simple Q ซึ่งเป็นระบบจัดคิวอัจฉริยะที่ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้า โดยลูกค้าเพียงแค่วัดบัตรเอทีเอ็มหรือสมุดเงินฝาก โดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มแล้วจึงเลือกประเภทธุรกรรมที่ต้องการ ซึ่งระบบจะทำการจัดคิวให้กับลูกค้าโดยอัตโนมัติในขณะที่ทำการดึงข้อมูลบัญชีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดออกมาจากระบบ ซึ่งสิ่งเดียวที่ลูกค้าต้องทำคือการลงนามในเอกสารที่กำหนดเท่านั้น

กรุงศรีมีการนำระบบ One Scan/SmartFlow มาใช้สำหรับการประมวลผลใบสมัครสินเชื่อ ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและช่วยให้การอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เทคโนโลยีนี้ช่วยลดจำนวนขั้นตอนการทำงานและเวลาที่ต้องใช้สำหรับการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในการพิมพ์ทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการรองรับลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่จะเพิ่มขึ้น เราจึงได้ดำเนินการทดลองจัดให้มีเคาน์เตอร์บริการสำหรับลูกค้าชาวญี่ปุ่น (Japanese Service Desk) ใน 2 สาขา ได้แก่ สาขาสาขาสยามพารากอนและสาขาทองหล่อ วสุ ที่มีชาวญี่ปุ่นไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังได้เพิ่มเติมเมนูภาษาญี่ปุ่นในเครื่องเอทีเอ็มเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มาใช้เครื่องเอทีเอ็มของธนาคารทั่วประเทศ

เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยการลงทุนด้านระบบดิจิทัล

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามพันธสัญญาในการพัฒนานวัตกรรมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า เราจึงได้กำหนดกลยุทธ์การให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อ 'Bring the Bank Home' ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันมือถือ บริการธนาคารผ่านเว็บไซต์ และบริการธนาคารผ่านแท็บเล็ต ซึ่งช่องทางบริการเหล่านี้ ไม่เพียงแต่จะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกรวดเร็ว แต่ยังช่วยลดการใช้พลังงาน ตลอดจนลดปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งช่วยเอื้อให้กรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกสู่สิ่งแวดล้อม

ในปีนี้ กรุงศรีได้เปิดตัว www.krungsri.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของธนาคารที่มีการออกแบบใหม่เพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวโน้มการใช้งานด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป



กลยุทธ์การจัดทำเนื้อหาในลักษณะ 'ข้อมูลแบบดิจิทัล' มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เว็บไซต์ของกรุงศรีและดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้งานเพิ่มขึ้น ด้วยการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ซึ่งเมื่อเทียบกับเนื้อหาประเภทอื่นๆ บนโลกดิจิทัลแล้ว เนื้อหาที่ให้ความรู้ด้านการเงินถือว่ามีค่อนข้างจำกัดและผู้บริโภคมักเข้าถึงและทำความเข้าใจได้ยาก กรุงศรีจึงเข้ามาเติมเต็มช่องว่างตรงจุดนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลความรู้ดังกล่าวมากขึ้น

กรุงศรีได้สร้างเนื้อหาที่ให้ความรู้ด้านธุรกิจและการเงินกับผู้บริโภคผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร ซึ่ง 'กรุงศรี กูรู' เป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้น โดยรวบรวมงานเขียนของนักธุรกิจและนักเขียน รวมถึงบล็อกเกอร์ชื่อดังที่มีความสามารถในการอธิบายเรื่องการเงินให้เข้าใจได้ง่ายมาให้ความรู้และเทรนด์การเงินต่างๆ ให้กับใช้งานเว็บไซต์ของธนาคาร ด้วยแนวทางนี้ เว็บไซต์ www.krungsri.com ที่ปรับปรุงใหม่และ 'กรุงศรี กูรู' จึงช่วยตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ที่ต้องการหาความรู้และคำแนะนำทางการเงินและการลงทุนได้เป็นอย่างดี



ยกระดับศักยภาพกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางการเงินด้วยการส่งเสริมความรู้เรื่องเงิน

นอกเหนือจากการสนับสนุนให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางการเงินสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้นและดูแลลูกค้ากลุ่มนี้ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสแล้ว กรุงศรียังเน้นย้ำถึงความสำคัญของทักษะและความสามารถในการบริหารการเงินในระยะยาวอีกด้วย โดยเราเชื่อว่าถ้าลูกค้ามีความรู้ด้านการบริหารจัดการหนี้สินและวินัยทางการเงินแล้วก็จะช่วยให้สามารถสร้างรายได้และเงินออมจากโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเป็นอยู่ของลูกค้าให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนในระยะยาว

กรุงศรี ผ่านการดำเนินงานของ บริษัท CFGS ได้จัดกิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วย 6 หัวข้อหลัก เช่น วิธีการออมเงิน การบริหารจัดการเงินกู้ยืม และการวิเคราะห์ธุรกิจและต้นทุน กิจกรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าสามารถพัฒนาทักษะด้านการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับการเงิน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากการเข้าถึงบริการทางการเงินในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น ในปี 2557 มีการจัดฝึกอบรมขึ้นทั้งหมด 11 ครั้ง ในกรุงเทพฯ โดยมีผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทั้งสิ้น

150 คน



สำหรับลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจ SME และลูกค้ารายย่อยอื่นๆ กรุงศรีได้จัดให้มีกิจกรรมมากมายที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและการให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้า





การคืนประโยชน์สู่ชุมชนผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม ในระดับสาขาและระดับธนาคาร

ด้วยตระหนักว่าการพัฒนาชุมชนหรือสังคมเป็นงานที่ต้องอาศัยเวลาจึงจะเกิดความยั่งยืน ในปี 2557 กรุงศรีจึงได้สรรคสร้างโครงการ 'กรุงศรีมีแต่ให้' โดยมีแนวทางการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่มุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษาและการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชนเพื่อแสดงอีกหนึ่งพลังความมุ่งมั่นในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน อีกทั้งกรุงศรียังได้ร่วมสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรต่างๆ ดังนี้

การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรต่างๆ ในปี 2557

ลำดับ	รายการสนับสนุน	เงินสนับสนุน (บาท)
1*	เปิดรับบริจาคแผ่นซีดีพร้อมกล่องใส่ และเงินเพื่อสมทบทุนการจัดหาแผ่น CD พร้อมกล่องสำหรับสื่อบันทึกเสียงเพื่อผู้พิการทางสายตา	41,337.00
2*	เปิดรับบริจาคสิ่งของจำเป็นและเงินเพื่อสมทบทุนการจัดหาอุปกรณ์สิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นให้แก่เหล่าทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ค่ายอิงคยุทธบริหาร จังหวัดปัตตานี	188,074.52
3	สนับสนุนการจำหน่ายบัตรเดินทางรถคู่ครั้งที่ 14 สภาอากาศไทย	20,000.00
4	สนับสนุนโครงการการให้ความรู้ทางการเงินของสมาคมธนาคารไทย	210,600.00
5*	สนับสนุนการจำหน่ายกระเป๋าเย้า สภาอากาศไทย	120,000.00
6*	สนับสนุนการจำหน่ายดอกแก้วกัลยา เนื่องในวันคนพิการครั้งที่ 48	23,000.00
7*	สนับสนุนการจำหน่ายถุงผ้าลดโลกร้อน สภาอากาศไทย	60,000.00
8*	สนับสนุนการจำหน่ายดอกบานชื่น ช่วยคนพิการทางสติปัญญา เนื่องในโอกาสครบรอบ 52 ปี วันเมตตาปัญญาอ่อน	53,842.00
9	บริจาคเงินสนับสนุนโครงการวิจัยศูนย์ปฏิบัติการโรคทางสมอง โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	500,000.00
10*	สนับสนุนการจำหน่ายดอกมะลิวันแม่ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	35,125.00
11	บริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิสร้างรอยยิ้ม	150,000.00
12	บริจาคเงินสนับสนุนมูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดล	100,000.00
13	บริจาคเงินสนับสนุนสมาคมจักรยานแห่งประเทศไทย	200,000.00
14	บริจาคเงินสนับสนุนการออกร้านสมเด็จพระสังฆราช สภาอากาศไทย	10,000.00
15	สนับสนุนการจำหน่ายสลากกาชาดไทยของสภาสตรีแห่งชาติฯ	100,000.00
16	บริจาคเงินสนับสนุนการแข่งขันกอล์ฟการกุศลเพื่อสเปเชียลโอลิมปิคไทย ซึ่งถ้วยอดีตนายกรัฐมนตรีนายอานันท์ ปันยารชุน ครั้งที่ 14	30,000.00
17	สนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์จราจรของสถานีตำรวจบางโพพวง	34,200.00
18	สนับสนุนการให้บริการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยรถแมมโมแกรมเคลื่อนที่ให้แก่สตรีด้อยโอกาส ด้วยความร่วมมือมูลนิธิถันยรักษ์ในพระบรมราชูปถัมภ์	550,000.00
19	บริจาคเงินสนับสนุนการแข่งขันกอล์ฟสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยชมรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	35,000.00
20	สนับสนุนกรมศิลปากรในโครงการอนุรักษ์และจัดแสดงโบราณวัตถุกลางแจ้ง 190 รายการ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	2,000,000.00
รวมเงินสนับสนุน		4,461,178.52

