krungsri
กรุงศรี

เครือ MUFG หนึ่งใน
สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

75th Anniversary

ESG มิติสำคัญ สู่การธนาคารอย่าง ยั่งยืน

เคียงข้างอย่างยั่งยืน

เพราะเราเชื่อว่าระบบสถาบันการเงินเป็นกลไกที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและความยั่งยืน เราจึงไม่เพียงมีบทบาทในการสนับสนุนทางการเงิน แต่ยังมีบทบาทที่สำคัญในการรักษาสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม บนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและคำมั่นสัญญาต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นสู่การเป็นธนาคารที่พร้อมเติบโตเคียงข้างสังคมอย่างยั่งยืน

สารบัญ

6
พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม

8
สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

10
เกี่ยวกับกรุงศรี
11 ข้อมูลทั่วไป
13 โครงสร้างองค์กร
14 โครงสร้างคณะกรรมการ
15 ผลิตภัณฑ์และบริการ
15 ลูกค้ากรุงศรี
16 บริษัทย่อยและการร่วมค้า
18 ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ
20 ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

22
การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน
23 การธนาคารเพื่อความยั่งยืน
23 กรุงศรีกับเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
25 แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
25 การเป็นสมาชิกกับหน่วยงานภายนอก
26 รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

28
การจัดทำรายงาน
29 การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน
29 กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญและกรอบการรายงาน
31 การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
31 การรับรองรายงาน
31 ช่องทางการเผยแพร่รายงาน
32 ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

34

ด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ

35 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
39 ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
41 การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
43 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
46 การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
50 นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล
53 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบ
ทางเศรษฐกิจ
54 การบริหารจัดการคู่ค้า

56

ด้านสิ่งแวดล้อม

57 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
61 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
62 การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

66

ด้านสังคม

67 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
และพิจารณามิติด้าน ESG
69 การเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
78 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
88 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
และเคารพสิทธิมนุษยชน
96 สุขภาวะ ความปลอดภัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
100 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
104 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

112 ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืน
118 การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก
120 ดัชนีข้อมูลรายงาน
126 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงาน
ความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2562

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค
ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบ
ต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว
พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ
เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ:
ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก
เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการ
ของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือก
ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน:
ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ
สร้างความเชื่อมั่นโดยปฏิบัติงาน
ถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย
และหลักจริยธรรม

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ:
ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิด
และจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุ
เป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุด
ของลูกค้าและกรุงศรี

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ:
มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์:
เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก:
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะกลุ่มสถาบันการเงินระดับโลกเพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

สารจากประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บนเส้นทางการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตลอดระยะเวลากว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบของประเทศไทย (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อการทำหน้าที่สำคัญในการเป็นตัวกลางทางการเงินที่ระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจไปสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ ด้วยพันธกิจในการมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค ที่ก้าวสู่เวทีโลกด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า สอดรับกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นไปสู่การเป็น “กลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” และสะท้อนเป้าหมายของธนาคารที่นอกจากจะครอบคลุมผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและการเงินแล้ว ยังรวมถึงการมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

แม้ว่าสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจในปี 2562 จะมีความท้าทายจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ กอปรกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี รวมทั้งพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า กรุงศรียังคงมุ่งดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลาง (ฉบับปี 2561-2563) ด้วยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมเพื่อสร้างประสบการณ์เหนือระดับแก่ลูกค้า ในขณะเดียวกันยังคงสร้างผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและการเงินที่แข็งแกร่ง ควบคู่ไปกับผลลัพธ์เชิงบวกภายใต้มิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตามแนวทาง “การธนาคารอย่างยั่งยืน” ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ในเดือนสิงหาคม 2562 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้ร่วมลงนามบันทึกความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ “การธนาคารอย่างยั่งยืน” ร่วมกับธนาคารพาณิชย์ไทยอีก 14 แห่ง ซึ่งการลงนามในบันทึกความเข้าใจครั้งนี้สะท้อนถึงเจตนารมณ์และแนวนโยบายการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ บนหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดีของธนาคารที่ประกอบด้วยกรอบการพิจารณาสินเชื่อด้วยความรับผิดชอบผสานกับกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นเลิศ ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ภายใต้บริบทด้านสังคม กรุงศรียังคงมุ่งเน้นการเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกกลุ่มลูกค้า (Financial Inclusion) ผ่านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยในปี 2562 กรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่ออก “พันธบัตรเพื่อสังคมที่คำนึงถึงเพศสภาพ (Gender Bond)” ภายใต้วงเงิน 6,640 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับวิสาหกิจขนาดย่อมที่มีสตรีเป็นเจ้าของหรือผู้บริหาร ซึ่งเป็นภาคธุรกิจที่สำคัญต่อการจ้างงานและการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

ทั้งนี้ พันธกิจของกรุงศรีในการเสริมสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึงในทุกกลุ่มลูกค้านั้นสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ อาทิ การบรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศ การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ การลดความเหลื่อมล้ำ และการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นต้น

ในปี 2562 นับเป็นปีที่ 5 ที่อาสาสมัครกรุงศรีมีส่วนร่วมในการดำเนินการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน ด้วยความตระหนักว่าการเสริมสร้างวินัยการออมและการวางแผนการเงินที่ดีจะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็งในการป้องกันปัญหาหนี้สินทั้งในระดับบุคคลและครัวเรือน รวมถึงการมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจให้เติบโตได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน โดยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาโรงเรียนประถมจำนวน 411 แห่งในทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทย ซึ่งรวมถึงโรงเรียนใน สปป.ลาว จำนวน 9 แห่ง ได้รับประโยชน์จาก “โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน” ครอบคลุมนักเรียนกว่า 21,000 คน

สำหรับมิติด้านสิ่งแวดล้อม กรุงศรีมุ่งเน้นการดำเนินงานตาม “ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม” ที่ได้ประกาศไปเมื่อต้นปี 2562 ในการเป็นองค์กรที่เล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ด้วยบทบาทในการเป็นต้นน้ำของห่วงโซ่เศรษฐกิจ ผ่านการสนับสนุนเงินทุนต่อภาคธุรกิจ รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินสีเขียวและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2563 กรุงศรีฉลองครบรอบ 75 ปี ที่ได้ดำเนินธุรกิจเคียงคู่กับสังคมไทยในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ โดยตั้งเป้าที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 7.5 ล้านกิโลกรัมของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (7.5 million $kgCO_2e$) ในทุกกระบวนการธุรกิจของกรุงศรี รวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองต่อนโยบายภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาเศรษฐกิจสู่สังคมคาร์บอนต่ำ และเป้าหมายในการรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขององค์การสหประชาชาติ

ด้วยพันธสัญญาที่กรุงศรียึดมั่นภายใต้หลักการ “การธนาคารอย่างยั่งยืน”ตลอดจนความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) กรุงศรีจะเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำในการนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ในขณะเดียวกันเราจะสนับสนุนพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน และที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน กรุงศรีจะเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนความเป็นเลิศด้าน ESG ผ่านระบบนิเวศทางธุรกิจ อันประกอบด้วย ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้จัดจำหน่าย สถาบันการเงินอื่น และสังคมไทยโดยรวม เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ต่อไป

การุณ กิตติสถาพร
ประธานกรรมการ

โนริอากิ โกโตะ
รองประธานกรรมการ

เซอิจิโระ อาคิตะ
กรรมการผู้จัดการใหญ่และ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

เกี่ยวกับกรุงศรี

ข้อมูลทั่วไป

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

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

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

ปัจจุบันกรุงศรีมีบริษัทย่อยและการร่วมค้าจำนวน 21 บริษัท โดย ณ สิ้นปี 2562 กรุงศรีมีสำนักงานสาขาธนาคารทั้งสิ้น 692 สาขา[1/] ซึ่งกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพนักงานจำนวน 35,994 คน[2/] มีทุนจดทะเบียนจำนวน 75,741 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 73,558 ล้านบาท

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

ชื่อบริษัทหลัก:
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ลักษณะกิจการ:
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชื่อย่อหลักทรัพย์:
BAY

เลขทะเบียนบริษัท:
0107536001079

ประเภทธุรกิจ:
ธนาคารพาณิชย์

ชื่อเชิงพาณิชย์:
กรุงศรี

ชื่อกลุ่มธุรกิจ:
กลุ่มธุรกิจการเงินกรุงศรี (กรุงศรี กรุ๊ป)

พื้นที่การดำเนินธุรกิจ:
4 ประเทศ ได้แก่
- ประเทศไทย
- สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2 สาขาและ 1 กิจการร่วมค้า)
- สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (สำนักงานตัวแทน)
- ราชอาณาจักรกัมพูชา (บริษัทในเครือ)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:
1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

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

Krungsri Simple

อัตรากำลังทั้งหมด:
35,994 คน (พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคาร บริษัทในเครือ และการร่วมค้า)

รายได้จากค่าธรรมเนียมและบริการ:
29,652 ล้านบาท

โครงสร้างการถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นสามัญเกินกว่าร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด

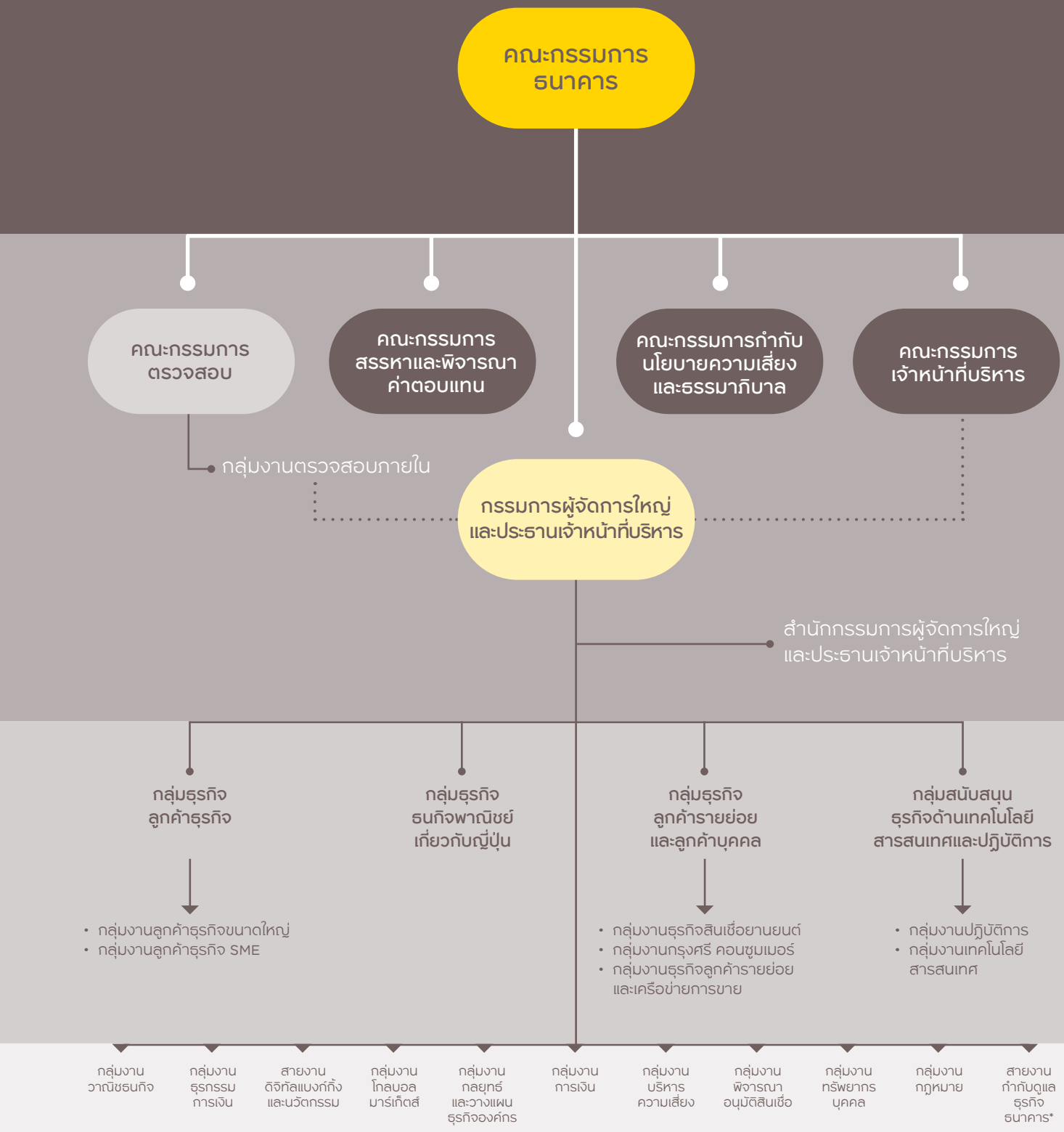
ณ วันกำหนดสิทธิครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2562
(หุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 7,355,761,773 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น 10 บาท)

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

หมายเหตุ:
[1/] ณ วันที่ 1 เมษายน 2561 The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd. เปลี่ยนชื่อเป็น MUFG Bank, Ltd.
[2/] เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ทั้งนี้ เมื่อรวมการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นต่างด้าวรายอื่นแล้วเท่ากับร้อยละ 76.90

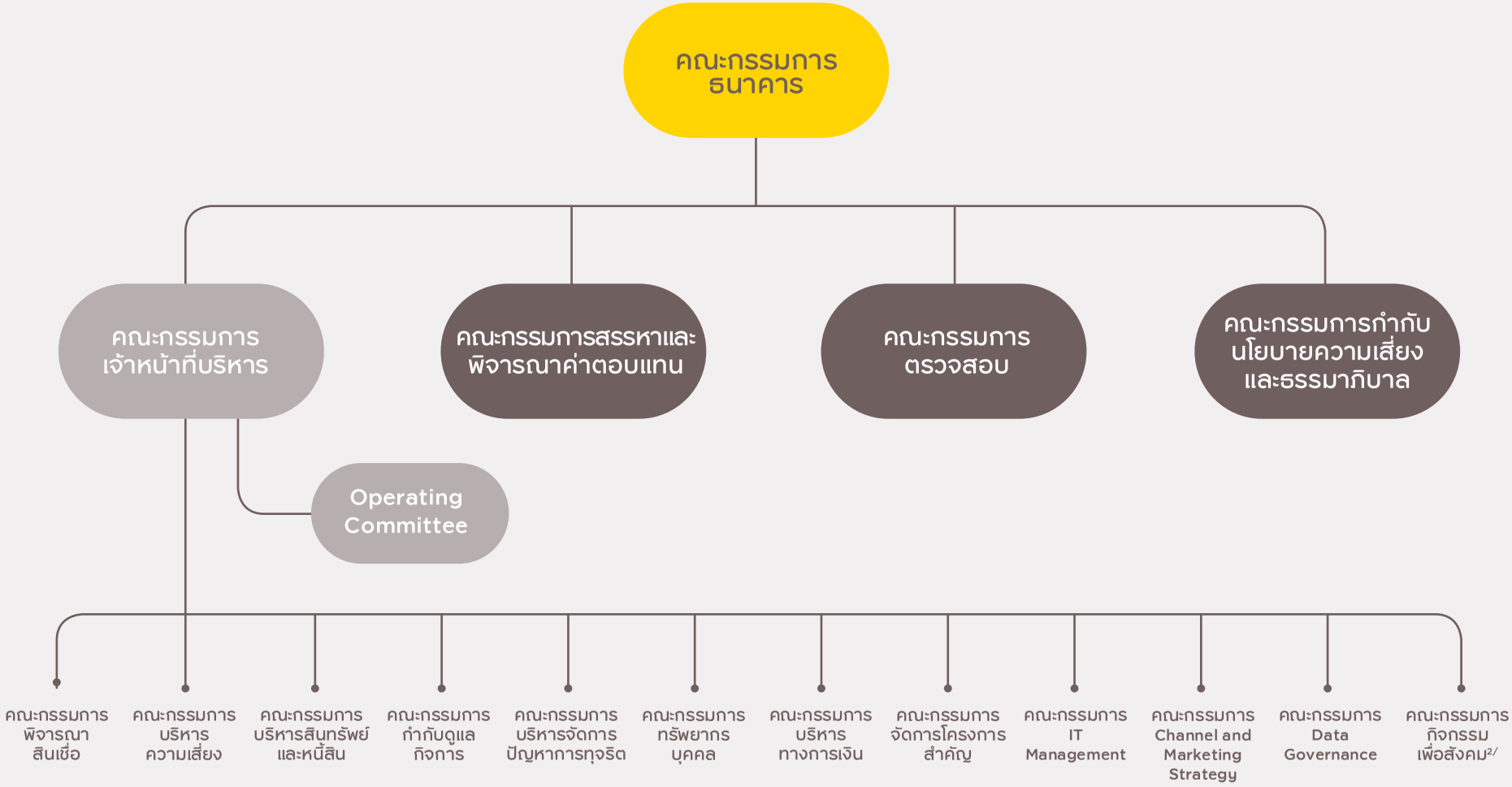
โครงสร้างองค์กร

(ณ วันที่ 1 มกราคม 2563)



* สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารรายงานตรงต่อคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

โครงสร้างคณะกรรมการ (Committee Chart)[1/]



หมายเหตุ:

[1/] ธนาคารมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุด และมีการประกาศภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน

[2/] คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม ได้รับการพิจารณาแต่งตั้งจากคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารโดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 6 คน ประกอบด้วย กรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงจากหลากหลายกลุ่มงาน โดยกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมมีหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง และขอบเขตการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งทบทวนและตรวจสอบการจัดทำและเผยแพร่รายงานความยั่งยืนของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับข้อแนะนำของหน่วยงานกำกับดูแล

ผลิตภัณฑ์และบริการ

การรับฝากเงิน

- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากออมทรัพย์
- เงินฝากประจำ
- เงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศ

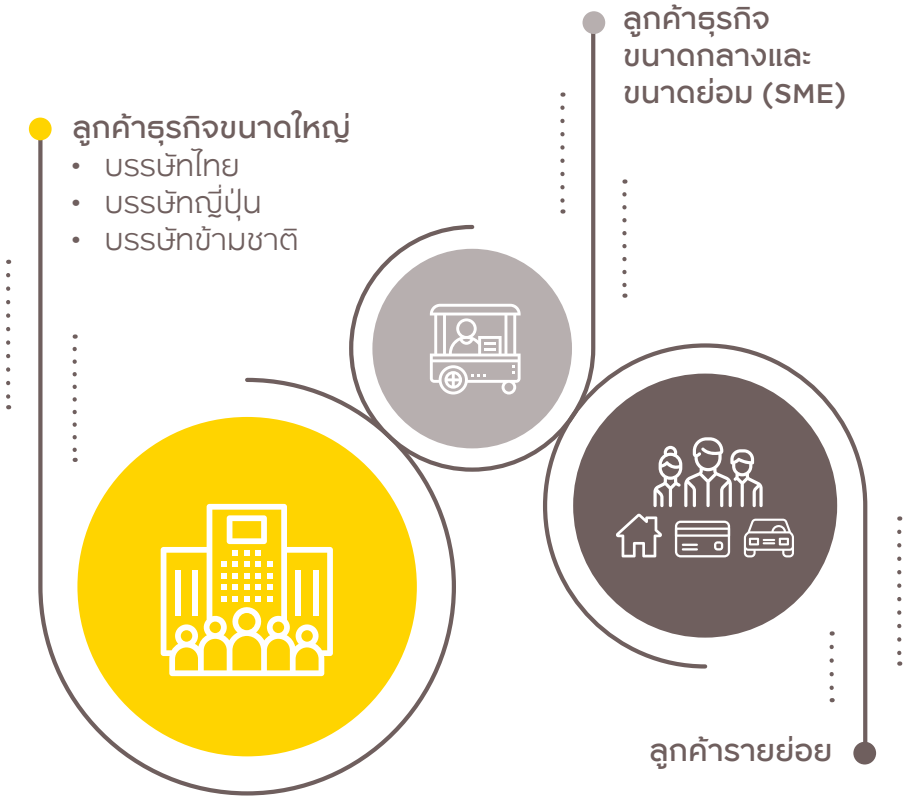
การให้สินเชื่อ

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

บริการทางการเงินอื่นๆ

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

ลูกค้ากรุงศรี



บริษัทย่อยและการร่วมค้า

กรุงศรีถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทย่อยจำนวน 17 บริษัท และการร่วมค้าจำนวน 4 บริษัท ซึ่งเป็นไปตามนิยามในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
บริษัทย่อย		
กลุ่มธุรกิจทางการเงิน		
1. Hattha Kaksekar Limited	สถาบันไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถระดมเงินฝากได้	100.00
2. บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา	ดำเนินธุรกิจรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และสินเชื่อด้อยคุณภาพของสถาบันการเงินเพื่อนำมาบริหาร โดยการเจรจาเพื่อแก้ไขหนี้ และ/หรือเข้าซื้อหลักประกัน รวมทั้งการดูแลรักษาสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมขายและจำหน่ายต่อไป	100.00
3. บจก. กรุงศรี นิมเบิล[1/]	ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารทั้งหมด	100.00
4. บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	ให้บริการสนับสนุนสินเชื่อลีสซิ่งและเช่าซื้อสำหรับธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อจัดหาเครื่องจักร อุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อการพาณิชย์ทุกประเภทสำหรับไว้ใช้ในกิจการ	99.99
5. บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Top up Loans) และสินเชื่อสินค้าคงคลังเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์	100.00
6. บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	100.00
7. บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	บริการสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์)	100.00
8. บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	100.00
9. บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	ธุรกิจเงินร่วมลงทุน	100.00
10. บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	ธุรกิจหลักทรัพย์	99.84
11. บลจ. กรุงศรี	ธุรกิจจัดการกองทุน	76.59
12. บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ[2/]	ลีสซิ่ง/ เช่าซื้อ/ สินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระสินค้า	100.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	การถือหุ้นของกรุงศรี (ร้อยละ)
กลุ่มธุรกิจสนับสนุน		
13. บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส	ให้บริการรถยนต์เช่าและบริการด้านบุคลากรแก่กรุงศรีและบริษัทในเครือ	100.00
14. บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์	ให้บริการเรียกเก็บชำระหนี้คืน	100.00
15. บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์[3/]	นายหน้าประกันชีวิต	100.00
16. บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์[3/]	นายหน้าประกันวินาศภัย	100.00
17. บจก. หัตถา เซอร์วิสเซส[4/]	ธุรกิจสนับสนุนที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้เช่าและบริหารจัดการอาคาร ซึ่งรวมถึงการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจของ HKL และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเท่านั้น	49.00
การร่วมค้า		
18. บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส	บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล	50.00
19. บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์[5/]	นายหน้าประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของ บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส และลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	50.00
20. บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์[5/]	นายหน้าประกันวินาศภัยให้แก่ลูกค้าของห้างเทสโก้ โลตัส	50.00
21. บจก. เงินติดล้อ	ให้บริการสินเชื่อโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกันในรูปแบบของสัญญาเช่าซื้อและสัญญาเงินกู้แบบมีหลักประกันแก่เจ้าของรถทุกประเภท รวมทั้งให้บริการนายหน้าประกันวินาศภัย	50.00

หมายเหตุ:
[1/] จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อจากบริษัท กรุงศรี แฟ็กเตอริง จำกัด เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2562 และเริ่มดำเนินการบริษัท กรุงศรี นิมเบิล จำกัด เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 โดยปัจจุบันบริษัทได้หยุดประกอบธุรกิจสินเชื่อแฟ็กเตอริงตามนโยบายของธนาคาร
[2/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100.00 ผ่าน บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส ร้อยละ 75.00 และ บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส ร้อยละ 25.00
[3/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 100.00 ผ่าน บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส
[4/] เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 49.00 ผ่าน Hattha Kaksekar Limited
[5/] เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส

ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินธุรกิจ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกรุงศรีในการเป็น “สถาบันธุรกิจการเงินชั้นนำของประเทศไทย” และพันธกิจในการเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) รวมถึงสอดรับกับวิสัยทัศน์ของ MUFG ที่มุ่งมั่นไปสู่การเป็น “กลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุดในโลก” กรุงศรีได้จัดทำ **“แผนธุรกิจระยะกลาง”** (Medium-Term Business Plan: MTBP) ซึ่งเป็นการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การดำเนินงานจริง และแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายและแผนงานของธนาคารในระยะสามปี รวมไปถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ

จากความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับแรก (2558-2560) กรุงศรีได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 (2561-2563) โดยพิจารณาข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ผ่านมา ประกอบกับการประเมินสภาพแวดล้อมและแนวโน้มทางธุรกิจ โดยแผนธุรกิจระยะกลางฉบับที่ 2 ประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์หลัก 3 ประการ กลยุทธ์ด้านธุรกิจ 6 ประการ และกลยุทธ์ด้านการบริหาร 5 ประการ ดังนี้

3 ยุทธศาสตร์หลัก

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

6 กลยุทธ์ด้านธุรกิจ

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

5 กลยุทธ์ด้านการบริหาร

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

ความท้าทายและโอกาส

แม้ว่าปี 2562 จะเป็นปีที่ท้าทายอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ไม่เอื้ออำนวยทั้งปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ อาทิ ภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวลงจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐกับจีน ภาวะเงินบาทแข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่อง ระดับหนี้ครัวเรือนที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการชะลอตัวของการบริโภคภาคเอกชน

การดำเนินนโยบายทางการเงินที่ผ่อนคลายของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ธปท. ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงเป็นครั้งแรกในรอบ 4 ปี ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินนโยบายของธนาคารกลางของประเทศเศรษฐกิจแกนหลักและประเทศในภูมิภาค ส่งผลให้ในช่วงครึ่งหลังของปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อสนับสนุนการบริโภคและการลงทุนให้สอดรับกับนโยบายของ ธปท.

ในส่วนของภาคการคลังได้ดำเนินการออกมาตรการและนโยบายต่างๆ เพื่อป้องกันการชะลอตัวของเศรษฐกิจ เช่น โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐปี 2562 โครงการชิมช้อปใช้ โครงการบ้านดีมีดาวน์ เป็นต้น เพื่อหนุนอุปสงค์ในประเทศและกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจให้มีความต่อเนื่องและเข้มแข็งขึ้น และคาดว่าภาครัฐจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในการออกมาตรการและนโยบายต่างๆ เพื่อรองรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่มีอยู่มากในระยะต่อไป

สำหรับกรุงศรียังคงมุ่งเน้นการดำเนินงานภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางฉบับปัจจุบัน (2561-2563) ซึ่งในปีนี้ได้ดำเนินงานภายใต้แนวคิด “Digital First—Winning Through Innovation” และด้วยโครงสร้างพอร์ตสินเชื่อที่สมดุลส่งผลให้กรุงศรีประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ข้างต้น ขณะเดียวกันยังสามารถผลักดันผลประกอบการทางการเงินได้อย่างแข็งแกร่งต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงการประกาศแผนการเข้าซื้อธุรกิจในประเทศฟิลิปปินส์

กรุงศรีตระหนักดีถึงสภาพแวดล้อมที่ท้าทายท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธนาคารอย่างรวดเร็วจากการพัฒนาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะหน่วยงานกำกับดูแลและนักลงทุนที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างยั่งยืนบนหลักการ “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” ซึ่งสะท้อนพันธกิจและบทบาทที่กรุงศรียึดมั่นและให้ความสำคัญเสมอมา และจะมีการเพิ่มความแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารจะมุ่งมั่นดำเนินการตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนธุรกิจระยะกลางที่กำหนดไว้ ขณะที่ยังคงความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเพื่อความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนมีการนำหลักการ PDCA (plan-do-check-act/adjust) มาใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบ ปรับปรุง และประเมินผลการดำเนินงานของแผนธุรกิจระยะกลาง ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่าทุกแผนงานในแผนธุรกิจระยะกลางจะสามารถดำเนินการและปรับเปลี่ยนได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสภาวะตลาดได้เป็นอย่างดี

ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ในรอบปีที่ผ่านมากรุงศรีมีผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ
29,652 ล้านบาท

จำนวนธุรกรรมผ่าน **กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน**
(Krungsri Mobile Application: KMA)
มากกว่า **1,500** ล้านรายการ

ลงนาม MOU **"แนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ"** ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารพาณิชย์ไทย อีก 14 แห่ง

จัดตั้งบริษัท **"กรุงศรี นิมเบิล"**
เป็นฮับดูแลไอทีโซลูชันของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

เปิดบริการ **Krungsri Blockchain Interledger**
ให้ผู้ประกอบการธุรกิจไทย-สปป.ลาว โอนเงินผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชนแบบเรียลไทม์จาก สปป.ลาว มายังประเทศไทยเป็นธนาคารแรก รองรับทั้งสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐและบาท

ใช้เทคโนโลยี **Facial Recognition e-KYC** ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาของธนาคาร เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าด้วยการเปรียบเทียบใบหน้า

ประกาศแผนการขยายธุรกิจไปยังประเทศฟิลิปปินส์
โดยเตรียมเข้าซื้อหุ้นร้อยละ 50 ของหุ้นที่ออกและชำระแล้วในบริษัท เอสบี ไฟแนนซ์ คอมปานี อิงค์ (SB Finance Company, Inc.: SBF) เพื่อพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อรายย่อยที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภคในประเทศฟิลิปปินส์

ด้านสังคม

พันธบัตรเพื่อสังคม
กรุงศรีเป็นธนาคารแรกในเอเชียแปซิฟิกที่ออกพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี มูลค่ารวม **220** ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งยึดตามหลักการพันธบัตรเพื่อสังคมของสมาคมตลาดทุนสากล (International Capital Markets Association Social Bond Principles) และมาตรฐานพันธบัตรเพื่อสังคมแห่งอาเซียน (ASEAN Social Bond Standards) รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Exclusion List ของบรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation: IFC)

พัฒนาระบบ Environmental and Social Management System (ESMS) เพื่อตอบสนองต่อการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

พัฒนา Thai QR Payment ให้นักท่องเที่ยวไทยในญี่ปุ่นสามารถชำระเงินค่าสินค้าผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA)

แต่งตั้ง ธ.ก.ส. เป็น Banking Agent ให้บริการฝาก-ถอนเงินบัญชีกรุงศรีผ่านสาขาของ ธ.ก.ส. ทั่วประเทศ

ร่วมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส
ให้บริการรับฝากเงินเข้าบัญชีกรุงศรีได้ที่ 7-Eleven ทุกสาขาตลอด 24 ชั่วโมง

ลงนาม MOU ร่วมเป็นพันธมิตรในสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (SE Thailand) เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprises)

จำนวนชั่วโมงจิตอาสากรุงศรี
73,566 ชั่วโมง

โครงการ "กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน"
ส่งต่อความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนระดับประถมจำนวน **3,853** คน และระดับมหาวิทยาลัยจำนวน **348** คน

โครงการ "กำลังใจ" ส่งเสริมความรู้ทางการเงินและทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ก้าวพลาดจำนวน **343** คน
(โดย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรี ออโต้ และ เงินติดล้อ)

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า
(Net Promoter Score: NPS)
ที่มีต่อแบรนด์กรุงศรีอยู่ที่ระดับ **66**

ได้รับคำชมเชยผ่านระบบ CCRP
เพิ่มขึ้นร้อยละ **19.63**
เมื่อเทียบกับปี 2561

ติดอันดับ Top 100 Asia's Best Employer Brands 2019
ในฐานะองค์กรที่น่าร่วมงานด้วย

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานกรุงศรี
เฉลี่ย **61.59** ชั่วโมงต่อคน

ด้านสิ่งแวดล้อม

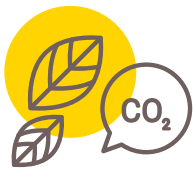
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (ขอบเขตที่ 1 และ 2)
14,805 ตัน
คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
(ลดลงร้อยละ 15.56 เทียบกับปีฐาน 2560)

มูลค่าสินเชื่อพลังงานสะอาด
12,064 ล้านบาท

ร่วมโครงการ Care the Bear
ของตลาดหลักทรัพย์ฯ
ลดการปล่อยคาร์บอนฟุตพริ้นท์
732,119 $kgCO_2e$
หรือเท่ากับการปลูกต้นไม้ 81,347 ต้น

ร่วมโครงการ Shred2Share
รีไซเคิลกระดาษ
557.73 ตัน[1/]
ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 145,009.38 กิโลกรัม

คัดแยกขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้
25,169.70 กิโลกรัม[2/]



หมายเหตุ:
[1/] ดำเนินโครงการโดยธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์
[2/] ปริมาณขยะรีไซเคิลจากอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลสู่ความยั่งยืน

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

กรุงศรียึดมั่นการดำเนินธุรกิจภายใต้พันธกิจ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า” กรุงศรีดำเนินการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยคำนึงถึงการเชื่อมโยงกับมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ

กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนแก่ธุรกิจที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมบนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง “**การธนาคารอย่างยั่งยืน**” โดยยึดแนวปฏิบัติ “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” ที่กรุงศรีให้ความสำคัญและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับปณิธานที่ตั้งไว้

ปี 2562 นับเป็นอีกหนึ่งวาระแห่งความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของภาคอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยในการร่วมส่งเสริมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่เปรียบเสมือน “ตัวกลาง” อันสำคัญในระบบเศรษฐกิจ กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (D-SIB) ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินธุรกิจตาม “**แนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” โดยร่วมกับสมาคมธนาคารไทยพร้อมด้วยพันธมิตรธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่ง ซึ่งสะท้อนถึงความร่วมมือระดับประเทศเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมกัน

กรุงศรีจะเพิ่มความแข็งแกร่งและเข้มข้นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง “การธนาคารอย่างยั่งยืน” เพื่อช่วยขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนส่งมอบคุณค่าร่วมให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มต่อไป

กรุงศรีกับเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายโลกในการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่ริเริ่มโดยองค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน 15 ปี คือ ปี 2558-2573 โดยธนาคารได้มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการดำเนินงานให้สอดคล้องและสนับสนุนต่อเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน ดังนี้

1 NO POVERTY

ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินโดยเฉพาะระบบการเงินระดับฐานราก เช่น การให้บริการสินเชื่อนาโนและไมโครไฟแนนซ์

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

สนับสนุนการเข้าถึงการบริการสาธารณสุขจำเป็นที่มีคุณภาพ เช่น
- **พนักงาน:** การจัดให้มีบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การจัดทำประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีศูนย์พยาบาลโดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้นแก่พนักงาน เป็นต้น
- **ชุมชนและสังคม:** การจัดบริการรถโมบายเคลื่อนที่ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมด้วยแมมโมแกรมแก่ชุมชนในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินกิจการ

4 QUALITY EDUCATION

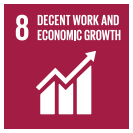
- สนับสนุนความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น การสนับสนุนความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลาย และระดับมหาวิทยาลัย ผ่านโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน การให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุน และการวางแผนธุรกิจแก่กลุ่มพ่อค้า-แม่ค้า และผู้ก้าวพลาด เป็นต้น
- สนับสนุน สร้าง และยกระดับอุปกรณ์และเครื่องมือทางการศึกษาผ่านโครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้ เป็นต้น

5 GENDER EQUALITY

- สนับสนุนให้ผู้หญิงมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีโอกาสเท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับในองค์กร เช่น ตำแหน่งประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน ประธานกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ เป็นต้น
- สนับสนุนให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เช่น โครงการพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี (Gender Bond) เป็นต้น

- ร่วมปกป้องและฟื้นฟูระบบนิเวศที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ รวมถึงภูเขา ป่าไม้ และพื้นที่ชุ่มน้ำ แม่น้ำ ฯลฯ ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น โครงการสร้างฝายชะลอน้ำในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุงฯ จังหวัดเชียงราย โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี เป็นต้น
- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำในองค์กร เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาการขาดแคลนน้ำ

- สนับสนุนสินเชื่อพลังงานสะอาด เพื่อเพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผสมผสานการใช้พลังงานของประเทศและโลก
- ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงานและเทคโนโลยีพลังงานสะอาด



- ส่งเสริมประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน
- ส่งเสริมและขยายการเข้าถึงการธนาคาร การประกันภัย และบริการทางการเงินแก่ประชาชนทุกระดับ
- ส่งเสริมการเกิดและการเติบโตของวิสาหกิจรายย่อย ขนาดเล็ก และขนาดกลาง ด้วยการสนับสนุนบริการทางการเงิน เช่น สินเชื่อ SMEs สินเชื่อ Micro-SMEs เป็นต้น
- ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- ดำเนินงานด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

- สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีด้านข้อมูลและการสื่อสาร เช่น การบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร
- สนับสนุนนวัตกรรมและการทำงานรูปแบบดิจิทัล
- ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) เป็นต้น

- ส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมและลดความไม่เสมอภาค โดยเฉพาะการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุนประเด็นด้านลดความเหลื่อมล้ำโดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ ความบกพร่องทางร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจ เชื้อชาติ หรืออื่นๆ เช่น โครงการพันธบัตรเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการสตรี (Gender Bond) การให้บริการบัญชีเงินฝากสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

ส่งเสริมการปกป้องและคุ้มครองมรดกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติของโลก เช่น กิจกรรมอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา)

ดำเนินการบริหารจัดการขยะโดยการคัดแยกขยะ ลดปริมาณขยะ และนำกลับมาใช้ซ้ำ เช่น โครงการ "Krungsri Zero Waste" โครงการความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ฯ "Care the Bear" เป็นต้น

- สร้างความตระหนักแก่พนักงานในเรื่องการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการอบรมให้ความรู้และการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ
- ส่งเสริมการลดผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ด้วยการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและกำหนดเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี

ส่งเสริมการปกป้องระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่งผ่านกิจกรรมปลูกป่าชายเลนในพื้นที่จังหวัดชลบุรีและฉะเชิงเทรา

สนับสนุนการปลูกป่าและฟื้นฟูป่าเพื่ออนุรักษ์ระบบนิเวศทางบก เช่น โครงการปลูกป่าเขาไม้แก้ว จังหวัดชลบุรี โครงการความร่วมมือการพัฒนาพื้นที่สีเขียว "OUR Khung BangKachao" จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

- ยึดมั่นการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)
- ส่งเสริมนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น ส่งเสริมความหลากหลายในองค์กรโดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรืออื่นๆ

- ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน และสังคมผ่านกิจกรรมและ/หรือโครงการต่างๆ เพื่อสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรุงศรีคำนึงถึงการดำเนินงานตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และความริเริ่มทั้งในระดับประเทศและระดับสากลที่มีนัยสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่คำนึงต่อมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และความริเริ่ม	หน่วยงาน	หลักการดำเนินงาน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG 2030)	The United Nations	ยึดถือเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
GRI Standards	The Global Reporting Initiative	ยึดถือเป็นแนวทางการรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ASEAN CG Scorecard	ASEAN Capital Markets Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและการลดก๊าซเรือนกระจก
การบูรณาการการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF-Thailand)	บันทึกความเข้าใจร่วมกันเพื่อสร้างบรรทัดฐานการดำเนินงานในอนาคต
จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์และการธนาคารอย่างยั่งยืน	สมาคมธนาคารไทย	- ภาคีความร่วมมือ (MOU) ระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย - ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานการบัญชี International Financial Standard 9 (IFRS9)	International Accounting Standard Board	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรการการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักเกณฑ์ Basel III	The Basel Committee on Banking Supervision	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO 20022 มาตรฐานข้อความที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงิน	International Standard Organization	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐานสากล ISO/IEC 27001: 2013 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเรื่องการโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบ BAHTNET และการหักบัญชีเช็คด้วยระบบ ICAS	International Standard Organization และ International Electrotechnical Commission	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน
มาตรฐาน International Capital Market Association Social Band Principles (ICMA SBP) และมาตรฐาน ASEAN Social Band Standards (ASEAN GBS)	International Capital Market Association (ICMA) และ ASEAN Capital Market Forum (ACMF)	ยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินงาน

การเป็นสมาชิกหน่วยงานภายนอก

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและร่วมสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายนอกนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยผลักดันและส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจมีความเข้มแข็งและยั่งยืน เนื่องด้วยแต่ละหน่วยงานต่างมีศักยภาพและความสามารถเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป การผสานความร่วมมือระหว่างกันนอกจากจะเป็นการนำศักยภาพที่โดดเด่นที่สุดของแต่ละหน่วยงานมาร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืนแล้ว ในขณะเดียวกันยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและขยายขอบเขตของผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมและเกิดประสิทธิผลในวงกว้างยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายยังสอดคล้องต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ข้อ 17 การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnership for the Goals) อีกด้วย

หน่วยงาน	ระดับสถานะความร่วมมือ
Asian Investment Bank (AIB)	สมาชิก
หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (AMCHAM)	สมาชิก
สมาคมไทย-ญี่ปุ่น (TJA)	สมาชิก
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	สมาชิก
สมาคมธนาคารไทย (TBA) และชมรมภายใต้สมาคมธนาคารไทย	สมาชิก/ประธานชมรม/คณะทำงาน
แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)	สมาชิกที่ได้รับการรับรอง

รางวัลและความสำเร็จด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้านธรรมาภิบาล

- ได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ "หุ้นยั่งยืน" หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) (ปีที่ 4) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ "ESG100" (ปีที่ 4) ที่มีการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จากสถาบันไทยพัฒน์

- รางวัล GC Powerlist Southeast Asia Award 2019 จาก GC Powerlist

- รางวัล Asia's Best CEO (Investor Relations) (ปีที่ 5) รางวัล Asia's Best CFO (Investor Relations) (ปีที่ 5) และรางวัล Best Investor Relations Company (Thailand) (ปีที่ 6) จาก Corporate Governance Asia

- รางวัล Sustainability Disclosure ประเภทรางวัลเกียรติคุณ จากสถาบันไทยพัฒน์

- รางวัล The Asset ESG Corporate Award – Gold 2019 จาก The Asset

ด้านสังคม

- รางวัล CSR Excellence จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- รางวัล CSR Excellence Recognition (Gold Level) (ปีที่ 7) และรางวัลพิเศษ Excellence in Project Supporting Thai Development จากหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย

- รางวัลธนาคารยอดเยี่ยม Best Bank in Asia-Pacific จาก IDC Financial Insights

- รางวัล Best Commercial Bank of the Year Thailand และรางวัล Best Investment Bank of the Year Thailand จาก International Banker

- รางวัล Best Corporate Bank – Thailand 2019 และรางวัล Best SME Bank – Thailand 2019 จาก International Finance

- รางวัล Top 100 Asia's Best Employer Brands 2019 จาก Employer Branding Institute
- รางวัล Best Initiative in Diversity and Inclusion จาก The Asset
- รางวัล Excellence in Learning & Development จากงาน Human Resources Excellence Awards 2019
- รางวัล Diversity Impact Award และรางวัล Award for Excellence in Training จาก Thailand Best Employer Brand Awards 2019

- รางวัล Best Bank for SMEs in Thailand (ปีที่ 2) จาก Asiamoney

- รางวัล Mortgage and Home Loan Product of the Year - Thailand จาก Asian Banking and Finance (ABF)
- รางวัล Excellence in Enterprise Innovation, Thailand จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

- รางวัล Best Environmental Responsibility จาก Corporate Governance Asia

- ได้รับใบประกาศนียบัตรและได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองการแสดงคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ประจำปี 2562 จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

การจัดทำรายงาน

กรุงศรีจัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและเปิดเผยการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2562 โดยมีการจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ซึ่งฉบับนี้ถือเป็นฉบับที่ 6 (ฉบับที่ผ่านมาเผยแพร่วันที่ 19 มีนาคม 2561)

ธนาคารจัดทำรายงานดังกล่าวตามแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับสากล Global Reporting Initiative Standard (GRI Standards) ในแบบหลัก (Core) ควบคู่ไปกับแนวทางการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Sector Disclosure) ฉบับ G4 ตามคำแนะนำของ GRI Standards เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของกรุงศรีและประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อผู้ให้บริการทางการเงิน พร้อมทั้งได้นำเสนอความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals 2030: SDG 2030)

การกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงาน

กรุงศรีกำหนดเนื้อหาและกรอบการรายงานโดยมีการพิจารณาปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งพิจารณาสาระสำคัญและประโยชน์ของเนื้อหาเป็นหลักภายใต้หลักการจัดทำรายงานความยั่งยืนทั้ง 10 ประการของ GRI Standards ดังนี้

- **ด้านเนื้อหา** ประกอบด้วย การครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) และความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)
- **ด้านคุณภาพ** ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ความสมดุลของการรายงานทั้งเชิงบวกและลบ (Balance) ความชัดเจนของข้อมูล (Clarity) การเปรียบเทียบข้อมูล (Comparability) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) และการรายงานตามกรอบเวลาที่กำหนด (Timeliness)

กระบวนการระบุประเด็นที่สำคัญและกรอบการรายงาน

ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญ

คณะทำงานรายงานความยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ได้พิจารณาประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรุงศรี และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน รวมทั้งประเด็นสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียอาจมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของธนาคาร ควบคู่ไปกับการนำประเด็นความยั่งยืนที่ได้รายงานในปีที่ผ่านมากลับมาพิจารณาอีกครั้ง รวมถึงการนำแนวทางดำเนินงานและการประเมินด้านความยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาร่วมพิจารณาด้วย อาทิ ประเด็นและ/หรือตัวชี้วัดจากแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนโดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย การประเมินด้านความยั่งยืนของธนาคาร (SUSBA Report) โดยองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF) การประเมินธนาคารพาณิชย์ไทยตามเกณฑ์แนวร่วมทางการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ โดย Fair Finance Thailand เป็นต้น ตลอดจนมีการนำข้อแนะนำจากผู้มีส่วนได้เสียอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมาพิจารณาร่วมด้วย

ขั้นที่ 2 การจัดลำดับประเด็นความสำคัญ

เมื่อพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เป็นความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารแล้ว คณะทำงานรายงานความยั่งยืนได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรต่อประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) ของธนาคาร จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยพิจารณาจากประเด็นที่มีความสำคัญต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessment and Decisions) และผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม (Significance of Economic, Environmental and Social Impacts)

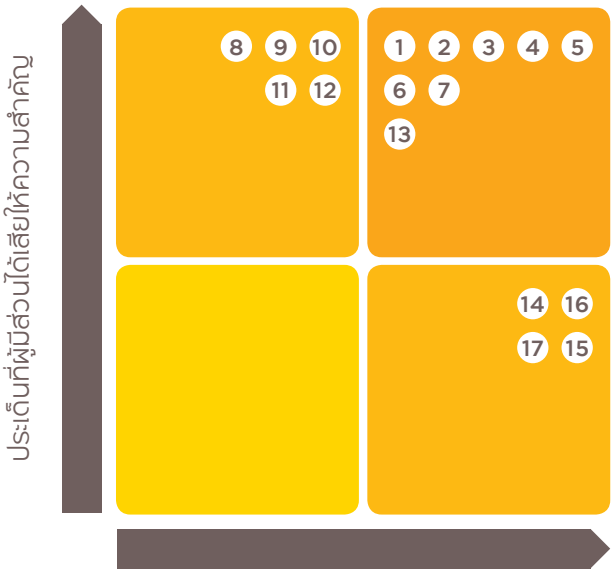
ขั้นที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้อง

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR Committee) ซึ่งประกอบไปด้วย กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงจากหลายกลุ่มงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ร่วมกันพิจารณาตรวจสอบประเด็นที่สำคัญที่ได้จากขั้นที่ 2 เพื่อให้มั่นใจว่ากรุงศรีได้คำนึงถึงประเด็นต่างๆ อย่างรอบด้าน รวมทั้งมีการนำเสนอให้คณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการธนาคารพิจารณาและรับทราบด้วย จากนั้นจึงนำประเด็นสาระสำคัญที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562 ในลำดับต่อไป

ขั้นที่ 4 การทบทวนรายงาน

เพื่อให้การดำเนินงานของกรุงศรีบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Relevance) และมีนัยสำคัญ (Significance) กับองค์กรมากที่สุด ภายหลังจากการเผยแพร่รายงานความยั่งยืน กรุงศรีได้มีกระบวนการรองรับในการทบทวนเนื้อหาและประเด็นด้านความยั่งยืน รวมไปถึงข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อไป โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน เพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนได้ตามช่องทางต่างๆ ขององค์กร รวมไปถึงแบบสอบถามที่ได้แนบไว้ท้ายเล่มนี้

Materiality Matrix



ด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

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

ด้านสังคม

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

ด้านสิ่งแวดล้อม

15. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
16. การจัดการสิ่งแวดล้อม
17. การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

จากการพิจารณาและทบทวนประเด็นสาระสำคัญในปีที่ผ่านมา กรุงศรีได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการรายงานประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2561 จาก 14 ประเด็น เป็น 17 ประเด็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. **ด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล** มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมประเด็นสาระสำคัญรวม 7 ประเด็น ดังนี้ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ
2. **ด้านสังคม** มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมประเด็นสาระสำคัญรวม 7 ประเด็น ดังนี้ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม
3. **ด้านสิ่งแวดล้อม** มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมประเด็นสาระสำคัญรวม 3 ประเด็น ดังนี้ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

การรับรองรายงาน

เพื่อให้ข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรีมีความน่าเชื่อถือ กรุงศรีได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานความยั่งยืนและให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานสากล GRI Standards ดังรายละเอียดในหน้า 120-123

ช่องทางการเผยแพร่รายงาน

- **เว็บไซต์** www.krungsri.com
  - หัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์” > หัวข้อย่อย “รายงานทั่วไปและรายงานประจำปี”
  - หัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” > หัวข้อย่อย “รายงานความยั่งยืน”

- **เอกสารเผยแพร่รายงานความยั่งยืน** ฉบับภาษาไทย จำนวน 500 เล่ม ฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 500 เล่ม