*รายการสนับสนุนที่ได้รับจากการบริจาคของพนักงาน

โครงการต่างๆ ภายใต้แนวทางการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของกรุงศรีมีดังต่อไปนี้

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาของเยาวชนในการมีส่วนช่วยนำพาสังคมและเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนการศึกษาระดับพื้นฐานซึ่งเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่ทุกคนพึงมี กรุงศรีจึงได้ดำเนินโครงการสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา โดยนับจากปี 2528 กรุงศรีได้สนับสนุนทุนการศึกษาแก่เยาวชนด้อยโอกาสในวาระต่างๆ ดังต่อไปนี้

วาระโอกาส	จำนวนทุนการศึกษา (รวม)	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย
วันเยาวชนแห่งชาติ	450 ทุน (2,237,000 บาท)	2528 – ปัจจุบัน	เยาวชนที่อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ ที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์
ครบรอบการก่อตั้ง ธนาคาร	399 ทุน (1,995,000 บาท)	2552 – ปัจจุบัน	เยาวชนด้อยโอกาสและเยาวชนผู้พิการจากมูลนิธิสถานสงเคราะห์ และโรงเรียนต่างๆ ดังนี้ • มูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการในพระบรมราชูปถัมภ์ • สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด • มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ • โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระบรมราชูปถัมภ์ • สถานสงเคราะห์เยาวชนมูลนิธิมหาราช • สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี • มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม
วันเด็กแห่งชาติ	252 ทุน (310,000 บาท)	2553 – ปัจจุบัน	เยาวชนด้อยโอกาสในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

การให้ความรู้ทางการเงิน: นอกจากการสนับสนุนทางการเงินแก่เยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาแล้ว กรุงเทพฯยังเข้าร่วมโครงการ ‘รู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ’ (ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ มกราคม 2557 – มีนาคม 2558) ภายใต้ความร่วมมือระหว่างชมรม CSR ของสมาคมธนาคารไทย และสภาองค์การพัฒนาดิจิทัลและเยาวชนในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สอ.ดย.) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อพัฒนาศักยภาพแก่นักศึกษาให้มีบทบาทเป็นผู้รณรงค์การเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชนและสาธารณชน
- เพื่อระดมความร่วมมือจากสถาบันการเงิน สถานศึกษา และองค์กรเอกชน ในการทดลองกระบวนการเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชน
- เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการทดลอง และพัฒนาเป็นบทเรียนต้นแบบเพื่อเสนอแนะแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชนโดยมีนักศึกษาเป็นแกนนำ
- เพื่อให้เยาวชนที่เข้าร่วมโครงการมีวินัยทางการเงิน และเจตคติที่ถูกต้องในการดำรงชีพ การสะสมความมั่งคั่ง การใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล และการบริหารความเสี่ยงอันเป็นพื้นฐานของอนาคตที่มั่นคง



เปิดโลกกว้างทางการเรียนรู้: กรุงเทพฯจัดให้มีโครงการเปิดโลกกว้างให้แก่เยาวชนผู้ด้อยโอกาสผ่านกิจกรรม ‘กรุงเทพฯน่าอยู่’ ด้วยความร่วมมือจากโรงภาพยนตร์กรุงเทพฯ IMAX โครงการนี้เป็นการนำเยาวชนผู้ด้อยโอกาสเข้าชมภาพยนตร์เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการเรียนรู้นอกห้องเรียน ซึ่งในแต่ละครั้งมีเยาวชนเข้าชมภาพยนตร์ 200 คน กิจกรรมนี้มีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน โดยมีเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการแล้วกว่า 2,000 คน

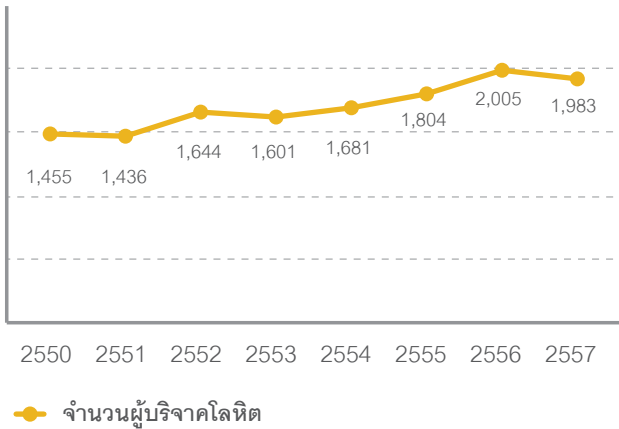
อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ: การเรียนรู้ทำความเข้าใจประวัติศาสตร์ของชาติทั้งเรื่องความเป็นมาของชาติพันธุ์ ศิลปะ และวัฒนธรรม ถือเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน การสืบสานและอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมประจำชาติจึงเป็นสิ่งที่กรุงเทพฯให้ความสำคัญและดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- รายการ ‘จดหมายเหตูกุหลาบ’ สารคดีสั้นเผยแพร่คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม ผ่านการนำเสนอเหตุการณ์และเรื่องราวสำคัญที่เกิดขึ้นในเมืองไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มแพร่ภาพตั้งแต่ปี 2528 เป็นต้นมา
- ร่วมส่งเสริมและอนุรักษ์โบราณสถานและโบราณวัตถุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กรุงเทพฯได้มีส่วนร่วมในโครงการส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมร่วมกับกรมศิลปากรอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554

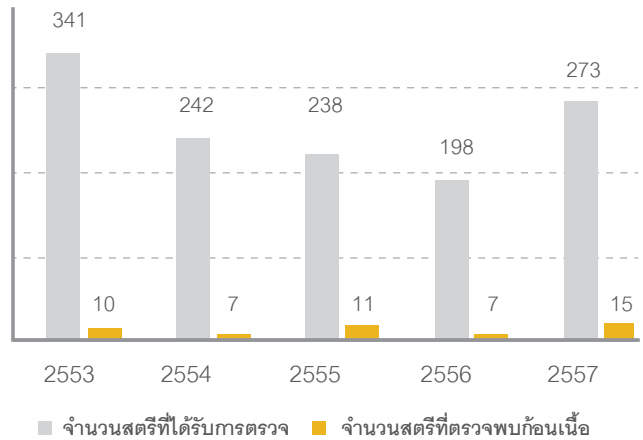
โครงการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมมรดกชาติ

2554	2555	2556	2557
โครงการป้ายคำบรรยายโบราณสถาน ณ อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ระยะที่ 1 จำนวน 23 แห่ง 138 ป้าย งบประมาณสนับสนุน 3,000,000 บาท	สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยทางประวัติศาสตร์แก่สำนักโบราณคดี กรมศิลปากร งบประมาณสนับสนุน 100,000 บาท	โครงการบูรณะโบราณสถาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ร่วมกับกรมศิลปากร งบประมาณสนับสนุน 4,060,000 บาท	โครงการอนุรักษ์และจัดแสดงโบราณวัตถุกลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์แห่งชาติเจ้าสามพระยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 190 รายการ งบประมาณสนับสนุน 2,000,000 บาท
โครงการบูรณปฏิสังขรณ์เจดีย์วัดสามปลื้ม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา งบประมาณสนับสนุน 900,000 บาท		โครงการป้ายคำบรรยายโบราณสถาน ณ อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ระยะที่ 2 จำนวน 14 แห่ง 87 ป้าย งบประมาณสนับสนุน 1,992,000 บาท	

กิจกรรมบริจาคโลหิตช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์



การดำเนินโครงการ กรุงเทพฯห่วงใยด้านภัยมะเร็งเต้านม



กิจกรรมบริจาคโลหิตเพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์: กรุงเทพฯ ได้ดำเนินกิจกรรมบริจาคโลหิตกับสภาอากาศไทยอย่างสม่ำเสมอ จากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน กรุงเทพฯได้ดำเนินกิจกรรมบริจาคโลหิตมาแล้วทั้งสิ้น 104 ครั้ง ซึ่งมีพนักงานร่วมบริจาคเป็นจำนวนมาก

กรุงเทพฯห่วงใยด้านภัยมะเร็งเต้านม: ด้วยปัจจุบันมะเร็งเต้านมถือเป็นสาเหตุหลักของการคร่าชีวิตของสตรีไทย ซึ่งสามารถตรวจคัดกรองด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยด้วยเครื่องเอกซเรย์เต้านม (mammography) มีค่าใช้จ่ายในการรับบริการครั้งละ 2,000 - 3,000 บาท โดยไม่อยู่ในสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรุงเทพฯจึงได้ดำเนินโครงการกรุงเทพฯด้านภัยมะเร็งเต้านมโดยร่วมมือกับมูลนิธิธันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ในการจัดให้บริการ

เอกซเรย์ด้วยเครื่องแมมโมแกรมเคลื่อนที่โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยเหลือกลุ่มสตรีผู้มีรายได้น้อยที่มีความเสี่ยงด้านมะเร็งเต้านมและอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง จนถึงปัจจุบัน กรุงเทพฯได้บริจาคเงินให้แก่มูลนิธิธันยรักษ์ ในพระราชูปถัมภ์ฯ เพื่อการนี้แล้วทั้งสิ้น 3,050,000 บาท

นอกจากนี้ กรุงเทพฯยังร่วมสนับสนุนการวิจัยทางการแพทย์ ผ่านการดำเนินงานของมูลนิธิรางวัลสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหิดล ในพระบรมราชูปถัมภ์เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ปีละ 100,000 บาท อีกทั้งยังร่วมสนับสนุนสมทบทุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของสภาอากาศไทยอย่างสม่ำเสมอ อาทิ งานสัปดาห์อากาศของคณะกรรมาธิการ การจำหน่ายบัตรเดินทาง กุศลเพื่อสุขภาพ และงานอากาศคอนเสิร์ตโดยกองทัพเรือ เป็นต้น



การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของสภาเกษตรกรไทย

2553	2554	2555	2556	2557
สนับสนุนบัตรเดินการ กุศลเพื่อสุขภาพ สภาเกษตรกรไทยครั้งที่ 10 จำนวน 20,000 บาท	สนับสนุนบัตรเดินการ กุศลเพื่อสุขภาพ สภาเกษตรกรไทยครั้งที่ 11 จำนวน 20,000 บาท	สนับสนุนบัตรเดินการ กุศลเพื่อสุขภาพ สภาเกษตรกรไทยครั้งที่ 12 จำนวน 20,000 บาท	สนับสนุนบัตรเดินการ กุศลเพื่อสุขภาพ สภาเกษตรกรไทยครั้งที่ 13 จำนวน 20,000 บาท	สนับสนุนบัตรเดินการ กุศลเพื่อสุขภาพ สภาเกษตรกรไทยครั้งที่ 14 จำนวน 20,000 บาท
สนับสนุนสลากกาชาด ของคณะกรรมการครั้งที่ 42 จำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนสลากกาชาด ของคณะกรรมการครั้งที่ 43 จำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนสลากกาชาด ของคณะกรรมการครั้งที่ 44 จำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนสลากกาชาด ของคณะกรรมการครั้งที่ 45 จำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนสลากกาชาด ของคณะกรรมการครั้งที่ 46 จำนวน 10,000 บาท
สนับสนุนการออกร้าน งานกาชาดสมเด็จพระ องค์สมณายิกา สภาเกษตรกรไทยจำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนการออกร้าน งานกาชาดสมเด็จพระ องค์สมณายิกา สภาเกษตรกรไทยจำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนการออกร้าน งานกาชาดสมเด็จพระ องค์สมณายิกา สภาเกษตรกรไทยจำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนการออกร้าน งานกาชาดสมเด็จพระ องค์สมณายิกา สภาเกษตรกรไทยจำนวน 10,000 บาท	สนับสนุนการออกร้าน งานกาชาดสมเด็จพระ องค์สมณายิกา สภาเกษตรกรไทยจำนวน 10,000 บาท
สนับสนุนสลากกาชาด สมาคมแม่บ้านทหารบก จำนวน 10,000 บาท			สนับสนุนงานกาชาด คอนเสิร์ตโดยกองทัพ เรือจำนวน 100,000 บาท	สนับสนุนงานกาชาด คอนเสิร์ตโดยกองทัพ เรือจำนวน 100,000 บาท
				สนับสนุนสลากกาชาด ของสภาสตรีแห่งชาติ จำนวน 100,000 บาท

เยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ: ด้วยความห่วงใยและเอาใจใส่แก่พี่น้องประชาชนชาวไทยที่ต้องประสบภัยธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นอุทกภัยและภัยหนาวที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ของประเทศ กรุงเทพฯจึงได้จัดให้มีโครงการ 'กรุงเทพฯเพื่อผู้ประสบภัย' โดยเป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในการเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยและภัยหนาวที่ดำเนินต่อเนื่องทุกปีและยังได้แผ่ไปยังประเทศอื่นๆ ที่ประสบภัยพิบัติภัยธรรมชาติอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินอย่างรุนแรงอีกด้วย

การสนับสนุนเยียวยาผู้ประสบภัยพิบัติ

2553	2554	2555	2556	2557
บริจาคเงินจำนวน 360,000 บาท เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในประเทศ	บริจาคเงินจำนวน 55,000 บาท เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในประเทศ	บริจาคเงินจำนวน 1,258,197 บาท เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในประเทศ	บริจาคเงินจำนวน 100,000 บาท แก่ สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวประเทศฟิลิปปินส์	บริจาคผ้าห่มกันหนาวจำนวน 2,000 ผืนเพื่อผู้ประสบภัยหนาวในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ
บริจาคผ้าห่มกันหนาวจำนวน 1,000 ผืนเพื่อผู้ประสบภัยหนาวในภาคเหนือของประเทศ	บริจาคผ้าห่มกันหนาวจำนวน 1,800 ผืนเพื่อผู้ประสบภัยหนาวในภาคเหนือของประเทศ	บริจาคผ้าห่มกันหนาวจำนวน 1,700 ผืนเพื่อผู้ประสบภัยหนาวในภาคเหนือของประเทศ	บริจาคผ้าห่มกันหนาวจำนวน 300 ผืนเพื่อผู้ประสบภัยหนาวในภาคเหนือของประเทศ	
บริจาคเงินจำนวน 100,000 บาท แก่ สภากาชาดไทยเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากพายุไซโคลนเพชรประเทศปากีสถาน				
บริจาคเงินจำนวน 138,000 บาท แก่ สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวประเทศเฮติ				

กรุงศรีมีแต่ให้



คุณคือผู้ให้ชีวิต

เรื่องเด่นสาขา: รวมพลังสาขา อาสาทำดี

หนึ่งในพันธกิจสำคัญของธนาคารกรุงศรี นอกเหนือจากการส่งมอบบริการทางการเงินที่ดีและง่ายให้กับลูกค้าแล้ว ความรับผิดชอบต่อสังคมก็เป็นอีกหนึ่งหน้าที่สำคัญที่ชาวกรุงศรียึดถือปฏิบัติเสมอมา และในปีนั้น พนักงานสาขาของกรุงศรีกว่า 6 พันคนทั่วประเทศได้ร่วมแรงร่วมใจเป็นประโยชน์สู่สังคมไทยอีกครั้งภายใต้โครงการ 'รวมพลังสาขา อาสาทำดี'

โครงการนี้ริเริ่มขึ้นเพื่อเสริมสร้างและกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานสาขาผ่านกิจกรรม team engagement ในทุกปีผนวกกับการทำกิจกรรมเพื่อสังคมตามนโยบายของธนาคารที่มุ่งสร้างประโยชน์และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับธนาคารอีกด้วย

กิจกรรมทำดีทั่วไทยของพนักงานสาขาที่ได้ดำเนินการตลอดเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายนที่ผ่านมา มีทั้งสิ้น 38 กิจกรรมจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ การพัฒนาเยาวชนและการศึกษา การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชุมชนและเพื่อสาธารณประโยชน์ และการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดต่างมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดที่คืนสู่ชุมชนอย่างยั่งยืน

กว่าครึ่งของกิจกรรมที่พนักงานสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดได้ร่วมลงมือทำเพื่อชุมชนและสังคม คือการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา ด้วยเชื่อมั่นว่าการส่งมอบโอกาสทางการศึกษาเป็นการให้ที่ไม่รู้จบ และเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างยั่งยืน พนักงานสาขาได้ออกเดินทางช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนที่ห่างไกลและขาดแคลนแล้วกว่า 20 โรงเรียนทั่วประเทศ ทั้งการสนับสนุนเป็นตัวเงิน เช่น การมอบทุนการศึกษา และการช่วยเหลือที่ใช้สปีดแรงกายของพนักงานสาขา เช่น การปรับปรุงห้องสมุด/ห้องเรียน การปรับปรุงภูมิทัศน์รอบโรงเรียน รวมไปถึงการเลี้ยงอาหารกลางวันและร่วมทำกิจกรรมสันทนาการกับน้องๆ การได้เห็นรอยยิ้มและเสียงหัวเราะของอนาคตของชาติ ซึ่งมีอรรถาธิบายมูลค่าได้ด้วยตัวเงิน ทำให้พนักงานสาขารู้สึกว่าแบบฉบับนี้ยอดเยี่ยมทีเดียว