สแกน QR Code รายงานความยั่งยืนกรุงศรี

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

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	GRI 102-18, 102-19 GRI 205-1, 205-2, 205-3	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	16
ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน	9
การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม	GRI 418-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล	8 9 10
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	-	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น	16
การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต	GRI 102-30	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน เจ้าหนี้	16
นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล	-	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้	9
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ	GRI 201-1, 203-1	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า	8
การบริหารจัดการคู่ค้า	GRI 102-9	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า	8 16
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณาประเด็นด้าน ESG	GRI 102-11	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	8 10 13 16
การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน	GRI 201-1 GRI G4: FS 13, FS 14, former FS 16	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชนและสังคม	4 5 8 10

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบภายนอกองค์กร	การพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	GRI 404-1, 404-2	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า	
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน	GRI 401-1, 401-2, 401-3	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	
สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	GRI 403-2	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า หน่วยงานกำกับดูแล	
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม	
การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม	-	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ชุมชนและสังคม	
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	GRI 301-1 GRI 302-2, 302-4 GRI 303-1, 303-2, 303-5	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า ชุมชนและสังคม	
การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	-	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	คู่ค้า ชุมชนและสังคม	
การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ	GRI 102-11 GRI 203-1 GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	ผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยธุรกิจ	ชุมชนและสังคม	

ด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้กรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (“กรุงศรี กรุ๊ป”) มีการเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยผลักดันให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งมั่นพัฒนาและเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจมีการคำนึงถึงความเสี่ยงและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นสำคัญ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ตลอดจนปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากลและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ โดยวางมาตรการไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของธุรกิจในระยะยาวต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

- คณะกรรมการธนาคารได้กำหนด **“หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี”** (Good Corporate Governance Principles) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส องค์ประกอบและคุณสมบัติของคณะกรรมการธนาคาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหาร ระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายใน ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจและบทบาทของกรุงศรี กรุ๊ปต่อผู้มีส่วนได้เสีย พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมหลักของกรุงศรี จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและการปฏิบัติ โดยกำหนดให้มีการทบทวนหลักการดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกรุงศรีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมในการกำกับดูแลกิจการของกรุงศรี กรุ๊ป
- จัดทำ **“ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน”** (The Spirit & The Letter หรือ S&L) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติว่าด้วยความซื่อสัตย์ภายใต้กรอบกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามโดยได้ระบุถึงสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ สิ่งที่ต้องระวัง และบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อสร้างความตระหนักในหลักปฏิบัติดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยกรุงศรีกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

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

ส่วนที่ 1 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

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

ส่วนที่ 3 การทำธุรกิจกับรัฐบาล
- การทำงานกับรัฐบาล

ส่วนที่ 4 การแข่งขันในระดับโลก
- การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน

ส่วนที่ 5 ในชุมชนของธนาคาร
- แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 6 การปกป้องทรัพย์สินของธนาคาร
- ทรัพย์สินทางปัญญา
- การอำนวยการบัญชี
- ความขัดแย้งในผลประโยชน์
- การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน

- ยึดมั่น **"จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์"** ที่สมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกได้ร่วมกันจัดทำขึ้นเพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย พร้อมทั้งเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อภาคธุรกิจการธนาคาร โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจบนหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ หลักความซื่อสัตย์ (Integrity) หลักความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Accountability to Stakeholders) โดยครอบคลุมแนวทางปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้ 1) จรรยาบรรณด้านการประกอบธุรกิจ 2) บทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารของธนาคาร 3) มาตรฐานการให้บริการ 4) พนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 6) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 7) การจัดการข้อมูล 8) การกำกับดูแลโดยรวม และ 9) การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท
- กำหนดให้ทุกกลุ่มงานแต่งตั้ง "Compliance Champion" เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ และแนวนโยบาย พร้อมทั้งข้อกำหนดของธนาคารว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจธนาคารที่พนักงานของกลุ่มงานนั้นๆ พึงทราบและปฏิบัติ
- สื่อสารและเปิดเผย "หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี" และ "หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน" ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร www.krungsri.com
- จัดตั้ง **"คณะกรรมการบริหารจัดการปัญหาการทุจริต"** โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่บริหาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบการบริหารจัดการปัญหาทุจริต ความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาการทุจริตโดยรวมของธนาคารและกลุ่มธุรกิจการเงินให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ รัดกุม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- กำหนด **"นโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีธรรมาภิบาลและจริยธรรมที่ดี โดยธนาคารจะไม่ยอมผ่อนปรนต่อการกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศ ซึ่งจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน อันว่าด้วยนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เว้นแต่มีนโยบาย หรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัด และครอบคลุมครบถ้วนกว่า นโยบายฉบับนี้มีการทบทวนทุก 2 ปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร ผ่านคณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล
- กำหนด **"แนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน"** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และเน้นย้ำถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลของธนาคาร โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแสดงถึงจุดยืนที่ไม่ยอมผ่อนปรนต่อการทุจริตคอร์รัปชัน
- กำหนด **"นโยบายและระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง"** เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจขอบเขต หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง รวมถึงวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชันจากการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้หรือรับของขวัญ และการเลี้ยงรับรองกับผู้ร่วมสัญญา หรือธุรกิจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น ลูกค้า ที่ปรึกษา ตัวแทน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ บุคคลหรือกิจการอื่นใดที่ดำเนินธุรกิจกับธนาคาร เป็นต้น และครอบคลุมธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศ ซึ่งจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอันว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง เว้นแต่มีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครอบคลุมครบถ้วนกว่า

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

หลักสูตรภาคบังคับที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG)
- ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน (S&L)
- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT)
- การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง (G&E)
- กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO
- การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (Related Party Transaction: RPT)

- เข้าร่วมเป็น “**สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต**” (CAC Recertification) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของกรุงศรี กรุ๊ปที่ให้ความสำคัญกับการป้องกันและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ภายใต้แนวนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ปทุกคนอยู่ภายใต้ข้อผูกพันและต้องลงนามรับทราบในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีโทษทางวินัยหากมีการละเมิดบทบัญญัติของนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว
- สื่อสารและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีธรรมาภิบาลของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างรัดกุมและลดความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน โดยจัดทำสื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อมั่นใจได้ว่าพนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล
- กำหนดหลักการพื้นฐานด้านการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมถึงการคุ้มครองบุคคลดังกล่าว โดยสนับสนุนให้มี “**ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือรับเรื่องร้องเรียน**” (Whistleblowing Channels) จากพนักงานหรือบุคคลใดๆ โดยช่องทางที่กำหนดจะต้องเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการขอคำปรึกษา แนะนำ การแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนดังกล่าวแล้ว จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้งแต่อย่างใด ทั้งนี้ การดำเนินการภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องเป็นไปอย่างไม่ชักช้าและได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดให้มีมาตรการแก้ไข ป้องกัน รายงาน และกระบวนการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน (ในกรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน) พร้อมทั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

กระบวนการรับแจ้งเบาะแส

ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

1. **ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดไปที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจ**

2. **สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร**
   (ผู้บริหารฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร)

3. **ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsperson)**
   - โทรศัพท์ 0-2296-2000 ต่อ 85588
   - ตู้ ปณ. 169 ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10210
   - ช่องทาง We Connect > Krungsri Compliance > Whistleblowing

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

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

6. **คณะกรรมการตรวจสอบ**
   - อีเมล: audit.committee@krungsri.com
   - คณะกรรมการตรวจสอบ
     บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่
     เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
     เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10210

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

ผลการดำเนินงาน

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รายละเอียด

ธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี โดยมีความเห็นว่า หลักการที่ใช้อยู่ยังคงมีความเหมาะสมเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีที่หน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้องกำหนด

Compliance Champion Workshop

รายละเอียด

การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจธนาคารแก่ Compliance Champion ของแต่ละสายงาน

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรม 1 ครั้ง ในวันที่ 19 กรกฎาคม 2562
- มี Compliance Champion เข้าร่วมกิจกรรม 150 คน

กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2562 ภายใต้แนวคิด "รวมพลังอาสาสู้โกง"

รายละเอียด

กิจกรรมที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการชี้เบาะแสและตรวจสอบข้อมูลการทุจริต เพื่อพัฒนาประเทศให้รอดพ้นจากปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีเข้าร่วมแสดงเจตจำนงต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในงานดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น ด้วยตระหนักเสมอว่าการได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่ง อีกทั้งการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับและปลอดภัย ยังช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ยังถือเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย และ/หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้เต็มรูปแบบในปี 2563 นี้ กรุงศรีจึงมีการทบทวนนโยบายและมาตรการความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล** (Data Governance Committee) ทำหน้าที่สนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการบริหารจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องแม่นยำ เสริมสร้างความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการออกรายงานอย่างถูกต้องให้กับหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก การบริหารการเงิน และการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร
- จัดตั้ง “**ฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล**” (Data Governance Department) ทำหน้าที่กำหนดแนวปฏิบัติและมาตรฐานการบริหารจัดการข้อมูลผ่าน “**นโยบายกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล**” ในการทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคารแบบครบทั้งกระบวนการ โดยเริ่มตั้งแต่การนำข้อมูลเข้าระบบ การจัดการข้อมูล การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และการออกรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลและนิติบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของธนาคาร เช่น การใช้บริการจากภายนอก (Outsource) ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด และต้องมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- ผลักดันการกำหนด “**ข้อมูลหลักของธนาคาร** (Key Data Elements: KDEs)” ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า การจัดทำรายงานทางด้านความเสี่ยงและการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานเพื่อนำส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด “**กระบวนการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพข้อมูลอย่างยั่งยืน**” โดยมุ่งเน้นหลัก 5 ประการคือ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนด ความสอดคล้อง และความไม่ซ้ำซ้อน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล ภายใต้แนวคิดเรื่อง “**แนวป้องกันสามชั้น** (Three Line of Defense)” เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งธนาคาร

แนวป้องกันสามชั้น (Three Lines of Defense)

แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง
(First Line of Defense)
คือ หน่วยงานทางธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุน

แนวป้องกันชั้นที่สอง
(Second Line of Defense)
คือ คณะกรรมการกำกับดูแลบริหารจัดการข้อมูล และฝ่ายกำกับดูแลการบริหารข้อมูล

แนวป้องกันชั้นที่สาม
(Third Line of Defense)
คือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน

การบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว**” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้
  - เพื่อปกป้องดูแลความเป็นส่วนตัวของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับ “ข้อมูลส่วนบุคคล” ของลูกค้า คู่ค้า พนักงานธนาคาร และกรรมการธนาคาร
  - เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัว โดยครอบคลุมในเรื่องการได้มา การใช้ การเปิดเผย และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรับผิดชอบ และเป็นการป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ป้องกันผลกระทบต่อชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ของธนาคาร
  - เพื่อป้องกันความขัดแย้งในผลประโยชน์จากการได้มา การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศ โดยบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสาขาในต่างประเทศของธนาคารจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่มีนโยบายหรือข้อกำหนดที่เข้มงวดหรือเคร่งครัดและครอบคลุมครบถ้วนกว่า รวมทั้งกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ
  - กำหนดขอบเขตการใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารและภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายให้กระทำได้ ซึ่งในกรณีที่มีการใช้และการเปิดเผยข้อมูลอันสืบเนื่องจากความยินยอมจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของข้อมูลเป็นสำคัญ ทั้งนี้ นโยบายเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวจะมีการทบทวน เมื่อ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มีผลบังคับใช้ในปี 2563

ผลการดำเนินงาน

การบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล

วัตถุประสงค์

เพื่อตรวจวัดคุณภาพข้อมูลเป็นรายเดือนและส่งเสริมผลักดันให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขสาเหตุของปัญหาคุณภาพข้อมูลภายในองค์กรอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

การสื่อสารกับพนักงานผ่านสื่อ “Data Governance Update” ช่องทางอีเมล

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวแก่ผู้บริหารและพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับคำนิยามของข้อมูล แนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัยเป็นประจำ

การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

วัตถุประสงค์

เพื่อปกป้องดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 ธนาคารไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคารเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เข้าใจในความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดผ่านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ จะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและผูกพันต่อแบรนด์กรุงศรี อันจะส่งผลให้กรุงศรีสามารถรักษาและขยายฐานลูกค้าได้ในระยะยาว และเป็นธนาคารหลักที่ลูกค้าไว้วางใจเลือกใช้บริการตามปณิธานที่ตั้งไว้

กรุงศรีมุ่งมั่นสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร **"ลูกค้าคือคนสำคัญ"** ที่พนักงานทุกคนให้ความสำคัญและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำความคาดหวังและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากลูกค้ามาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ทันกาล และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด**ค่านิยมองค์กร "ลูกค้าคือคนสำคัญ"** เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นสถาบันการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า
- กำหนด **"นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม"** (Market Conduct) เพื่อควบคุมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน เว้นแต่กฎหมายและกฎเกณฑ์ของทางการที่กำกับดูแลแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินดังกล่าวมีข้อกำหนดที่เข้มงวดกว่า พร้อมทั้งจะต้องดำเนินการทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยทุกๆ 2 ปี หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ
- กำหนดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายต่างๆ และการเสนอขายที่มีความเหมาะสม ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยลูกค้าจะต้องได้รับข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่ครบถ้วน เพียงพอ และถูกต้องเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ และ/หรือใช้บริการ ซึ่งรวมไปถึงการให้ข้อมูลและกระบวนการหลังการขายด้วย
- ดูแลข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดหรือไม่ก็ตาม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 39)
- จัดอบรมและสื่อสารถึงพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ให้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่อง การพัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร Market Conduct หน้า 79 และ 85-86)
- ผลักดัน สื่อสาร และวางมาตรฐานให้ทุกส่วนงานของธนาคารตระหนักและเข้าใจใน **"กระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน"** (Customer Complaint Resolution Process: CCRP) ของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ นอกเหนือจากช่องทางหลัก คือ "Krungsri Call Center 1572" อาทิ สาขาธนาคาร เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย โทรสาร เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- จัดตั้งทีมบริการชื่อ "Digi-care Contact Center" เพื่อรองรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ เว็บไซต์ และอีเมล หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น เว็บไซต์พันทิป ซึ่งปัจจุบันการติดต่อของลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์มีแนวโน้มสูงมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกเสียงของลูกค้ากรุงศรีจะได้รับการใส่ใจ รับทราบ และดูแลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้รับการตอบกลับและแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้ารับทราบอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทันกาล และมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้เครื่องมือ **"คะแนนวัดความพอใจของลูกค้า" หรือ** Net Promoter Score (NPS) ซึ่งกรุงศรีได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อติดตามความสนใจ ความชื่นชอบ และความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี โดยถือเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงสะท้อนของลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กร เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

ผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์กรุงศรี

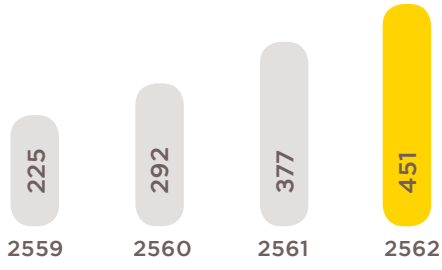
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
60	62	63	**66**

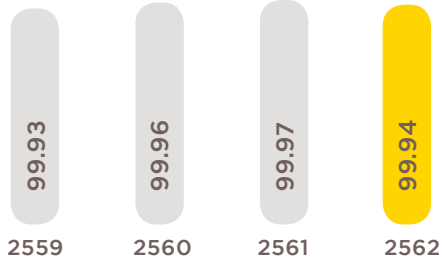
การรับเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ

จำนวนเรื่องร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะผ่านระบบ CCRP (รายการต่อปี)

จำนวนคำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า (รายการต่อปี)



จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ)



ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ยุคนวัตกรรมดิจิทัลทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงบริการและข้อมูลต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ องค์กรชั้นนำในอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงผู้ให้บริการทางการเงินจึงตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning: ML) เทคโนโลยี Distributed Ledger Technology (DLT) หรือบล็อกเชน (Blockchain) กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยใช้หุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งในขณะที่มีการพัฒนาศักยภาพของนวัตกรรมและเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ก็พัฒนาระดับความก้าวหน้าเช่นเดียวกัน และมีศักยภาพที่จะสร้างความเสียหายทั้งในระดับประเทศและระดับโลก

ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน การบริหารความเสี่ยงด้านการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ การรั่วไหลของข้อมูล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล รวมถึงความเสี่ยงด้านไซเบอร์อื่นๆ กรุงศรีจึงมีการดำเนินงานอย่างจริงจังในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อปกป้องข้อมูลของพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร และเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจซึ่งรวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้า