กิจกรรมด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของพนักงานสาขา ได้แก่ การลงพื้นที่สร้างฝายชะลอน้ำรวม 4 ฝายที่ จ. ราชบุรี ท่ามกลางแดดร้อนจัด แต่พนักงานสาขาลายร้อยคนใจสู้ไม่ถอย ท่วมสุดตัวตั้งแต่การมัดไม้ไผ่ให้แข็งแรง จนถึงยกหินเท่าที่กำลังจะไหวใส่ลงไปที่เต็มฝาย พร้อมร่วมบริจาคอุปกรณ์ทำแนวกันไฟ เช่น จอบ เครื่องพ่นน้ำ ให้กับเจ้าหน้าที่อุทยานธรรมชาติวิทยา นอกจากนี้ ชาวสาขาภาคใต้ได้ยกพลกว่า 160 คนไปยัง อ. ดอนสัก จ. สุราษฎร์ธานี เพื่อปลูกป่าชายเลนกว่า 350 ต้น อันเป็นการฟื้นฟูป่าและรักษาระบบนิเวศ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนในระยะยาว

สำหรับกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ สาขาในเขตภาคเหนือได้สละเวลาส่วนตัวหลังเลิกงานไปติดตามความเรียบร้อยในการสร้างอ่างเก็บน้ำให้เด็กนักเรียน โรงเรียนราชานุบาล จ. น่าน จำนวน 50 จุด และแจกอุปกรณ์ประพจน์ โดยใช้เงินบริจาคของชาวสาขาเอง นอกจากนี้ยังอาสาช่วยเหลือมูลนิธิขาเทียม จ. เชียงใหม่ ด้วยการชักชวนลูกค้าและคนในชุมชนบริจาคผ้าอ้อมเด็กที่กล่องบริจาคซึ่งตั้งอยู่ที่กรุงศรี ในเขตภาคเหนือทุกสาขา โดยสามารถรวบรวมอ้อมนิย่มได้ถึง 311 กิโลกรัมในเวลาไม่ถึง 2 เดือน นำไปซื้ออ้อมนิย่มบริจาคให้มูลนิธิขาเทียม สร้างชีวิตใหม่ให้กับผู้พิการได้ถึง 50 ขา ส่วนพนักงานสาขาใน จ. ชลบุรี ร่วมเป็นพลเมืองดีช่วยพิทักษ์ความสะอาด จัดการรวานเดินเก็บขยะที่ชายหาดบางแสนและชายหาดพัทยาทั้งแบบไม่หวังต่อแสงแดด



ชาวสาขารวมพลัง ส่งต่อการให้ไม่รู้จบ
ในโครงการ 'รวมพลังสาขา อาสาทำดี'

พนักงานสาขาอีกส่วนหนึ่งช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ที่สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง จ. สระบุรี และ จ. นครศรีธรรมราช รวมทั้งที่มูลนิธิเด็กโสสะแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ จ. ภูเก็ต โดยได้เลี้ยงอาหารและทำกิจกรรมสนับสนุนการร่วมกับผู้ด้อยโอกาส เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ พร้อมร่วมบริจาคเงินและสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นอีกด้วย

โครงการเพื่อสังคม 'กรุงศรีร่วมทำความดีด้วยการแบ่งปัน' ('Krungsri Simple to Share')

โครงการ 'กรุงศรีร่วมทำความดีด้วยการแบ่งปัน' จัดขึ้นทุกปี โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2554 เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่เด็กด้อยโอกาสที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) ในประเทศไทยที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล



โรงเรียน ตชด. ให้โอกาสทางการศึกษาแก่เด็กๆ ชาวไทยและเด็กไร้สัญชาติผู้ซึ่งไม่มีหลักฐานแสดงตนจึงไม่สามารถสมัครเข้าเรียนในโรงเรียนของรัฐตามปกติได้ โครงการนี้จึงเป็นการให้ความช่วยเหลือ โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณภาพชีวิต สุขอนามัย และการศึกษา ของเด็กๆ เหล่านี้

จนถึงปัจจุบันโครงการ 'กรุงศรีร่วมทำความดีด้วยการแบ่งปัน' ได้ให้ความช่วยเหลือแก่โรงเรียน ตชด. ทั้งหมด 178 โรงเรียนทั่วประเทศ และโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลอีก 124 โรงเรียน ในหลากหลายรูปแบบกิจกรรม อาทิ การสร้างห้องสมุด และการบริจาคอุปกรณ์การเรียนและกีฬา เมื่อเดือนธันวาคมที่ผ่านมา อาสาสมัครกรุงศรีร่วมกับผู้เข้าแข่งขันรายการ Academy Fantasia ซึ่งเป็นเรียลลิตีโชว์ชื่อดัง จำนวน 4 คน เข้าเยี่ยมเยียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านต้นมะม่วง อำเภอไทรโยค จังหวัด

กาญจนบุรี เพื่อสร้างบ้านพักให้กับคุณครู รวมทั้งบริจาคอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์กีฬา และของใช้ในชีวิตประจำวันอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อช่วยกันดูแลรักษาพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางของชุมชน

นายแดน ฮาร์โซโน ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกลุ่มงานการตลาดและแบรนด์ กล่าวว่า 'หลายองค์กรมีแนวโน้มที่จะแยกกิจกรรมเพื่อสังคมออกจากวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ แต่ที่กรุงศรี เรามีความเชื่อมั่นว่าวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเป็นตัวกำหนดวิธีการในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม และในทางกลับกันกิจกรรมเพื่อสังคมก็มีส่วนกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของเราเช่นกัน'

'แนวคิดเบื้องหลังโครงการ 'กรุงศรีร่วมทำความดีด้วยการแบ่งปัน' นั้นเรียบง่าย นั่นคือเพื่อสร้างรอยยิ้มให้แก่เด็กนักเรียน เราจึงเปิดโอกาสให้ลูกค้าและสาธารณชนมาแบ่งปันความสุขด้วยการเริ่มต้นทำกิจกรรมดีๆ แบบนี้ร่วมกัน'

ลูกค้ากรุงศรีสามารถมีส่วนร่วมในโครงการ 'กรุงศรีร่วมทำความดีด้วยการแบ่งปัน' โดยการนำคะแนน 'Krungsri Yellow Points' ที่สะสมได้มาแลกเป็นเงินบริจาค เพื่อสนับสนุนโครงการและกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ ตามที่เลือก วิธีการแลกแต้มเหมือนกับการแลกแต้มผ่านเว็บไซต์หรือกรุงศรีโฟน 1572



แนวคิด 'กรุงศรี ร่วมทำความดี ด้วยการแบ่งปัน อย่างเรียบง่าย'



คือการสร้างรอยยิ้ม
ให้แก่เด็กนักเรียน



ด้านสิ่งแวดล้อม

ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติที่รุนแรงขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจ ทำให้เกิดเป็นวิกฤตการณ์สิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ ขึ้นทั่วโลก ทั้งด้านบรรยากาศ ดิน น้ำ ป่าไม้ และพลังงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน กรุงเทพมหานครจึงมีการกำหนดเป้าหมายในการลดการใช้พลังงาน อันเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำหรับสำนักงานใหญ่สาขา และบริษัทในกรุงเทพฯ ตลอดจนการศึกษาคณะวิชาเคราะห์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแหล่งพลังงานทดแทนที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ที่จะป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร

ตลอดปี 2557 เราได้พัฒนาระบบการและระบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนริเริ่มพัฒนาโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสีเขียว (Green Initiatives) อาทิ

มาตรการด้านการใช้ไฟฟ้า

- ตั้งเวลาเปิด/ปิดไฟ คอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่นๆ ให้เป็นไปตามช่วงเวลาทำการ
- จัดแผนควบคุมการเปิด/ปิดไฟในอาคาร ให้สามารถแยกเปิด/ปิดไฟตามส่วนต่างๆ ได้
- ใช้อุปกรณ์และหลอดไฟแบบประหยัดพลังงานตามมาตรฐานสากล (ISO) เช่นหลอดไฟ LED หลอดฟลูออเรสเซนต์แบบ T5 และอิเล็กทรอนิกส์บัลลาสต์
- ตรวจสอบความสว่างของแสงในที่ทำงานเพื่อพิจารณาการเพิ่ม/ลด หลอดไฟ เพื่อให้ได้ค่าความสว่างตามมาตรฐาน (ค่าความสว่างมาตรฐานสำหรับสถานที่ทำงาน คือ ประมาณ 500 ลักซ์)
- ทำความสะอาดหลอดไฟอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งเพื่อรักษามาตรฐานความเข้มของแสงในระดับที่เหมาะสม
- ตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไว้ที่ระดับ 25°C หรือสูงกว่า และใช้เครื่องวัดอุณหภูมิแบบดิจิทัลเพื่อการควบคุมอุณหภูมิอย่างแม่นยำ