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด **“นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ”** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและปกป้องทรัพย์สินข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร และสื่อสารให้พนักงานของธนาคารและผู้ที่ไม่ใช่พนักงานธนาคารแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร เช่น คู่สัญญา ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ให้บริการ บุคคลภายนอกอื่นๆ ที่ใช้ข้อมูลของธนาคารได้รับทราบถึงนโยบายดังกล่าวและต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้โดยมีการดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) รวมถึงการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
- ควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กรตั้งแต่การว่าจ้าง การโอนย้าย หรือลาออก รวมถึงการแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายพนักงานหรือทรัพยากรคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ดูแลระบบความปลอดภัยสารสนเทศ
- จัดทำทะเบียนรายการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบถ้วน รวมถึงต้องจัดให้มีการบำรุงรักษาทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานและสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- จัดชั้นความลับของข้อมูล (Information Classification) มีการเก็บรักษาและทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ และมีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography) พร้อมทั้งการบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management) ตลอดช่วงอายุของกุญแจเข้ารหัสที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล
- กำหนดให้มีการบริหารจัดการสิทธิและตรวจสอบยืนยันตัวตนตามสิทธิที่กำหนดไว้ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงระบบหรือข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับอนุญาต
- จัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของศูนย์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกหรือจากภัยธรรมชาติ
- จัดให้มีการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมและทันท่วงที โดยมีการบันทึก วิเคราะห์ และรายงานเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหา และการแก้ไขให้คณะกรรมการ IT Management รับทราบ
- จัดให้มีการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ธนาคารมีแนวทางรองรับเหตุการณ์ผิดปกติที่ระบบเกิดหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหาย โดยที่ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถกู้คืนระบบให้กลับคืนสู่สภาพปกติภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้
- กำหนด **“มาตรการการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ”** เพื่อใช้เป็นมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความสอดคล้องกับ “นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ” ซึ่งประกอบไปด้วย 14 มาตรการย่อย ดังนี้

มาตรการการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

มาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายสื่อสาร

มาตรการโครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับองค์กร

มาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาตรการความมั่นคงปลอดภัยด้านบุคลากร

มาตรการการจัดหาและการพัฒนาระบบ

มาตรการความมั่นคงปลอดภัยด้านการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาตรการการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติและปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

มาตรการการจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาตรการการควบคุมการเข้าถึง

มาตรการการบริหารจัดการผู้ให้บริการจากภายนอก

มาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม

มาตรการความมั่นคงปลอดภัยด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- กำหนด “**แนวทางการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์**” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสูงสุด พร้อมทั้งป้องกันการคุกคามและรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise) การฝึกซ้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Tabletop Exercise) โดยจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกซ้อมการตอบสนองของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเลือกสถานการณ์จากการโจมตีที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความรู้ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับกระบวนการตอบสนองให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- นำมาตรฐานอุตสาหกรรม (Industry Standard) และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานในองค์กร อาทิ การใช้เครื่องมือตรวจจับมัลแวร์ระดับสูง (Advanced Persistent Threat) การใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat Intelligence) จากแหล่งที่น่าเชื่อถือมาช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเฝ้าระวัง

ภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Security Operations Center: SOC) การดำเนินงานตามกรอบการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสำหรับลูกค้าระบบ SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) การดำเนินงานตามกระบวนการที่ผ่านการตรวจรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 (ISO 27001 Certification) สำหรับระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ใน 2 ระบบ คือ ระบบบาทเนต (Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET) ที่ใช้สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

- จัดให้มีช่องทางแจ้งข้อมูลหากพบปัญหาต่างๆ เช่น การได้รับฟิชชิงอีเมล อีเมลที่มีมัลแวร์ ไวรัส รวมไปถึงความผิดปกติอื่นๆ ที่อาจเป็นผลจากการโจมตีทางไซเบอร์ได้ที่ฝ่ายปฏิบัติการความปลอดภัยด้านไซเบอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ (Cyber Security Department)

ผลการดำเนินงาน

การสื่อสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงแนวปฏิบัติในการเข้าถึงข้อมูลบน Social Network การใช้อินเทอร์เน็ตและการตั้งและใช้รหัสผ่าน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารผ่านสื่อ IT Update ช่องทางอีเมล

การสื่อสารเรื่อง Phishing e-mail

วัตถุประสงค์

เพื่อสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานกรุงศรีทราบถึงวิธีป้องกันและรับมือกับ Phishing e-mail

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารผ่านสื่อ IT Update ช่องทางอีเมล

ร่วมกับสายงานทรัพยากรบุคคล จัดอบรมหลักสูตร "รู้ทันภัย Phishing e-mail" ให้กับผู้บริหารและพนักงานกรุงศรี

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนัก เรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามข้อกำหนดของนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการอบรมผ่านระบบ Krungsri Learning Companion (KLC)

การฝึกซ้อมการจำลองการโจมตีแบบฟิชชิง (Phishing Simulation Exercise)

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลเว็บไซต์ปลอม (Phishing e-mail) ให้พนักงาน เพื่อทดสอบว่าพนักงานได้เปิด link ใน Phishing e-mail และ/หรือ กรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องเป็นประจำตลอดทั้งปี เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

แผนการทดสอบระบบสำรองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2562

วัตถุประสงค์

เพื่อทดสอบการดำเนินงานตามแผนที่ได้จัดทำไว้ และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบสำรองมีความพร้อมใช้งาน

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดอบรมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจก่อนทำการทดสอบ โดยดำเนินการทดสอบตามแผนกำหนดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต

ด้วยสภาวะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อาจได้รับผลกระทบจากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป การพัฒนาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลอย่างก้าวกระโดด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้น ภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล รวมถึงผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต ด้วยเล็งเห็นว่าการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตด้วยการบริหารความเสี่ยงและจัดการภาวะวิกฤตอย่างรอบคอบรัดกุม และมีประสิทธิภาพ จะนำมาซึ่งการลดความเสี่ยงการหยุดชะงักของธุรกิจและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจตลอดจนเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคง แข็งแกร่งและยั่งยืนได้

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารความเสี่ยง

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงและธรรมาภิบาล**” เพื่อกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งหลักการและการปฏิบัติงานด้านกำกับดูแลธุรกิจของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยดำเนินการกำหนดและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์ นโยบาย กรอบการกำกับความเสี่ยง และการกำกับดูแลธุรกิจโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และขอบเขตการทำงานของสายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร และกลุ่มบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความซับซ้อนของธุรกิจธนาคารและกฎบัตรที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดูแลและติดตามเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง (Senior Management Team) รวมถึงหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติตามนโยบายกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการกำกับนโยบายความเสี่ยงฯ ยังมีหน้าที่รายงานถึงฐานะความเสี่ยง ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และสถานะการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยและปัญหาที่มีนัยสำคัญ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลธุรกิจของธนาคาร ให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบและพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งแจ้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การกำกับดูแลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบด้วย
- จัดตั้ง “**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**” โดยมีคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจำนวนไม่น้อยกว่า 11 คน เพื่อทำหน้าที่ทบทวนและประเมินนโยบายและระเบียบปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงโดยรวม (Integrated Risk Management) และเสนอแนะต่อคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหารในเวลาที่เหมาะสม โดยข้อเสนอแนะควรสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบประเมินผลความเสี่ยงธนาคารพาณิชย์ (Risk - Based Approach) ของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) ความเสี่ยงจากภาวะตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) ตลอดจนความเสี่ยงอื่นที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นต้น โดยมีการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร และวางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร โดยให้สามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ตลอดจนบริหารและควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร
- จัดตั้ง “**กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง**” ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยนโยบายและวิธีการที่พัฒนาขึ้นจะสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามและรายงานคุณภาพของพอร์ตสินเชื่อและความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในระดับพอร์ตสินเชื่อและในระดับรายบัญชีต่อคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและควบคุมโดยใช้ “**แนวป้องกันสามชั้น**” (Three Lines of Defense) ในการแยกโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงความมั่นคงขององค์กร ดังนี้

แนวป้องกันชั้นที่หนึ่ง

ทีมหน่วยงานธุรกิจ คือผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำวัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการในการพิจารณาและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวป้องกันชั้นที่สอง

กลุ่มบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแล การตรวจสอบและควบคุมกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง

แนวป้องกันชั้นที่สาม

หน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่ในการประเมินนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนด

- บูรณาการในการจัดการความเสี่ยงหลัก 4 ด้าน อันได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยง 4 ด้านหลัก

ความเสี่ยงด้านเครดิต

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

ความเสี่ยงด้านตลาด

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

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านตลาดและด้านสภาพคล่อง
- จัดทำแผนฉุกเฉินเพื่อการบริหารสภาพคล่องในภาวะวิกฤต ซึ่งจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุตัวชี้วัดสัญญาณเตือนล่วงหน้าและแผนปฏิบัติการเพื่อให้ธนาคารสามารถพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
- จัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง

- พัฒนา “**กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร**” เพื่อกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยกรอบการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้นำกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนมาเป็นส่วนหนึ่งในกรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กรด้วย สำหรับความเสี่ยงที่สำคัญสำหรับปี 2562 ได้แก่

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

ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงภาพรวมองค์กร ธนาคารได้นำ Risk Map และ Top Risk มาใช้ เพื่อระบุเหตุการณ์และปัจจัยความเสี่ยงใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจจะเกิดขึ้น และคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีกระบวนการกำหนด Top Risk ดังนี้

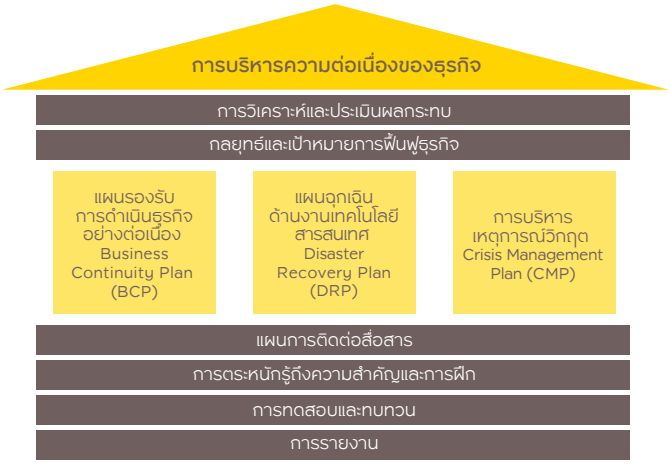
1.) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ประเมิน Risk Map เพื่อกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในระยะเวลา 1 ปีข้างหน้า ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านภัยธรรมชาติ ด้าน Operating Platform และด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยปัจจุบันธนาคารมีการคำนึงถึงผลกระทบจากภัยธรรมชาติ อาทิ วิกฤตภัยแล้ง ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมภาคการเกษตร หากยังส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้มีการคาดการณ์ว่าพืชที่อ่อนไหวต่อภัยแล้งและปริมาณน้ำ ได้แก่ ข้าวนาปรังและมันสำปะหลังจะได้รับผลกระทบมากที่สุด อีกทั้งยังส่งผลต่อเนื่องไปยังห่วงโซ่อุปทานการผลิตโดยจะกระทบอุตสาหกรรมปลายน้ำมากกว่าต้นน้ำ และส่งผลกระทบต่อระดับ GDP ของประเทศไทย นอกจากนี้ธนาคารมีการคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงด้านมลภาวะทางอากาศที่ส่งผลกระทบระดับรุนแรงต่อประเทศไทย และส่งผลต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม กรุงศรีจึงมีการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดสำหรับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว และมีแผนบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

2.) หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นว่าส่งผลกระทบต่อพอร์ตสินเชื่อ หรือการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หากปัจจัยดังกล่าวมีความเสี่ยงสูงปัจจัยนั้นจะถูกกำหนดเป็น Top Risk

- กำหนดให้มี**การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง** (Risk and Control Self-Assessment: RCSA) **และกำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง** (Key Risk Indicator: KRI) ที่เป็นเครื่องมือและวิธีการที่กรุงศรีใช้ในการติดตามประเมินความเสี่ยงหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นของทุกฝ่ายงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ “การทุจริต” ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับการประเมินตรวจสอบ ซึ่งทุกฝ่ายงานจะต้องจัดให้มีผู้แทนของฝ่ายงานทำหน้าที่ในการจัดทำรายงาน RCSA เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานต่อสายงานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ โดยการจัดทำรายงานความเสี่ยงรายเดือนนี้ถือเป็นหนึ่งใน KPI ของผู้แทนฝ่ายงานดังกล่าว เพื่อให้การรายงานความเสี่ยงทันกาลและทำให้องค์กรมีความระมัดระวังในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น
- จัดให้มีการอบรมเรื่อง “**กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ** COSO” (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) และการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Monitoring) โดยหลักสูตร COSO ถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับหลัก (Compulsory Program) ที่ผู้บริหารและพนักงานต้องเรียนรู้และสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

การจัดการภาวะวิกฤต

- กำหนด “**นโยบายสำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ: การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ**” เพื่อใช้เป็นแนวทางสื่อสารต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องโครงสร้าง บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ กรอบการทำงานและกระบวนการทำงานในเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของกรุงศรี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงกับธนาคาร
- จัดทำ “**แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยรวมของธนาคาร**” (Bank-wide Business Continuity Plan: BBCP) เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่ากรณีเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก การปฏิบัติงานของธุรกรรมงานที่สำคัญที่ระบุไว้จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งผลกระทบในด้านปฏิบัติการการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบที่มีนัยสำคัญอื่นๆ เช่น ภัยพิบัติ โดยมีเสาหลักสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้



- จัดทำ “**แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**” (Business Continuity Plan: BCP) โดยทุกฝ่ายงานด้านธุรกิจและด้านสนับสนุนจะต้องจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายตนเอง โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ประเมินความเสี่ยง และเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินการมาใช้ในการจัดทำแผนงานดังกล่าว
- จัดทำ “**แผนฉุกเฉินด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ**” (Disaster Recovery Plan: DRP) โดยกำหนดกระบวนการนโยบาย และคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียกคืนหรือการทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุการณ์ระบบหยุดชะงัก เนื่องจากภัยธรรมชาติ หรือจากการกระทำของมนุษย์
- จัดทำ “**แผนการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Plan: CMP) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารเหตุการณ์วิกฤตสำหรับพนักงาน ทีมบริหารเหตุการณ์วิกฤต และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สามารถดำเนินงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตและมีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติ
- จัดให้มี “**ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง**” (Alternate Sites) หมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งานในกรณีที่จำเป็นต้องมีการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคาร ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านพื้นที่และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน
- กำหนด “**กรอบการบริหารเหตุการณ์วิกฤต**” (Crisis Management Framework) โดยประกอบด้วย

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

การเตรียมความพร้อมแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
มีการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การปรับปรุงและการเก็บรักษาแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤต
สายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทบทวนและปรับปรุงแผนสำหรับการบริหารเหตุการณ์วิกฤตอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

ผลการดำเนินงาน

การทบทวนนโยบายความเสี่ยง 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย ด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการ

รายละเอียด

นโยบายความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการ และเพดานความเสี่ยงได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขต ปริมาณ และความซับซ้อนของธุรกรรม และเพื่อส่งเสริมการขยายตัวทางธุรกิจได้อย่างรอบคอบเหมาะสม

การประเมินและควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk and Control Self-Assessment: RCSA)

รายละเอียด

ทุกฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) ดำเนินการจัดส่งรายงาน RCSA เป็นประจำทุกเดือน

การทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

รายละเอียด

ปี 2562 ได้ดำเนินการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ จำนวน 1 ครั้ง

การปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในแต่ละฝ่าย เป็นประจำทุกไตรมาส

รายละเอียด

ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในแต่ละฝ่ายงาน (ร้อยละ 100) เป็นประจำทุกไตรมาส

การทดสอบการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree Testing) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

รายละเอียด

ปี 2562 ได้ดำเนินการทดสอบการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ (Call Tree Testing) จำนวน 1 ครั้ง

นวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัล

อิทธิพลจากเทคโนโลยีดิจิทัลสร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ต่อพฤติกรรม ทัศนคติ และรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของลูกค้า ยิ่งไปกว่านั้นนวัตกรรมและเทคโนโลยียังส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม รวมทั้งอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการไปจากเดิมอย่างก้าวกระโดด ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงพัฒนาเป็นองค์กรดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเต็มตัว เพื่อให้ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด ยิ่งไปกว่านั้น การใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและระบบการทำงานรูปแบบดิจิทัลจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ รวมทั้งช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ขณะเดียวกันยังช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นจากพัฒนาการของนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เติบโตอย่างไม่หยุดยั้งได้

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล โดยมีแนวทางบริหารจัดการดังนี้

- ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม **"เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์"** (Making Innovative Changes) โดยส่งเสริมให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อสร้างมุมมองใหม่ๆ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า กล้าทดลองและเรียนรู้ภายใต้กลไกการควบคุมผลกระทบที่เหมาะสม รวมทั้งเตรียมพร้อมและรู้จักปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทต่อการทำงานและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน
- มุ่งเน้นส่งเสริมและให้ความรู้พนักงานด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อรองรับการทำงานรูปแบบใหม่ ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ที่ทันสมัย อาทิ การเข้าใจและใช้งานเทคโนโลยี BIG DATA และ Data Analytics แนวคิด Agile Management และ Scrum เพื่อการบริหารงานแบบคล่องตัว แนวคิด Design Thinking เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน เป็นต้น (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล)
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการทำงานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ **โครงการ** Simple to Work ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนะแนวคิด วิธีการทำงาน และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้น เร็วขึ้น และสะดวกขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อพนักงาน ทีมงาน ลูกค้า และองค์กรในภาพรวม
- สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง อาทิ ตัวอย่างการทำงานรูปแบบดิจิทัลของบริษัทชั้นนำ เคล็ดลับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านสื่อ Digital Innovation Flash, Ignite Café และ Ignite Day ช่องทางอีเมล Krungsri.Innovation@krungsri.com และแอปพลิเคชัน Krungsri Ignite
- ลงทุนพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 ที่ผ่านมา กรุงศรีได้พัฒนานวัตกรรมและการทำงานรูปแบบดิจิทัลใหม่ พร้อมต่อยอดนวัตกรรมเดิมให้ดียิ่งขึ้น โดยมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่โดดเด่น ดังนี้

- **กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน** (Krungsri Mobile Application: KMA) ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนา "กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน" อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ รวมทั้งสร้างมาตรฐานของดิจิทัลแบงก์กิ้งไทยที่สะท้อนความเข้าใจและความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด โดยคำนึงถึงมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าขั้นสูงสุดตามมาตรฐานโลก ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดตามที่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า นอกจากนี้ กรุงศรียังเดินหน้าพัฒนากรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน ให้เป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยส่งเสริมการตลาด ผ่านทาง KMA Marketplace ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าและบริการต่างๆ จากพันธมิตรชั้นนำผ่านระบบการชำระเงินที่น่าเชื่อถือ และปลอดภัย โดยลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษหรือส่วนลดเมื่อชำระเงินค่าสินค้าผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน

กรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (Krungsri Mobile Application: KMA)

- จำนวนธุรกรรมทั้งหมดกว่า **1,500 ล้านรายการ** รวมมูลค่ากว่า **1 ล้านล้านบาท**
- การโอนเงินกว่า **130 ล้านครั้ง** **เพิ่มขึ้นร้อยละ 240** เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
- ชำระค่าสินค้าและบริการ **12 ล้านครั้ง**
- เติมเงิน **11 ล้านครั้ง**
- กดเงินไม่ใช้บัตรเอทีเอ็มผ่าน KMA **7 ล้านครั้ง**
- การอนุมัติสินเชื่อดิจิทัล มากกว่า **30,000 ราย**
- ปริมาณคำสั่งซื้อ ขาย กองทุนรวม กว่า **12,000 ล้านบาท**

- **นวัตกรรม** Krungsri Blockchain Interledger กรุงศรีได้เปิดตัว Krungsri Blockchain Interledger ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการธุรกิจไทย-สปป.ลาว ให้สามารถโอนเงินระหว่างประเทศสำเร็จภายในเวลาไม่กี่วินาที ก้าวข้ามข้อจำกัดเดิมที่ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 1-3 วันทำการ โดยรองรับทั้งสกุลเงินบาทและดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งกรุงศรีได้ให้บริการการโอนเงินระหว่างประเทศแบบเรียลไทม์เป็นครั้งแรกในการซื้อ-ขายน้ำมันระหว่างไออาร์พีซีและบริษัท พลังงานบัวสวรรค์ จำกัด คู่ค้าของไออาร์พีซีใน สปป.ลาว และต่อมากรุงศรีได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าองค์กรชั้นนำในไทยและต่างประเทศร่วมใช้นวัตกรรม Krungsri Blockchain Interledger ภายใต้กรอบ BOT Regulatory Sandbox ส่งผลให้กรุงศรีเป็นธนาคารแรกที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการพัฒนาเทคโนโลยีดังกล่าวร่วมกันระหว่างไทยกับ สปป.ลาว

- **Pay with KMA** กรุงศรีเล็งเห็นว่าธุรกิจโซเชียลคอมเมิร์ซและพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมๆ กับจำนวนผู้ใช้งานธุรกรรมออนไลน์ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน กรุงศรีจึงได้พัฒนา Digital Payment ในช่องทางต่างๆ อย่างครอบคลุม เพื่อรองรับความต้องการและให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำธุรกรรมผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) ซึ่งบริการ “Pay with KMA” เป็นอีกหนึ่งบริการที่ธนาคารพัฒนาขึ้นมาโดยความร่วมมือกับเฟสบุ๊ก เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้งานกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) และซื้อสินค้าผ่านเฟสบุ๊ก โดยเมื่อลูกค้าตกลงซื้อสินค้าเรียบร้อย ลูกค้าจะสามารถเลือกชำระเงินด้วยกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน (KMA) ในหน้า Facebook Messenger ได้ทันที เพียงกด Pay with KMA ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสร้างประสบการณ์การชำระเงินที่ง่ายและสะดวกมากขึ้นให้กับลูกค้า

- **Thai QR Payment** กรุงศรีได้ผสานความร่วมมือกับมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ นิคอส (Mitsubishi UFJ NICOS) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ MUFG พัฒนาแพลตฟอร์มและนำ Thai QR Payment ไปใช้ในร้านค้าชั้นนำของญี่ปุ่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวไทยในญี่ปุ่นชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ ได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น เพียงสแกน Thai QR Code

ผ่านกรุงศรี โมบาย แอปพลิเคชัน หรือ KMA นอกจากนี้ กรุงศรียังได้ขยายแพลตฟอร์มนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่ใช้โมบาย แอปพลิเคชันของธนาคารอื่นๆ ที่ร่วมโครงการ ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย ซึ่งในช่วงแรกนี้ลูกค้าสามารถใช้โมบาย แอปพลิเคชันของทั้ง 4 ธนาคาร สแกน QR Code สำหรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ ในห้างทาเคยะ (หรือ “ตึกม่วง”) แหล่งช้อปปิ้งชื่อดังของโตเกียวย่านอูเอโนะ เป็นที่แรกในประเทศญี่ปุ่น โดยกรุงศรีวางแผนจะขยายการให้บริการไปยังห้างร้านอื่นๆ ที่เป็นที่นิยมของคนไทยต่อไป รวมทั้งวางแผนขยายบริการดังกล่าวไปยังห้างร้านในประเทศอื่นๆ อาทิ สิงคโปร์ กัมพูชา สปป.ลาว และเวียดนาม

- **นวัตกรรม** Krungsri Supply Chain on Blockchain กรุงศรีและปูนซีเมนต์นครหลวงได้ร่วมมือกันพัฒนา Krungsri Supply Chain on Blockchain ครั้งแรกในประเทศไทย ด้วยการนำนวัตกรรมบล็อกเชนมายกระดับระบบซัพพลายเชน ตั้งแต่มีนาคม 2561 ภายใต้กรอบ Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่งปัจจุบันได้เริ่มใช้งานจริงในเครือข่ายดีลเลอร์และซับดีลเลอร์ในกลุ่มบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง ได้แก่ บริษัท เจริญซีเมนต์ จำกัด บริษัท ที.พี. กรีนเฮ้าส์ จำกัด และ ร้านเค โฮม แอนด์ฮาร์ดแวร์ และล่าสุดธนาคารได้นำเทคโนโลยี Deep Learning AI เข้ามาผนวกรวมกับ Krungsri Supply Chain on Blockchain เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการซื้อขายตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ ทั้งระบบการซื้อ-ขายระหว่างเครือข่ายผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่และเครือข่ายร้านค้ารายย่อยที่อยู่ในระบบซัพพลายเชนของผลิตภัณฑ์กลุ่มบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง รวมทั้งยกระดับ Ecosystem ห่วงโซ่ธุรกิจอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง โดยสามารถตอบสนองดีลเลอร์และซับดีลเลอร์ทั้งในด้านความสะดวก ประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือ ตลอดจนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอีกด้วย
- **เทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนบุคคลด้วยการเปรียบเทียบใบหน้า** (Facial Recognition e-KYC) กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานความถูกต้องแม่นยำของเทคโนโลยีและการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงได้นำเทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนบุคคลด้วยการเปรียบเทียบใบหน้ามาใช้ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาของธนาคาร ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในฐานะผู้นำด้านเทคโนโลยีและการพัฒนานวัตกรรมเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ทั้งนี้ การพิสูจน์ตัวบุคคลด้วยการเปรียบเทียบใบหน้าจะช่วยยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ลดความเสี่ยง หรือความผิดพลาดในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า ป้องกันมิจฉาชีพสวมรอยเปิดบัญชีและทำธุรกรรม ขณะที่กระบวนการและขั้นตอนการเปิดบัญชียังคงอยู่บนพื้นฐานของความสะดวกและรวดเร็วเช่นเดิม อีกทั้งเทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวบุคคลนี้จะสามารถต่อยอดการทำธุรกรรมอื่นๆ ให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้า ทั้งนี้ กรุงศรีจะเริ่มใช้เทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนบุคคลด้วยการเปรียบเทียบใบหน้าในการเปิดบัญชีเงินฝากก่อน จากนั้นจึงนำมาใช้เปรียบเทียบใบหน้าของผู้ถือบัตรกับรูปภาพบนบัตรประชาชนที่นำมาใช้เปิดบัญชีที่สาขา และพนักงานสาขาจะนำผลของการเปรียบเทียบดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาเปิดบัญชีให้แก่ลูกค้าต่อไป
- Krungsri Home Loan CONNECT อีกหนึ่งนวัตกรรมที่กรุงศรีได้พัฒนาขึ้นเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อบ้านกรุงศรี โดยลูกค้าจะกรอกเอกสารกับทางโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นพันธมิตรของกรุงศรีเพียงครั้งเดียว หลังจากนั้นระบบ Krungsri Home Loan CONNECT จะส่งต่อข้อมูลมายังธนาคารโดยอัตโนมัติผ่านช่องทางออนไลน์ และแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Auto Notification) มายังเจ้าหน้าที่ของธนาคาร เพื่อทำการพิจารณาข้อมูลการขอสินเชื่อของลูกค้า ขณะเดียวกันระบบจะส่งข้อมูลมายังเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า เพื่อดำเนินการติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวก รวมถึงอัปเดตสถานะการพิจารณาสินเชื่อให้ลูกค้าทราบ และเมื่อทางธนาคารดำเนินการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้าเสร็จสิ้นแล้ว ข้อมูลสถานะการพิจารณาสินเชื่อจะถูกส่งไปยังโครงการอสังหาริมทรัพย์ในแบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นประโยชน์โดยตรงกับผู้บริหารโครงการในการเตรียมการส่งมอบบ้านให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน
- **โครงการ** Simple to Work ริเริ่มขึ้นในปี 2562 โดยเป็นโครงการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเปิดรับและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม พัฒนา และลดกระบวนการการทำงาน ไม่ว่าจะผ่านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงาน หรือการปรับกระบวนการทำงานง่ายๆ ด้วยเครื่องมือปัจจุบัน ให้มีขั้นตอนการทำงานน้อยลง เพื่อมุ่งเป้าหมายหลักคือการทำงานที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยมีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ตลอดทั้งปี และมีการจัดกิจกรรม “My Simple to Work Idea Contest” ในช่วงครึ่งหลังของปีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานกล้าริเริ่มสิ่งใหม่ๆ

และพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยให้พนักงานร่วมสร้างสรรค์ไอเดียที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตามประเภทไอเดีย ดังนี้ 1) ไอเดียเพื่อลดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อการทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น 2) ไอเดียการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มความสะดวกในการทำงาน และ 3) ไอเดียที่ช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้ง่ายขึ้น ซึ่งพนักงานสามารถสมัครเข้าร่วมกิจกรรมและนำเสนอไอเดียในนามบุคคลหรือทีม โดยมีพนักงานเข้าร่วมส่งไอเดียเข้าประกวด 325 ไอเดีย

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2559	2560	2561	2562
รวมรายได้จากการดำเนินงาน [1/]	ล้านบาท	91,487	100,480	109,579	121,608
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน [2/]	ล้านบาท	19,202	21,167	22,665	21,649
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน [3/]	ล้านบาท	21,334	24,438	26,287	27,648
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน [4/]	ล้านบาท	29,832	32,715	38,056*	40,285
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ [5/]	ล้านบาท	5,051	6,088	6,458	6,957
เงินบริจาค [6/]	ล้านบาท	8.31	31.99*	11.92*	33.88
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	ล้านบาท	45,616	49,518	55,648*	65,795
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	1,883,188	2,088,772	2,173,622	2,359,592
หนี้สินรวม	ล้านบาท	1,674,420	1,862,785	1,929,904	2,087,476
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	208,768	225,987	243,718	272,116
จำนวนพนักงาน [7/]	คน	26,886	28,971	30,933	33,086
จำนวนสาขา [8/]	สาขา	698	702	705	692

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

การบริหารจัดการคู่ค้า

การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของกรุงศรีและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีความเกี่ยวข้องกับผู้จัดหาสินค้าและ/หรือบริการ หรือ “คู่ค้า” ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรม บริการ และทรัพยากรต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของกรุงศรี กรุ๊ป โดยการบริหารจัดการคู่ค้าจะสามารถช่วยบริหารต้นทุนในกระบวนการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ช่วยลดความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังช่วยสร้างนวัตกรรมให้สอดรับกับการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงกำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลาง และตัวแทนบนมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้คู่ค้าทุกกลุ่มมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับกรุงศรี โดยปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับกิจการของตน อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

กรุงศรีตระหนักดีว่าการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และคู่ค้าให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อให้การบริหารจัดการคู่ค้ามีประสิทธิภาพ กรุงศรีจึงได้มีการกำหนดแนวทางและกิจกรรมการบริหารจัดการเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดกรองผู้ขายสินค้า/ผู้ให้บริการ การคัดเลือก ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

- กำหนด “**นโยบายความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า**” เพื่อเป็นแนวทางการกำกับดูแล การบริหารจัดการ และการปฏิบัติต่อคู่ค้าให้เป็นไปด้วยความรอบคอบ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือหลักการดำเนินงานนโยบายและแนวปฏิบัติภายในกรุงศรี ทั้งยังขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับคู่ค้าให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ซึ่งกรุงศรีมีความคาดหวังให้คู่ค้ารับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ ทั้งนี้ นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) โดยบริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนดระเบียบปฏิบัติว่าด้วย “**การรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับผู้จัดหาสินค้า/บริการ**” (Know Your Customer: KYC) โดยมีการตรวจสอบคู่ค้าทุกรายเพื่อระมัดระวังการทำธุรกรรมที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณา เช่น การใช้บริการจากผู้จัดหาสินค้า/บริการ (คู่ค้า) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Related Party Transaction: RPT) การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Supplier Risk Assessment) ในคู่ค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) บางกลุ่มที่อาจมีผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) นโยบายว่าด้วยประเทศและบุคคลต้องห้าม (Sanctioned Countries and Blocked Persons Policy) ของธนาคาร
- จัดทำข้อตกลงในการรักษาความลับและปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับและเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร รวมทั้งธนาคารต้องมีการปกป้องข้อมูลของผู้จัดหาสินค้าตามข้อตกลงในการรักษาความลับด้วยเช่นกัน
- ให้โอกาสแก่ผู้จัดหาสินค้า/บริการอย่างเท่าเทียม ซึ่งรวมถึงวิสาหกิจเพื่อสังคม ธุรกิจขนาดเล็ก และธุรกิจที่เป็นของผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย สตรี และทหารผ่านศึกที่ทุพพลภาพ ฯลฯ ในการเข้าแข่งขันเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งยอดซื้อของธนาคาร
- กำหนด “**กระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม**” ให้โอกาสที่เท่าเทียมแก่คู่ค้าทุกรายในการทำธุรกิจกับองค์กร

กระบวนการคัดสรรคู่ค้าอย่างเป็นธรรม

ผลการดำเนินงาน

ระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ (e-Auction)

วัตถุประสงค์

เพื่อความเป็นธรรมและโปร่งใสในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า อีกทั้งยังเป็นการลดเวลาอันเป็นต้นทุนของการทำงานอันเกิดกับคู่ค้าได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

- เริ่มใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์ในเดือนธันวาคม ปี 2558
- ปี 2562 มีการคัดเลือกคู่ค้าผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 222 รายการ

การแจ้งนโยบายการงดรับ/ให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองเนื่องในเทศกาลปีใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามนโยบายการงดรับหรือให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองของธนาคาร (No Gift Policy)