- ใช้สารทำความเย็นสำหรับเครื่องปรับอากาศที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
- ตั้งระยะเวลาที่เครื่องไม่มีการใช้งาน (idle time) สำหรับอุปกรณ์มัลติฟังก์ชัน (MFD) เพื่อตัดเข้าสู่โหมดประหยัดพลังงาน
- จัดหาคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและแล็ปท็อปที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานและเหมาะสำหรับการใช้งานแต่ละประเภท เช่น การใช้หน่วยประมวลผล Intel Core i3 สำหรับคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ซึ่งเปลืองไฟน้อยกว่าหน่วยประมวลผลประเภทอื่นๆ ที่มีความเร็วในการประมวลผลสูง
- กำหนดและใช้ค่าความสว่างของหน้าจอที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (ค่ามาตรฐาน)
- กำหนดระยะเวลาและคู่มือการบำรุงรักษาสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าและระบบต่างๆ
- สนับสนุนการใช้บันไดแทนลิฟท์ โดยเฉพาะเมื่อขึ้นหรือลงเพียงชั้นเดียว
- สนับสนุนให้พนักงานปิดม่านอยู่เสมอเพื่อป้องกันความร้อนจากภายนอก



ค่าการใช้พลังงาน (kWh)	2555	2556	2557
อาคารสำนักงานใหญ่	19,078,000	19,733,000	20,029,000
รายได้รวมของกรุงเทพฯ (ล้านบาท)	89,575	98,931	101,846

มาตรการด้านการใช้น้ำ

- นำน้ำที่ใช้แล้วภายในอาคารมาปรับสภาพโดยผ่านกระบวนการบำบัดน้ำตามมาตรฐานและนำกลับไปใช้ใหม่ตามความเหมาะสมของกิจกรรมประเภทต่างๆ และติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับน้ำจากเครื่องปรับอากาศ ซึ่งช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายเรื่องน้ำได้ถึงร้อยละ 10
- ใช้เครื่องสูซักก้นและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ประหยัดน้ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น โถสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ และก๊อกน้ำแบบประหยัดน้ำ (แบบธรรมดา กับแบบอัตโนมัติ)
- ตรวจสอบการรั่วของท่อน้ำหรือก๊อกน้ำเป็นประจำทุกวัน
- สนับสนุนการใช้น้ำอย่างเหมาะสมและไม่ปล่อยน้ำไหลทิ้ง โดยใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.ม)	2555	2556	2557
อาคารสำนักงานใหญ่	175,074	170,221	155,745
รายได้รวมของกรุงศรี (ล้านบาท)	89,575	98,931	101,846

มาตรการด้านการใช้กระดาษ

- มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการทำงานผ่านระบบอัตโนมัติ automation & digitization เพื่อลดการใช้กระดาษ ยกตัวอย่างเช่น
 - Enterprise Content Management หรือ ECM ระบบการจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนในการทำงานและควบคุมจัดการข้อมูล
 - ระบบ One Scan/SmartFlow สำหรับประมวลผลใบสมัครสินเชื่อ ช่วยลดจำนวนขั้นตอนการทำงานและเวลาที่ต้องใช้สำหรับการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในการพิมพ์และการสื่อสารทางโทรสาร
 - ระบบ Simple Q สำหรับสาขาทั่วประเทศ เป็นระบบจัดคิวทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยลดปริมาณการพิมพ์บัตรคิวและสลิป
 - ระบบ Share Point พื้นที่จัดเก็บข้อมูลแบบศูนย์รวมซึ่งลดการใช้สื่อจัดเก็บข้อมูลประเภทอื่นๆ เช่น แผ่น CD
- ลดการใช้เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์และทดแทนเครื่องพิมพ์เดิมด้วยอุปกรณ์มัลติฟังก์ชัน (MFD) ซึ่งมีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย ทั้งฟังก์ชันการตรวจสอบ สแกน และจัดเก็บข้อมูลในซอฟต์แวร์แพลตฟอร์มการใช้กระดาษ
- ลดปริมาณการใช้กระดาษในการพิมพ์และการสื่อสารทางโทรสารโดยเปลี่ยนมาใช้ระบบ One Scan และอุปกรณ์มัลติฟังก์ชัน (MFD)
- สนับสนุนให้พนักงานลดการใช้กระดาษโดยการส่งและรับข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบร่างเอกสาร และการแก้ไขเอกสารในรูปแบบซอฟต์แวร์ก่อนพิมพ์ลงสู่กระดาษและการพิมพ์กระดาษทั้งสองหน้า
- ใช้ซองใส่บัตรเครดิตที่ทำจากกระดาษรีไซเคิลและพิมพ์ด้วยหมึกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



มาตรการด้านการกำจัดขยะ

- ลดการใช้อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ หรือภาชนะบรรจุอาหารที่ทำมาจากโฟมและเน้นการใช้หลักการ 3Rs คือ Reduce (ลด) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (รีไซเคิล)
- ใช้ถังขยะรีไซเคิลสำหรับแยกประเภทขยะและแยกประเภทขยะก่อนนำไปกำจัด
- รวบรวมและส่งกระดาษที่ใช้แล้วเข้าสู่กระบวนการแยกเยื่อและรีไซเคิลกระดาษ
- ส่งเสริมการใช้ภาชนะบรรจุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่และทำจากวัสดุที่ปลอดภัยเช่น แก้ว โลหะบางชนิด หรือพลาสติก

กรุงเทพฯ ได้เข้าร่วมโครงการ 'Shred2Share' กับ InfoZafe ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 โดยกระตุ้นให้พนักงานนำเอกสารมาทำลายและรีไซเคิล ในปี 2557 ปริมาณเอกสารสะสมเพื่อย่อยทำลาย อยู่ที่ 235.70 ตัน สามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 61 ตัน ปริมาณการใช้ถ่านหิน 26 ตัน และปริมาณการใช้น้ำ 11,784 ลบ.ม.

ปริมาณเอกสารสะสมใน Shred2Share โครงการ 5 ปี 2557												2557
ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
23.39	35.56	24.83	21.88	21.57	8.75	40.46	12.07	12.61	13.37	9.11	12.10	235.70 ตัน

มาตรการด้านการใช้น้ำมัน

- ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการใช้น้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนสนับสนุนให้พนักงานให้ความร่วมมือในเรื่องต่างๆ อาทิ
 - ดับเครื่องยนต์เมื่อมีการขึ้นหรือลงหรือระหว่างรอผู้โดยสารเพื่อลดมลภาวะและประหยัดน้ำมัน
 - หลีกเลี่ยงการบรรทุกน้ำหนักเกินเพื่อประหยัดน้ำมันและเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องยนต์
 - ใช้น้ำมันตามความจำเป็นและศึกษาเส้นทางเดินทางล่วงหน้าเพื่อช่วยประหยัดเวลาและน้ำมัน
 - ขับรถภายในอัตราความเร็วที่กำหนดและไม่ควรขับเกิน 100 กิโลเมตรต่อชั่วโมงเพื่อช่วยประหยัดน้ำมันและความปลอดภัย
 - ใช้เชื้อเพลิงทดแทน
- นำระบบการใช้รถร่วมกันมาใช้ เพื่อให้บริการรับส่งพนักงานตามจุดนัดพบต่างๆ ระหว่างชั่วโมงการจราจรเร่งด่วน



โครงการเพลินจิตทาวเวอร์กรุงเทพฯ

- ในปีนี้ กรุงเทพฯ ได้มีการวางแผนโครงการ 'กรุงเทพฯ เพลินจิตทาวเวอร์' เพื่อก่อสร้างอาคารใหม่แทนอาคารสำนักงานใหญ่เดิมที่ตั้งอยู่บนถนนเพลินจิต โดยโครงการนี้เป็นหนึ่งในโครงการตามมาตรฐานระบบ Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) ซึ่งเป็นระบบการให้คะแนนเพื่อประเมินระดับความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของอาคารหรือสิ่งก่อสร้างซึ่งเป็นที่ยอมรับและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก ตามมาตรฐานของ US Green Building Council (USGBC) ที่มุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรของอาคารอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยโครงการ 'กรุงเทพฯ เพลินจิตทาวเวอร์' ได้ออกแบบให้เป็นอาคารที่มีนวัตกรรมและการออกแบบที่ได้มาตรฐานตามหลักสากล ที่มุ่งเน้นการควบคุมประสิทธิภาพในการใช้น้ำและพลังงาน และการควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร ตลอดจนการเลือกใช้วัสดุและทรัพยากรในการก่อสร้าง โดยอาคารใหม่นี้มีกำหนดสร้างเสร็จในปี 2560



เดินนำรักษาสิ่งแวดล้อมกับโครงการการสร้างสิ่งแวดล้อมสีเขียว (Green Surroundings)

ปีที่ผ่านมาเรามีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่สำนักงานใหญ่ ให้เป็นสีเขียว ปรับปรุงทัศนียภาพ สร้างสวนหย่อม บริเวณ หน้าอาคารและในบริเวณร้านอาหารของพนักงาน ชั้น 8 (Oasis Area) เป็นการสร้างพื้นที่สีเขียวในตัวอาคารที่ช่วยลด คาร์บอนไดออกไซด์ในพื้นที่ส่วนกลางและให้พนักงานมีความสุข รู้สึกสดชื่น

นอกจากกิจกรรมการประหยัดพลังงานอย่างสม่ำเสมอในทุกส่วนของธนาคาร กรุงศรียังปลูกจิตสำนึกและสนับสนุนให้พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น ร่วมกันดูแลปิดไฟในพื้นที่ที่ไม่มีคนทำงาน หรือ ปิดก๊อกน้ำให้สนิทเสมอ ลดการใช้ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์จากโฟม ตลอดจนสร้างจิตสำนึกในการรักษาความสะอาดบริเวณโต๊ะทำงาน และเก็บจานชามซ้อนส้อมเสมอ หลังทานอาหารเสร็จที่ห้องอาหารพนักงาน ตามหลักการ 5 ส สะสาง สะดวก สะอาด สร้างมาตรฐาน และสร้างนิสัยในการทำงาน (training & discipline) รวมทั้งมีการจัดตั้งชมรมจักรยานกรุงศรี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงานเชื้อเพลิง โดยการใช้จักรยานแทนการใช้รถยนต์

กรุงศรีสนับสนุนโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green CSR Initiatives)

จากอุทกภัยที่เกิดขึ้นทุกปีในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทย ซึ่งแม้จะเป็น ภัยธรรมชาติแต่ก็ไม่สามารถละเลยปัจจัยทางกายภาพในเรื่อง ของพื้นที่ป่าไม้และคุณภาพป่าไม้ที่ลดลง ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิด ความเสียหายในวงกว้าง และส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของ ประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้



กรุงศรีในฐานะพลเมืองของสังคมจึงได้ให้การสนับสนุนโครงการอันเป็นประโยชน์เพื่อคืนความสมดุลให้แก่ระบบนิเวศอย่างต่อเนื่อง ตลอดมา ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ในการรักษาต้นน้ำลำธาร และการสร้างฝายชะลอน้ำเพื่อช่วยบรรเทาความ เดือดร้อนจากอุทกภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ตามความผันแปรของธรรมชาติในโลกปัจจุบัน อีกทั้งเพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ ธรรมชาติแก่พนักงาน กรุงศรีได้ดำเนินโครงการจิตอาสาเพื่ออนุรักษ์ป่าไม้อันเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารเพื่อคืนความสมดุลแก่ระบบนิเวศ อย่างต่อเนื่องดังนี้

โครงการจิตอาสาเพื่อรักษาแหล่งน้ำตามธรรมชาติ

2553	2554	2555	2556	2557
ปลูกป่าชายเลน จังหวัด ชลบุรี	ปลูกป่าชายเลนร่วมกับ กองทัพบก เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ	ปลูกป่าชายเลน จังหวัด ชลบุรี	ปลูกป่าชายเลน จังหวัด ชลบุรี	สร้างฝายชะลอน้ำร่วมกับ บริษัทปูนซีเมนต์ นครหลวง จำกัด (มหาชน) จังหวัด เพชรบุรี
สร้างฝายต้นน้ำลำธาร ในพื้นที่โครงการพัฒนา ดอยตุง จังหวัดเชียงราย	สร้างฝายต้นน้ำลำธาร ในพื้นที่โครงการพัฒนา ดอยตุง จังหวัดเชียงราย	สร้างฝายต้นน้ำลำธาร ในพื้นที่โครงการพัฒนา ดอยตุง จังหวัดเชียงราย	สร้างฝายชะลอน้ำร่วมกับ บริษัทปูนซีเมนต์ นครหลวง จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี	สร้างฝายต้นน้ำลำธาร ในพื้นที่โครงการพัฒนา ดอยตุง จังหวัดเชียงราย
			สร้างฝายต้นน้ำลำธาร ในพื้นที่โครงการพัฒนา ดอยตุง จังหวัดเชียงราย	

โดยในเดือนธันวาคม 2557 ทีมผู้บริหารกรุงศรีได้นำพลังจิตอาสาของทั้งกรุงศรีกรุ๊ปและกรุงศรี ออโต้ รวม 170 คน มาร่วมโครงการสร้างฝายต้นน้ำลำธารในพื้นที่โครงการพัฒนาออยตุง จังหวัดเชียงราย (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งกิจกรรมนี้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2552 โดยในปี 2557 ซึ่งนับเป็นปีที่ 7 นี้ เหล่าอาสาสมัครได้ร่วมแรงร่วมใจกันดำเนินการสร้างฝายแล้วเสร็จอีกจำนวน 20 ฝาย ในเขตบ้านสามัคคีเกา จนถึงปัจจุบันได้ดำเนินการสร้างฝายแล้วเสร็จจำนวน 90 ฝาย



นอกจากนี้ ในระหว่างปี 2552 – 2557 กรุงศรียังสนับสนุนเงินทุนมูลค่ากว่า 6 ล้านบาท แก่มูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อการสร้างฝายชะลอน้ำกว่า 3,000 ฝาย ในพื้นที่โครงการพัฒนาออยตุง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการบริหารการใช้ทรัพยากรน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตรอย่างยั่งยืน และเพื่อกักเก็บน้ำไว้ในผืนป่าตลอดจนป้องกันการเกิดไฟป่าในพื้นที่หมู่บ้าน 29 แห่ง



...หากปล่อยทิ้งไว้จะกลายเป็นทะเลทรายในที่สุด...
พระราชดำริสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช



ฝายชะลอน้ำ
เก็บกักความชุ่มชื้น ให้ผืนป่า

องค์กรที่ยึดหลักคุณธรรมและพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานของพนักงานทุกคน เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรอันมีคุณค่ายิ่งของธนาคาร เราจึงต้องดูแลให้พนักงานได้รับสวัสดิการผลตอบแทนและสภาพการทำงานในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานที่กรุงศรีให้แก่พนักงาน

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล และผูกพันตนที่จะปฏิบัติตามกฎหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิสภาพในการคบหา ความเป็นส่วนตัว ค่าจ้าง และชั่วโมงการทำงานที่เป็นธรรม ตลอดจนการไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ธนาคารกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรมซึ่งไม่เพียงแต่มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการจ้างงานที่เกี่ยวข้องนั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมของการให้เกียรติอีกด้วย

โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องเคารพและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน และไม่สนับสนุนกิจการที่จะละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งรวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน การจัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลของพนักงาน

การจ้างงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม

กรุงศรีมีหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม โดยไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังได้กำหนดนโยบายการจ้างงานไว้ดังต่อไปนี้ด้วย

- พิจารณาผู้ที่จะเข้ามาร่วมงานจากคุณสมบัติด้านการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ทักษะส่วนบุคคล และหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวกับงาน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เผ่าพันธุ์ เพศ อายุ ความทุพพลภาพ การตั้งครรภ์ ความโน้มเอียงทางเพศ สถานะทหารผ่านศึก หรือคุณสมบัติอื่นๆ ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

- จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและสามารถแข่งขันได้ โดยเปรียบเทียบการจ่ายค่าตอบแทนของธนาคารกับธนาคารอื่นและบริษัทชั้นนำอื่นๆ โดยใช้หลักเกณฑ์ของธนาคารและอ้างอิงกับผลสำรวจค่าตอบแทนจากบริษัทผู้ให้คำปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลชั้นนำของประเทศเป็นประจำปี
- จัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เช่น วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี การประกันชีวิตและประกันสุขภาพพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน เป็นต้น

นอกจากเงื่อนไขการจ้างงานที่เหมาะสม ธนาคารยังได้จัดให้มีสวัสดิการอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานที่อาจจะมีในอนาคต และเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีความกังวล โดยสามารถแบ่งเป็น 3 หมวดหลัก ดังนี้

- เงินช่วยเหลือ ได้แก่ เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษานูตร เงินช่วยเหลือกรณีพนักงาน คู่สมรสของพนักงาน หรือบิดามารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์ และเงินช่วยเหลืออื่นๆ
- การรักษาพยาบาล ได้แก่ การตรวจร่างกายประจำปี การประกันสุขภาพกลุ่ม การประกันอุบัติเหตุกลุ่ม
- เงินกู้สวัสดิการ ได้แก่ เงินกู้เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้สวัสดิสงเคราะห์ เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้ช่วยเหลือพนักงานที่ประสบภัยธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุต่างๆ เงินกู้ซื้อรถจักรยานยนต์ รถยนต์ และอื่นๆ

ธนาคารได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบ ผ่านทางคู่มือพนักงาน และระบบออนไลน์ 'Krungsri People' เพื่อให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ของตนเองและครอบครัว

ณ สิ้นปี 2557 กรุงเทพมหานครมีพนักงานทั้งหมด 23,136 คน โดยสามารถแยกจำนวนพนักงานตามประเภทการจ้างต่างๆ ดังนี้

สังกัด	พนักงานประจำ	พนักงานระยะสั้น	พนักงาน Outsource
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	12,490	2	194
บริษัทในเครือ	8,266	1,500	684
รวม	20,756	1,502	878

สำหรับพนักงานธนาคาร สามารถแยกจำนวนพนักงานตามเพศ อายุ ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และพื้นที่ ได้ดังนี้

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	เพศ		อายุ			
	ชาย	หญิง	20-29	30-39	40-49	>50
สำนักงานใหญ่	2,469	3,519	646	2,392	2,028	922
สาขาส่วนกลาง	729	2,235	672	1,202	866	224
สาขาส่วนภูมิภาค	833	2,705	1,231	1,096	921	290
รวม	4,031	8,459	2,549	4,690	3,815	1,436