ผลการดำเนินงาน

- กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบในนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว ในช่วงปลายปี 2562 (เทศกาลปีใหม่)
- ไม่พบการให้หรือเลี้ยงรับรองจากคู่ค้า
- ไม่พบประเด็นร้องเรียนจากคู่ค้าผ่านช่องทางการร้องเรียนของธนาคาร

การสื่อสารคำแถลงการณ์ว่าด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าทางธุรกิจทั้งหมด รวมถึงผู้รับจ้าง ตัวกลางและตัวแทน มีมาตรฐานทางจริยธรรมในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับกรุงศรี กรุ๊ป และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกำกับกิจการของตน โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามให้สินบนและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ การเคารพสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้สื่อสารให้คู่ค้าทุกราย (ร้อยละ 100) รับทราบในแถลงการณ์ดังกล่าว ตลอดจนสื่อสารให้รับทราบหลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ป รวมทั้งถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน

การสื่อสารให้คู่ค้าทราบว่า ธนาคารและบริษัทในเครือผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกของ "แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต" และมีนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าทางธุรกิจทราบความมุ่งมั่นในการเป็นแนวร่วมในการต่อต้านทุจริต

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีได้เริ่มสื่อสารให้คู่ค้ารับทราบเรื่องดังกล่าวในเดือนพฤศจิกายน 2562

ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย และถือเป็นประเด็นสำคัญของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับสากล เนื่องด้วยเป็นการลดความเสี่ยงด้านการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด

กรุงศรีตระหนักดีว่าอุตสาหกรรมการธนาคารถือเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่มีการบริโภคพลังงานไฟฟ้า น้ำมัน และปริมาณกระดาษสูง ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนหาแนวทางการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและลดการสร้างปริมาณขยะโดยไม่จำเป็น ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

แนวทางการบริหารจัดการ

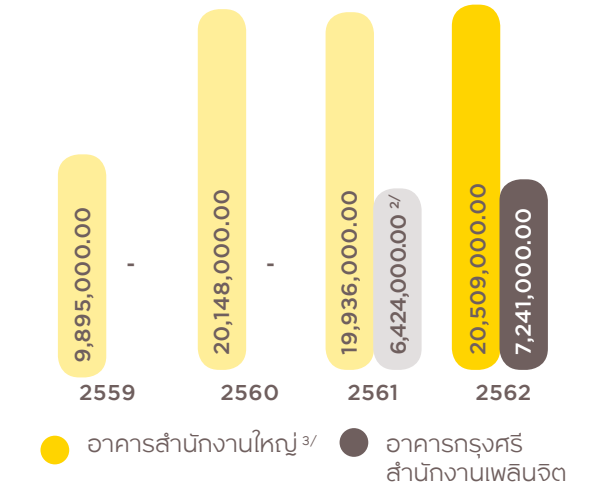
กรุงศรีมีแนวทางการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม**” เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการการใช้พลังงานไฟฟ้า ทรัพยากรน้ำ การจัดการของเสีย การลดมลพิษทางอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร การบริหารการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมและตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการบริหารและใช้ทรัพยากรของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) โดยบริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- จัดตั้ง “**คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน**” ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนจากฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 10 คน ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการจัดการให้สอดคล้องกับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร รวมถึงการจัดอบรม การประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม
- กำหนดแนวทางและเป้าหมายการจัดการพลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อตกลงระหว่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ลดการเกิดของเสีย รวมถึงลดการปล่อยมลพิษที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและบรรเทาความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- มุ่งลดการใช้สารเคมี และจัดให้มีระบบการจัดการของเสียตามแนวคิดการจัดการขยะเหลือศูนย์ (Zero Waste) เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือ เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ที่มีส่วนผสมของวัสดุหรือวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ/หรือผลิตภัณฑ์ที่มาจากกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน
- พัฒนาและสนับสนุนทางเลือกในการปฏิบัติงานโดยใช้ประโยชน์จากระบบ Digital และระบบ RPA (Robotic Process Automation) เพื่อลดการสิ้นเปลืองพลังงานและทรัพยากร และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดจากกระบวนการทำงานหรือกระบวนการให้บริการ
- มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับร่วมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

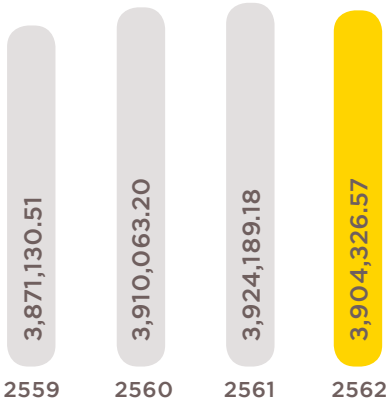
การใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า[1/] (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)



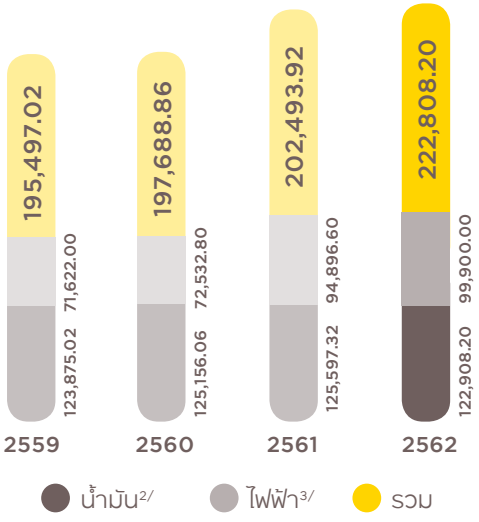
หมายเหตุ:
1/ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าปี 2562 เพิ่มขึ้นเนื่องจาก 1) จำนวนพนักงานประจำอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพิ่มมากขึ้นจากปีก่อนหน้า ส่งผลให้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นด้วย 2) มีการปฏิบัติงานล่วงเวลาของพนักงานเพิ่มขึ้น
2/ ไม่รวมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2561 เนื่องจากอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สร้างแล้วเสร็จและเริ่มใช้งานในเดือนมีนาคม 2561
3/ เฉพาะปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคาร A, B และ C ไม่รวมอาคารศูนย์การเรียนรู้

ปริมาณการใช้น้ำมัน* (ลิตร)



หมายเหตุ:
* ข้อมูลการใช้น้ำมันคำนวณจากยานยนต์ส่วนกลางของสำนักงานใหญ่ ยานยนต์ส่วนกลางของสาขาธนาคาร และรถยนต์สำหรับผู้บริหาร

พลังงานรวม (จิกะจูล)[1/]



หมายเหตุ:
[1/] ข้อมูลพลังงานรวมของน้ำมันปี 2559-2561 มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากมีการแก้ไขค่าการแปลงหน่วย โดยอ้างอิงจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
[2/] ค่าพลังงานน้ำมันดีเซล 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 36.42 เมกะจูล (MJ) / ค่าพลังงานน้ำมันเบนซิน 1 ลิตร เทียบเท่ากับ 31.48 เมกะจูล (MJ)
[3/] 1 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง เท่ากับ 0.0036 จิกะจูล (GJ)

การปรับลดการใช้ไฟฟ้าแสงสว่างร้อยละ 50 อาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

ธนาคารได้ทดลองปรับลดเวลาการใช้ไฟฟ้าแสงสว่างร้อยละ 50 ของหลอดไฟฟ้า LED T8 ขนาด 18 วัตต์ รวม 800 หลอด (14,400 วัตต์) ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 25 ในช่วงเวลา 20.00-23.00 น.

ผลการดำเนินงาน

สามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 2,851.20 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 12,260.16 บาทต่อปี

การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED อาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าจากเดิมหลอด Metal Halide เป็นหลอด LED ขนาด 20 วัตต์ บริเวณโถงเพดานสูง ชั้น G จำนวน 40 ชุด และขนาด 100 วัตต์ บริเวณรอบอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 22 ชุด

ผลการดำเนินงาน

สามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 1,080 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 4,644 บาทต่อปี

การปรับเปลี่ยนเวลาเดินเครื่องปั๊มน้ำดีเข้าถังพักน้ำ อาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

ลดระยะเวลาเดินเครื่องปั๊มน้ำ ขนาด 30 กิโลวัตต์ จำนวน 2 ชุด จากเดิมที่มีการเดินเครื่องปั๊มน้ำระยะเวลา 3 ชั่วโมง ในช่วงเวลา On Peak (เวลา 18.30-21.30 น.) เหลือเพียงระยะเวลา 45 นาที เพื่อลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้าที่มีการใช้ในช่วง On Peak

ผลการดำเนินงาน

สามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 15,120 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 270,252 บาทต่อปี

การปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดเครื่องเติมอากาศ อาคารสำนักงานใหญ่

รายละเอียด

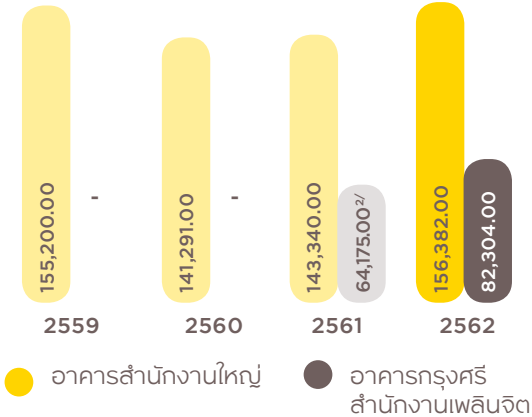
ปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดเครื่องเติมอากาศ (Air Blower Pump) ขนาด 30 กิโลวัตต์ และ 75 กิโลวัตต์ ระยะเวลา 45 นาที โดยปิดการใช้งานเวลา On Peak (เวลา 18.30-21.30 น.) เพื่อลดปริมาณไฟฟ้า (KWh)

ผลการดำเนินงาน

สามารถประหยัดปริมาณไฟฟ้าได้ 40,500 หน่วยต่อปี คิดเป็นเงินค่าไฟฟ้า 174,150.00 บาทต่อปี

การบริโภคน้ำ

ปริมาณการใช้น้ำ[1/] (ลบ.ม.)



หมายเหตุ:
[1/] ปริมาณการใช้น้ำปี 2562 เพิ่มขึ้นเนื่องจากจำนวนพนักงานประจำอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต เพิ่มมากขึ้นจากปีก่อนหน้า ส่งผลให้ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ อาคารสำนักงานใหญ่ มีการเดินเครื่อง Cooling Tower ของระบบปรับอากาศรองรับการปฏิบัติงานนอกเวลาและในวันหยุด รวมทั้งมีการใช้น้ำชั่วคราวเพื่อจ่ายให้กับการก่อสร้างอาคารใหม่ที่ตั้งอยู่หลังอาคารสำนักงานใหญ่
[2/] ไม่รวมปริมาณการใช้น้ำเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2561 เนื่องจากอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต สร้างแล้วเสร็จและเริ่มใช้งานในเดือนมีนาคม 2561

ผลการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดน้ำ อาคารสำนักงานใหญ่

- นำน้ำที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำในการรดน้ำต้นไม้ทดแทนการใช้น้ำประปา โดยเฉลี่ยประมาณ 360 ลูกบาศก์เมตรต่อปี
- ติดตั้งอุปกรณ์ Auto Flush สำหรับโถปัสสาวะและอ่างล้างหน้าของห้องน้ำทั่วทั้งอาคาร A, B และ C ของสำนักงานใหญ่ โดยสามารถประหยัดน้ำได้ร้อยละ 30

ผลการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดน้ำ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

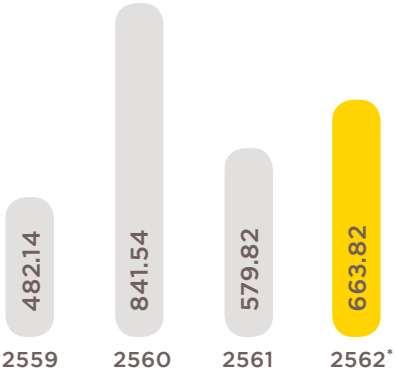
- บริหารจัดการน้ำตามเกณฑ์การประเมินอาคารสีเขียวระดับสากล Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) โดย U.S. Green Building Council (USGBC) ในระดับทองคำ (Gold Level) ในด้านระบบสุขาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ (Water Efficiency) โดยสุขภัณฑ์และก๊อกน้ำที่เลือกใช้ทั้งหมดใช้ปริมาณน้ำน้อยกว่าหรือเท่ากับปริมาณอ้างอิง จึงทำให้อาคาร KSPO สามารถประหยัดน้ำได้ร้อยละ 40

การบริโภคกระดาษ

กรุงศรีส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมุ่งเน้นการทำงานในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณการบริโภคกระดาษผ่านโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ อาทิ

- การส่งเสริมแนวคิด “**คิดก่อนพิมพ์**” (Think Before Print) รวมทั้งการรณรงค์ให้เลือกพิมพ์และใช้กระดาษทั้งสองด้านอย่างคุ้มค่า

ปริมาณการใช้กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม (ตัน)



หมายเหตุ:
* ปี 2562 ปริมาณใช้กระดาษเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนธุรกรรม

- การสนับสนุนกระบวนการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้ในสำนักงานผ่าน “**โครงการ** Shred2Share” ของ บริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด (Iron Mountain)

โครงการ Shred2Share By Iron Mountain*	ปริมาณกระดาษที่ส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล (หน่วย: ตัน)	ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) (หน่วย: กก.)	ช่วยลดการใช้ถ่านหิน (Coal) (หน่วย: กก.)	ช่วยลดการใช้น้ำ (H_2O) (หน่วย: ลบ.ม.)
ปี 2559	374.73	97,428.65	41,219.81	18,736.28
ปี 2560	395.14	97,535.99	41,265.23	18,756.92
ปี 2561	508.45	132,199.00	55,930.34	25,422.88
ปี 2562	557.73	145,009.38	61,350.12	27,886.42

หมายเหตุ:
* เปลี่ยนชื่อจาก Infozafe เป็น Iron Mountain/ ข้อมูลโครงการ Shred2Share ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กรุงศรี ออโต้ และกรุงศรี คอนซูมเมอร์ เท่านั้น

- การลดปริมาณกระดาษใบเสร็จ (slip) จากการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มในศูนย์อาหารของธนาคาร ที่อาคารสำนักงานใหญ่ โดยได้ริเริ่มใช้**แอปพลิเคชัน** Di-Wallet ในการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มผ่าน QR Code มาตั้งแต่ปี 2560 และในปี 2561 ได้ขยายขอบเขตไปยังศูนย์อาหารที่อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิตด้วย Di-Wallet จึงถือเป็นนวัตกรรมที่ช่วยลดปริมาณกระดาษและยังช่วยสนับสนุนสังคมไร้เงินสด ในปี 2562 มีการชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน Di-Wallet ที่ศูนย์อาหารอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 221,664 ครั้ง และศูนย์อาหารอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต จำนวน 132,562 ครั้ง สามารถลดปริมาณกระดาษสลิปได้ 354,226 ชิ้น เทียบเท่ากระดาษ 113.35 กิโลกรัม*

หมายเหตุ:
* คำนวณจากกระดาษสลิป 1 แผ่น น้ำหนัก 0.32 กรัม

การจัดการของเสีย

การจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยตั้งแต่ปี 2561 กรุงศรีได้ริเริ่มแนวคิด “Krungsri Zero Waste” เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 12: การมีแบบแผนการผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ และเป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งได้ริเริ่มกิจกรรมในองค์กรต่างๆ เพื่อส่งเสริมการลดปริมาณขยะและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

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

ปริมาณขยะรีไซเคิล (หน่วย: กิโลกรัม)	กล่องกระดาษ	กระดาษทั่วไป หนังสือ นิตยสาร วารสาร	ขวดพลาสติก ขวดแก้ว	แผ่นพลาสติก พีพีบอร์ด
อาคารสำนักงานใหญ่	7,719.50	6,077.00	3,565.70	315.00
อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต	4,830.50	1,429.00	1,155.00	78.00

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมถือเป็นประเด็นที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนให้ความสำคัญ และตระหนักถึงแนวทางการดำเนินงานต่างๆ เพื่อช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อม กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพนักงานเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กร ด้วยเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงด้านการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดกฎหมายและ/หรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับองค์กรและประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กำหนด “**ถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อม**” เพื่อตอบสนองต่อประเด็นสิ่งแวดล้อมสากล ดังนี้
  - มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ โดยถือเป็นความรับผิดชอบของทุกคน
  - ร่วมขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยมาตรการปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
  - เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ และรับผิดชอบต่อความเสี่ยงหรือผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
  - มุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของกรุงศรี ตลอดจนมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมโลก ด้วยความรับผิดชอบในทุกกระบวนการธุรกิจ
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวครอบคลุมการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) โดยบริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกๆ 2 ปี หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และ/หรือการเลือกใช้วัสดุ (Recycle) หรือผลิตภัณฑ์ทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า
- สนับสนุนให้มีการลดหรือป้องกันควบคุมมลพิษทางน้ำที่ระบายออกจากอาคาร
- สื่อสารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต่อพนักงาน ชุมชน ลูกค้า และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