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	ตำแหน่ง		วุฒิการศึกษา			
	พนักงานระดับ ผู้บริหาร	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี
สำนักงานใหญ่	568	5,420	9	2,091	3,717	171
สาขาส่วนกลาง	25	2,939	0	397	2,545	22
สาขาส่วนภูมิภาค	25	3,513	1	431	3,062	44
รวม	618	11,872	10	2,919	9,324	237

การพัฒนาทางอาชีพ

การพัฒนาทางอาชีพช่วยให้พนักงานได้นำศักยภาพที่ตนมีมาใช้ อย่างเต็มที่พร้อมๆ กับการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดย ในปี 2557 นี้ กรุงศรีได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภายใต้แนวคิด 'ให้เข็มทิศแห่งการเรียนรู้ นำคุณสู่อนาคตที่สดใส (Learning Compass: Leading you to a brighter future)' เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรอบรมต่างๆ ที่ออกแบบมาเพื่อช่วย ในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน รวมถึง นำเสนอช่องทางและเครื่องมือการเรียนรู้ใหม่ๆ

โดยเป้าหมายหลักคือ การสื่อสารเรื่องการวางแผนพัฒนา รายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งได้จัดทำ พาสปอร์ตการเรียนรู้ (Learning Passport) ขึ้นเพื่อรวบรวม สารสำคัญที่สามารถอ่านและทำความเข้าใจ พร้อมแบบฟอร์ม อย่างง่าย ที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตนเอง

นอกจากนี้ มีการแนะนำช่องทางการเรียนรู้ใหม่ คือ Krungsri e-Journal เพื่อให้พนักงานสามารถค้นหาและดาวน์โหลดวารสาร อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดตามสาระความรู้และข้อมูลข่าวสาร อย่างไว้ชีวิตจำกัด

กรุงศรีได้กำหนดแผนกลยุทธ์การสร้างการเรียนรู้ 'iLearn' ขึ้น ซึ่ง ประกอบไปด้วย 'Individual Development Plan' หรือ 'การวางแผนพัฒนารายบุคคล' ซึ่งช่วยให้พนักงานแต่ละคน มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาและ การเติบโตทางอาชีพของตนเอง เพราะกรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญ ของการสื่อสารและพูดคุยระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการพัฒนาและความคาดหวัง ในการเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ

กลยุทธ์การพัฒนาพนักงานกรุงศรีที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานในการเป็นพลเมืองที่ดี



ของสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ 'Alignment with Good Citizenship' เพราะเราเชื่อมั่นว่านอกจากการมุ่งมั่น ในการดำเนินธุรกิจ กรุงศรียังเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมโดย การสร้างบุคลากรที่ดีและเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจึงได้พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ที่ สนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจริยธรรมและ หลักกฎหมาย ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ รวมทั้งให้ความรู้และ จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อ แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อและการเป็นพลเมืองที่ดีต่อสังคม อันเป็นหัวใจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของธนาคาร

ในปีนี้ หลักสูตรต่างๆ ยังใช้โครงสร้างหมวดการเรียนรู้จาก ปี 2556 เพื่อต่อยอดการพัฒนาบุคลากรให้ต่อเนื่องและ บรรลุผลสัมฤทธิ์ ได้แก่

- o โปรแกรม Krungsri Stepping Stones ที่สนับสนุน การสร้างค่านิยมหลักองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมี พฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร
- o โปรแกรม Krungsri Leadership ที่สนับสนุนการพัฒนา ภาวะผู้นำ
- o โปรแกรม Krungsri Personal Effectiveness ที่สนับสนุน การพัฒนาทักษะที่หลากหลาย

นอกจากนี้ ได้มีการเพิ่มหลักสูตรที่ช่วยพัฒนาทักษะการทำงาน บนความต่างในหลากหลายมิติ เช่น หลักสูตร 'บริหารความ หลากหลายให้กลายเป็นพลัง (Diversity to Synergy)' หลักสูตร 'ต่างวัย เป้าหมายเดียวกัน (Different Gen Towards the Same Goal)' หลักสูตร 'การเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างเพื่อ ประสิทธิภาพในการติดต่องาน (Cross-Cultural Management)' หลักสูตร 'การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น (Japanese Management Style)' และหลักสูตร 'มารยาททางธุรกิจของญี่ปุ่นขั้นพื้นฐาน (Japanese Manner Service)' เพื่อยกระดับความสามารถ ในการทำงานและการบริการของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อม ก้าวสู่เวทีสากล

ภาพรวมการเรียนรู้ของพนักงานในปี 2557

จำนวนพนักงานสมัครเรียนทั้งสิ้น 12,306 ที่นั่ง 1,109 หลักสูตร 3,407 รุ่น

การเรียนรู้ผ่านหลักสูตร e-Learning จำนวน 12,013 คน 253 หลักสูตร

การเรียนรู้และพัฒนาในช่องทางอื่นๆ จำนวน 185 หลักสูตร เช่น การแบ่งปันองค์ความรู้ภายในฝ่ายงานหรือข้ามฝ่ายงาน

พนักงานผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ คิดเฉลี่ยระยะเวลาการฝึกอบรมของพนักงานได้ 57.69 ชั่วโมง หรือ 9.61 วัน ต่อคนต่อปี (1 วัน = 6 ชั่วโมง)

ในปี 2557 กรุงศรีได้ผลักดันให้เกิดการโอนย้ายงานระหว่างหน่วยงานของธนาคารและบริษัทในเครือ ทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้จากการทำงานจริงอันเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนให้เกิดการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในระดับโลก ผ่านการโอนย้ายเพื่อการเรียนรู้และเติบโต ในโครงการ 'Rotation Program' แผนการพัฒนาสำคัญประการสุดท้าย คือ 'New Experience and Cultures' หรือ การเตรียมพร้อมสู่ประสบการณ์การทำงานใหม่ๆ และวัฒนธรรมที่แตกต่าง ผ่านการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้เพื่อให้พนักงานเปิดรับความเปลี่ยนแปลงและประสบการณ์ใหม่ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม และผลักดันให้เกิดความร่วมมือเป็นหนึ่งเดียว

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

กรุงศรีใช้เครื่องมือในการสื่อสารหลายประเภทเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อให้ครอบคลุมพนักงานทุกๆ คนทั่วประเทศ ธนาคารจึงมีการใช้ระบบอินทราเน็ต อีเมล ข้อความ SMS และการจัดประชุม town hall เพื่อสื่อสารกับพนักงาน นอกจากนี้ เรายังมีการส่งจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์รายสัปดาห์ ที่เรียกว่า รอบรั้วกรุงศรี (Around Krungsri) และวารสาร Krungsri Life ซึ่งจัดพิมพ์ทุกๆ สองเดือน เพื่อสื่อสารกับพนักงานถึงนโยบายในภาพรวมของกรุงศรี ข่าวสารและผลงานความสำเร็จต่างๆ ตลอดจนกิจกรรมของชาวกรุงศรี

จากการที่สถาบันการเงินระดับโลก กลุ่มมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป หรือ MUFG ได้เข้ามาเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ของกรุงศรี เราจึงได้พัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารให้มีความเป็นสากลมากขึ้น เพื่อสร้างเสริมจิตสำนึกในการก้าวสู่เวทีระดับโลกแก่พนักงาน ทั้งนี้ เป้าหมายสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรของกรุงศรีคือการทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องรู้ อย่างทันท่วงที โดยต้องคำนึงถึงความเกี่ยวพันเชื่อมโยง ความถูกต้อง ความทันต่อเหตุการณ์ และความเข้าใจได้ของเนื้อหาที่น่าสนใจ

ธนาคารได้จัดให้มีกระบวนการต่างๆ เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้แทนของกลุ่มพนักงานหรือองค์กรซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งต่อความเห็นจากพนักงานว่าธนาคารช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้อย่างไร นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร หรือ Voice of Krungsri ปีละครั้ง เพื่อให้พนักงานทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการที่จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน และสร้างสถานที่ทำงานที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน กรุงศรีมีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการประจำอาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมข้อคิดเห็นของพนักงานและส่งต่อไปให้ผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบสวัสดิการ รวมทั้งกิจกรรมและนโยบายต่างๆ ที่เหมาะสมกับพนักงานให้ธนาคารพิจารณา

นอกจากนี้ กรุงศรียังมีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลและคณะกรรมการสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นประจำ เพื่อรับฟังปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับพนักงานและกรุงศรีกรุ๊ป ซึ่งเป็นการสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยสหภาพแรงงานฯ ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสื่อสารระหว่างพนักงานและกรุงศรี รวมทั้งได้มีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกัน กรุงศรีและสหภาพแรงงานฯ เคารพและยอมรับสิทธิและหน้าที่ของกันและกัน ภายใต้พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันคือการพัฒนาองค์กรให้เติบโตและสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ



กระบวนการร้องเรียน และการปกป้องพนักงาน

เพื่อให้พนักงานสามารถซักถามข้อข้องใจและรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์หรือความไม่เป็นธรรม กรุงศรีจึงจัดให้มีกระบวนการร้องเรียนผ่าน 3 ช่องทาง คือ ผ่านผู้บังคับบัญชา ผ่านกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล หรือผ่านทางผู้รับเรื่องร้องเรียน (ombudsperson) ซึ่งผู้ร้องเรียนจะเปิดเผยชื่อหรือไม่ก็ได้ โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อ) ภายใต้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยห้ามมิให้มีการตอบโต้ต่อผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเด็ดขาด หากฝ่าฝืนจะได้รับการลงโทษทางวินัยสูงสุด โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้กำหนดไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรี

กรุงศรีมีกระบวนการสอบสวนหาข้อเท็จจริงที่โปร่งใส เพื่อให้การพิจารณาโทษแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างรอบคอบและเป็นธรรม และพนักงานที่ถูกลงโทษสามารถยื่นอุทธรณ์ผลการพิจารณาโทษต่อกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลได้ หากรู้สึกว่าคุณเองไม่ได้รับความเป็นธรรม

ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน

กรุงศรีตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานของพนักงานทุกคน และสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพพลานามัยที่ดี โดยจัดให้มีห้องออกกำลังกายสำหรับพนักงานที่ประกอบไปด้วยอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ พร้อมผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาในการให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการเพื่อสุขภาพที่ดีของพนักงาน เช่น กิจกรรมแอโรบิค และการเรียนการสอนโยคะ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีศูนย์ดูแลบุตรพนักงาน เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีและความอบอุ่นในครอบครัวให้แก่พนักงานในการได้ดูแลบุตรอย่างใกล้ชิดในช่วงปิดภาคเรียน

กรุงศรีได้รับการยอมรับในความเป็นเลิศระดับสากลในด้านการสร้างความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งเราได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน (Gallup Great Workplace Award) ในปี 2557 ติดต่อกัน

ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรุงศรีดำเนินมาตรการต่างๆ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย (Environment, Health & Safety - EHS) โดยสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการระบุและรายงานเหตุการณ์ต่างๆ และการป้องกันการบาดเจ็บในสถานที่ทำงาน ตลอดจนเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวของพนักงานด้วยการรวบรวม เก็บรักษา และถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไปยังที่จัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัยและจะให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอกต่อเมื่อมีกฎหมายกำหนด



เป็นปีที่สอง โดยกรุงศรีรูปเป็นเพียงองค์กรเดียวในประเทศไทย อีกทั้งเป็นหนึ่งใน 36 องค์กรทั่วโลกที่ได้รับรางวัลนี้จากบริษัท Gallup ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ซึ่งรางวัลแห่งความภาคภูมิใจนี้ไม่เพียงสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของเราที่สามารถสรรค์สร้างสถานที่ทำงานที่พนักงานรู้สึกผูกพันและเปี่ยมไปด้วยพลังแล้ว แต่ยังเป็นแรงกระตุ้นให้พวกเรามุ่งมั่นตั้งใจทำงานหนักยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนาต่อยอดศักยภาพของเราให้สามารถก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่และไกลขึ้นกว่าเดิม



เกี่ยวกับกรุงศรี



กรุงศรี (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ) เป็นกลุ่มธุรกิจการเงินที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 5 ของไทย ด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก และดำเนินธุรกิจมานานกว่า 70 ปี กรุงศรีเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) กลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก กรุงศรีกรุ๊ปให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ลูกค้ากลุ่ม

เป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจ SME ของไทย ธุรกิจญี่ปุ่นและบริษัทข้ามชาติ) และลูกค้าบุคคล ผ่านสาขาของธนาคารกว่า 644 สาขา (เป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินในรูปแบบปกติ 616 สาขาและสาขาที่ให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 28 สาขา ณ สิ้นธันวาคม 2557) และช่องทางการขายกว่า 22,300 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ เรายังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ผ่านบริษัทในเครือและบริษัทร่วม ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และเครื่องจักร แพลตฟอร์ม ไมโครไฟแนนซ์และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 กรุงศรีมีทุนจดทะเบียน 75,741 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 60,741 ล้านบาท

กรุงศรีมีพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสูงสุด ธนาคารและบริษัทในเครือได้ผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์ของ 'แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต' โดยมุ่งมั่นมีมือกับองค์กรชั้นนำในไทยและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน

การเปิดเผยข้อมูลภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	AR	SR
STRATEGY AND ANALYSIS			
G4-1	a. Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chair, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability.	12-15	4-5
ORGANIZATIONAL PROFILE			
G4-3	a. Report the name of the organization.	1	1
G4-4	a. Report the primary brands, products, and services.	32-79	-
G4-5	a. Report the location of the organization's headquarters.	271	47
G4-6	a. Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report.	279	-
G4-7	a. Report the nature of ownership and legal form.	273	-
G4-8	a. Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries).	32-79	-
G4-9	a. Report the scale of the organization, including: • Total number of employees • Total number of operations • Net sales (for private sector organizations) or net revenues (for public sector organizations) • Total capitalization broken down in terms of debt and equity (for private sector organizations) • Quantity of products or services provided	188-191, 272, 279	40, 44
G4-10	a. Report the total number of employees by employment contract and gender. b. Report the total number of permanent employees by employment type and gender. c. Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender. d. Report the total workforce by region and gender. e. Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors. f. Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries).	159	40
G4-11	a. Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	n.a.	n.a.
G4-12	a. Describe the organization's supply chain.	n.a.	n.a.
G4-13	a. Report any significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain, including: • Changes in the location of, or changes in, operations, including facility openings, closings, and expansions • Changes in the share capital structure and other capital formation, maintenance, and alteration operations (for private sector organizations) • Changes in the location of suppliers, the structure of the supply chain, or in relationships with suppliers, including selection and termination	32-79	-
G4-14	a. Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	-	8-9
G4-15	a. List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses.	156-168	10-38
G4-16	a. List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy organizations in which the organization: • Holds a position on the governance body • Participates in projects or committees • Provides substantive funding beyond routine membership dues • Views membership as strategic This refers primarily to memberships maintained at the organizational level.	32	-
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES			
G4-17	a. List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents. b. Report whether any entity included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents is not covered by the report. The organization can report on this Standard Disclosure by referencing the information in publicly available consolidated financial statements or equivalent documents.	183-195	-
G4-18	a. Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries.	169-182	-
G4-19	b. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content.	-	-
G4-20	a. List all the material Aspects identified in the process for defining report content. b. For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization, as follows: • Report whether the Aspect is material within the organization • If the Aspect is not material for all entities within the organization (as described in G4-17), select one of the following two approaches and report either: – The list of entities or groups of entities included in G4-17 for which the Aspect is not material or – The list of entities or groups of entities included in G4-17 for which the Aspects is material • Report any specific limitation regarding the Aspect Boundary within the organization	n.a.	n.a.
G4-21	a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization, as follows: • Report whether the Aspect is material outside of the organization • If the Aspect is material outside of the organization, identify the entities, groups of entities or elements for which the Aspect is material. In addition, describe the geographical location where the Aspect is material for the entities identified • Report any specific limitation regarding the Aspect Boundary outside the organization	n.a.	n.a.
G4-22	a. Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements.	171	n.a.
G4-23	a. Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.	-	n.a.
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
G4-24	a. Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization.	97-100	-
G4-25	a. Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	97-100	-
G4-26	a. Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process.	101	-
G4-27	a. Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics and concerns.	94-96	-
REPORT PROFILE			
G4-28	a. Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided.	1, 169-182	1
G4-29	a. Date of most recent previous report (if any).	169-182	-
G4-30	a. Reporting cycle (such as annual, biennial).	1	1
G4-31	a. Provide the contact point for questions regarding the report or its contents.	292	46
G4-32	a. Report the 'in accordance' option the organization has chosen. b. Report the GRI Content Index for the chosen option. c. Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured. GRI recommends the use of external assurance but it is not a requirement to be 'in accordance' with the Guidelines.	n.a.	n.a.
G4-33	a. Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. b. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, report the scope and basis of any external assurance provided. c. Report the relationship between the organization and the assurance providers. d. Report whether the highest governance body or senior executives are involved in seeking assurance for the organization's sustainability report.	n.a.	n.a.
GOVERNANCE			
G4-34	a. Report the governance structure of the organization, including committees of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts.	112-126	6-7
ETHICS AND INTEGRITY			
G4-56	a. Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics.	5, 20-21	3

จัดทำโดย

สายงานสื่อสารองค์กร

ติดต่อ:

วรารัตน์ เข้มงกรณ์

โทรศัพท์ 0 2296 4327

อีเมล vararat.khemangkorn@krungsri.com

ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์

ติดต่อ

นุชา ศิริรัตน์

โทรศัพท์ 0 2296 3778

อีเมล nucha.sirirattana@krungsri.com

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
Call 1572 www.krungsri.com