การลดและป้องกันควบคุมมลพิษทางน้ำที่ระบายออกจากอาคาร

รายละเอียด

ดำเนินการปล่อยน้ำเสียอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมาย และ/หรือกฎเกณฑ์กำหนด

ผลการดำเนินงาน

คุณภาพน้ำเสียที่ปล่อยออกจากอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ได้ผ่านหลักเกณฑ์ของมาตรฐานตามกฎหมายกำหนดของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำเสียเป็นประจำทุกเดือน จากหน่วยงานที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรองจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

การนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่

รายละเอียด

ดำเนินการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ซ้ำเพื่อการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

นำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดและน้ำหยดจากการควบแน่นของคอยล์เย็นของเครื่องจ่ายลมเย็นตามชั้นต่างๆ ของอาคารสำนักงานใหญ่ มาใช้ประโยชน์ในการรดน้ำต้นไม้ภายนอกอาคารและล้างทำความสะอาดพื้นถนน โดยเฉลี่ยประมาณ 30 ลูกบาศก์เมตร/เดือน หรือ 360 ลูกบาศก์เมตร/ปี

การจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศถือเป็นประเด็นที่ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ด้วยส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของทุกภาคอุตสาหกรรมในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ กรุงศรีตระหนักดีว่าแม้ธุรกิจภาคการเงินการธนาคารอาจจะไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่ทุกกิจกรรมทางเศรษฐกิจอาจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ เช่น การใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำมัน และกระดาษ เป็นต้น ซึ่งการใช้ทรัพยากรเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งเป็นหนึ่งในก๊าซเรือนกระจก อันเป็นต้นเหตุสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การดำรงชีวิตของมนุษย์ และการอยู่รอดของสิ่งมีชีวิต

ด้วยเหตุนี้ กรุงศรีจึงเตรียมแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพภูมิอากาศอย่างจริงจัง โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกซึ่งเป็นสาเหตุของภาวะโลกร้อน ผ่านกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศน้อยที่สุด ตลอดจนตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อมุ่งไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) และต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 5 ภายในปี 2563[1/] โดยเทียบกับปีฐาน 2560
- จัดทำ**คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร** (Carbon Footprint for Organization: CFO) เพื่อคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอาคารสำนักงานใหญ่

- **ส่งเสริมกระบวนการทำงานและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก** อาทิ การออกแบบอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต ตามมาตรฐาน The Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) ของสหรัฐอเมริกา (US Green Building Council: USBC) ในระดับ LEED Gold การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ การประชุมระบบทางไกล (VDO Conference) โครงการ Krungsri Carpool เป็นต้น
- **มุ่งเน้นสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม** ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ตามแนวทาง “**การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ**” สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติงาน “การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ” ของธนาคารที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม

หมายเหตุ:
[1/] เป้าหมายที่กำหนดเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ (อาคารสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคาร A, B, C และอาคารศูนย์การเรียนรู้)

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 ปล่อยก๊าซเรือนกระจก 14,805 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า* ลดลงร้อยละ 15.56 (เทียบกับปีฐาน 2560)

*ขอบเขต 1 และ 2 เท่านั้น

กรุงศรีได้ดำเนินการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยทำการวัดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดูดกลับก๊าซเรือนกระจก ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ใน 3 ขอบเขต (Scope)[2/] ดังนี้

- Scope 1: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Direct GHG Emissions) คำนวณจากก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง อาทิ การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้พาหนะขององค์กร (ที่องค์กรเป็นเจ้าของเอง) การใช้สารเคมีในการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น โดยได้วัดจากปริมาณการใช้น้ำมันเบนซิน/ดีเซลสำหรับรถผู้บริหารและรถส่วนกลาง การเบิกค่าน้ำมันของพนักงาน ปริมาณสารทำความเย็นของ Chiller ปริมาณสารดับเพลิง ปริมาณการเกิดมีเทนจากการใช้ห้องน้ำ เป็นต้น
- Scope 2: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Indirect GHG Emissions) คำนวณจากก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร โดยในกรุงศรีได้นำปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้ามาคำนวณ
- Scope 3: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอื่น (Other Indirect GHG Emissions) อาทิ การเดินทางของพนักงานด้วยพาหนะที่ไม่ใช่ขององค์กร การเดินทางไปสัมมนานอกสถานที่ การใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ กรุงศรีได้ใช้ปริมาณการใช้กระดาษ น้ำประปา เป็นต้น ในการคำนวณ

ทั้งนี้ กรุงศรีได้คำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) เพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) ไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF_3) โดยใช้แนวทางการประเมิน (Assessment Methodology) คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 (ตุลาคม, 2559) (The Greenhouse Gas Protocol, Revised Edition October 2016) อ้างอิงค่า Global Warming Potential (GWP) Rate จากรายงานการตรวจประเมินของ The Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ฉบับที่ 4 (AR4)

หมายเหตุ:
[2/] องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก, พ.ศ. 2562 และเอกสารขอบเขตการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หลักเกณฑ์ มาตรฐาน	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม		
		ปี 2560	ปี 2561 [1/]	ปี 2562 [2/]
ขอบเขตที่ 1 (Scope 1)	$TonCO_2e$	5,375	2,776	2,463
ขอบเขตที่ 2 (Scope 2)	$TonCO_2e$	12,159	11,982	12,342
ขอบเขตที่ 1 และ 2	$TonCO_2e$	17,534	14,758	14,805
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	$TonCO_2e$/ คน	3.45	3.00	3.06
ขอบเขตที่ 3 (Scope 3)	$TonCO_2e$	1,832	1,286	1,467
จำนวนพนักงานประจำ [3/]	คน	5,089	4,915	4,833

หมายเหตุ:
[1/] ข้อมูลปี 2561 มีการเปลี่ยนแปลงตามผลที่ได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
[2/] ข้อมูลปี 2562 (เฉพาะขอบเขตที่ 1 และ 2 เท่านั้น) ได้รับการรับรองความถูกต้องของข้อมูลจาก KPMG
[3/] เฉพาะพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานใหญ่

การสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

กรุงศรีในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบตระหนักดีว่าการเป็นต้นน้ำที่ดีในระบบเศรษฐกิจเพื่อมุ่งสู่สังคมคาร์บอนต่ำคือการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผ่านการให้บริการสินเชื่อหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ โดยมีการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ณ สิ้นปี 2562 กรุงศรีได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ใช้พลังงานทางเลือก อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานก๊าซชีวภาพและชีวมวล และพลังงานที่ผลิตจากขยะอุตสาหกรรม เป็นต้น จำนวน 12,064 **ล้านบาท**

สัดส่วนสินเชื่อพลังงานทางเลือก

พลังงานน้ำ	พลังงานชีวภาพ	พลังงานลม	พลังงานขยะ	พลังงานชีวมวล	พลังงานแสงอาทิตย์
51.58%	23.28%	15.19%	6.21%	2.51%	1.23%

การสนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการทำงานและกิจกรรมที่ช่วยลดก๊าซเรือนกระจก

การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (Solar Rooftop) ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้ สำนักงานใหญ่ กรุงศรี

รายละเอียด

- ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2560 โดยมีกำลังการผลิตสูงสุดอยู่ที่ 26.5 KWp
- ปี 2562 สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้า 36,190 หน่วย หรือ 155,169 บาท ต่อปี

การประชุมทางไกล (Video Conference)

รายละเอียด

- การประชุมทางไกลถือเป็นโครงการริเริ่มจากคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร (Executive Committee) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางไปประชุมของผู้บริหารระดับสูงระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่และอาคารกรุงศรีสำนักงานเพลินจิต รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ที่ประชุมคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร ครั้งที่ 40/2562 วันที่ 23 ธันวาคม 2562 จึงมีมติอนุมัติให้กำหนดการประชุมผ่านระบบ Video Conference เป็นการจัดประชุมที่เทียบเท่ากับการแสดงตนเข้าร่วมประชุมในสถานที่เดียวกัน และมีมติให้ดำเนินการแก้ไขคำสั่งแต่งตั้งและข้อบังคับของคณะกรรมการทุกชุดให้สอดคล้องตามแนวทางที่ธนาคารกำหนด และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป

โครงการ Krungsri Carpool

รายละเอียด

เป็นโครงการริเริ่มที่เกิดจากไอเดียของพนักงานจากหลายสายงาน ที่ต้องการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยการชวนเพื่อนพนักงานที่ใช้เส้นทางเดียวกันร่วมเดินทางไปด้วยกัน เพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และมลภาวะทางอากาศ อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานต่างสายงานรู้จักกันมากขึ้น ตลอดจนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วย ทั้งนี้ พนักงานที่เข้าร่วมโครงการ Krungsri Carpool สามารถติดตามข่าวสารเส้นทางการเดินทางและสำรองที่นั่งผ่านทาง Yammer Application บน Microsoft Office 365 ของธนาคาร ปัจจุบันมีพนักงานเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 170 คน

ด้านสังคม

คณะครู และนักเรียน
พลัง กรุงศรี
สร้างสังคมยั่งยืน
กรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน
"เรื่องเงิน เรียนง่า
พลัง กรุงศรี
กรุงศรี

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและพิจารณามิติด้าน ESG

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์เปรียบเสมือนต้นน้ำที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจในการสนับสนุนเงินทุนต่อลูกค้าและภาคธุรกิจทุกระดับ ซึ่งธนาคารไม่เพียงแต่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินเท่านั้น แต่การสนับสนุนสินเชื่อของธนาคารอาจก่อให้เกิดผลกระทบและความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ ด้วยเหตุนี้ กรุงศรี กรุ๊ปจึงมุ่งเน้นการดำเนินงานตามแนวทางการธนาคารอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อประเด็นการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) โดยคำนึงถึงและเชื่อมโยงกับมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อช่วยป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ขณะเดียวกันยังมุ่งเน้นส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่ช่วยเสริมสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคม ก่อให้เกิดการจ้างงาน การพัฒนาทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี ตลอดจนส่งเสริมให้สังคมมุ่งไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำด้วยการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ/หรือธุรกิจที่ใช้พลังงานทางเลือก เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ**” เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยมีการสื่อสารหรือเผยแพร่นโยบายเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่พนักงานผู้เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคาร สาขาของธนาคาร สำนักงานของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อจำเป็นกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้สามารถปรับปรุงการให้บริการของธนาคารด้านการพิจารณาสินเชื่อให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ
- กรุงศรี กรุ๊ปยึดมั่นเจตนารมณ์การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีการจัดกลุ่มลูกค้าประเภท “**กลุ่มพึงระมัดระวัง**” (Credit to Be Avoided Category) หมายถึง ลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ธุรกิจที่ปล่อยมลพิษจำนวนมากซึ่งส่งผลเสียต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธุรกิจผลิตส่วนประกอบที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ผลิตระเบิดดาวกระจาย
- กำหนดกลุ่มลูกค้าประเภท “**กลุ่มไม่รับพิจารณา**” (Prohibited Category) โดยกรุงศรี กรุ๊ปจะไม่ให้การสนับสนุนทางการเงินใดๆ แก่ธุรกิจที่เข้าข่ายลักษณะดังต่อไปนี้
  - ธุรกิจผิดกฎหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย หรือกลุ่มผู้มีอิทธิพล กลุ่มอันธพาล กลุ่มอาชญากรที่รีดไถเงินกับผู้ทำธุรกิจ และบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการแทนกลุ่มอันธพาล (Disguised Companies for Gang Groups)
  - พรรคการเมือง ธุรกิจหรือบุคคลที่ทราบอย่างชัดเจนว่านำวงเงินที่ได้จากธนาคารไปใช้ในกิจกรรมทางการเมือง
  - ธุรกิจที่ล่อแหลมต่อศีลธรรมจรรยาอันดีงาม และบรรทัดฐานทางสังคม ธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ซึ่งละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม
  - ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใดซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืชจำนวนมาก หรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรง ทำนองเดียวกับอาวุธดังกล่าว รวมทั้งระบบการส่งอาวุธ ส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย ซึ่งรวมถึงธุรกิจที่ผลิตระเบิดดาวกระจาย ที่เป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (Finished Products) ซึ่งเป็นธุรกิจผลิตระเบิดดาวกระจายด้วยตัวเอง ธุรกิจในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการผลิตระเบิดดาวกระจาย เป็นต้น
- ดำเนินตามหลักการ “**การรู้จักตัวตนของลูกค้า**” (Know Your Customer: KYC) และ “**การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า**” (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อให้มั่นใจว่าเม็ดเงินของธนาคารจะไม่มีส่วนสนับสนุน ส่งเสริมหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดใดๆ หรือสร้างผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ**” ซึ่งพนักงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับจะต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ/หรือธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ พนักงานที่เกี่ยวข้องยังต้องมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานการพิจารณาและบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อด้วย
- จัดตั้ง “**สายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อ**” (Credit Examination Division) เพื่อรับผิดชอบการตรวจสอบกระบวนการสินเชื่อของธนาคารและบริษัทในเครือ รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในการบริหารความเสี่ยง และกระบวนการกำกับดูแลที่เพียงพอและมีประสิทธิผล และเป็นไปตามนโยบาย กฎเกณฑ์ทางการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสายงานตรวจสอบด้านสินเชื่อจะแยกออกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลลูกค้าธุรกิจ (Front Line) และกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Credit Underwriting Group) อย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และส่งเสริมการตรวจทานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการตรวจทานสินเชื่อทั้งด้านคุณภาพและความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

การไม่เลือกปฏิบัติ
ลูกค้าทุกรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ความเชื่อ ศาสนา สถานะทางสังคม ชาติกำเนิด และภาวะทุพพลภาพ

การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ
ข้อมูลสำคัญของลูกค้าอันไม่พึงเป็นที่เปิดเผย อาทิ วงเงินสินเชื่อ หรือเงื่อนไขสินเชื่อ ต้องถูกเก็บเป็นความลับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการให้สินเชื่ออย่างไม่มีเงื่อนไข

ความรับผิดชอบของเจ้าหนี้
พนักงานธนาคารควรมีความเชื่อโดยสุจริตใจในตัวลูกหนี้ และธนาคารในฐานะเจ้าหนี้ ไม่ควรตั้งคำถามใดที่แสดงถึงความสงสัยต่อความสามารถและความรับผิดชอบในการชำระหนี้ของลูกหนี้

การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า
ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อตามขั้นตอนของธนาคาร เพื่อรู้จักตัวตนและทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าธนาคาร

การป้องกันการใช้อำนาจในการต่อรองอย่างไม่เป็นธรรม
ลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ถูกบีบบังคับหรือกดดันให้ทำธุรกรรมจากการใช้อำนาจต่อรองของทางธนาคารอย่างไม่เหมาะสม

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
ในการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อต้องคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการสร้างสภาพสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีมุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินบนหลักการ “การธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ” เพื่อให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินที่สามารถเสริมสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และ/หรือสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน โดยในปี 2562 กรุงศรีได้ออก **“พันธบัตรเพื่อสังคม (Gender Bonds)”** ให้แก่ผู้ลงทุนในต่างประเทศเป็นธนาคารแรกในเอเชียแปซิฟิก เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีสตรีเป็นเจ้าของหรือผู้บริหาร (Women-led small and medium-sized enterprises: WSMEs) ในประเทศไทย โดยเสนอขายแก่บรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation: IFC) ซึ่งเป็นองค์กรสมาชิกกลุ่มธนาคารโลก (World Bank Group) และ Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft: DEG) ในจำนวนไม่เกิน 220 ล้านเหรียญสหรัฐฯ ภายใต้การสนับสนุนด้านการลงทุนจากโครงการสร้างโอกาสให้แก่ผู้ประกอบการสตรี (Women Entrepreneurs Opportunity Facility: WEOF) ซึ่งเป็นโครงการที่ริเริ่มโดย IFC และ Goldman Sachs 10,000 Women

กรุงศรียึดมั่นในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจที่พร้อมสนับสนุนด้านเงินทุนอย่างทั่วถึงแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่มีเจ้าของหรือผู้บริหารเป็นสตรี ซึ่งมีจำนวนมากกว่าครึ่งในประเทศไทยที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยการออกพันธบัตรเพื่อสังคมนี้จะช่วยสนับสนุนวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการสตรีซึ่งถือเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานในประเทศ ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนในสังคมไทยและภูมิภาคเอเชีย

การออกพันธบัตรสนับสนุนผู้ประกอบการสตรีให้แก่ผู้ลงทุนในต่างประเทศ ถือเป็นการตอกย้ำพันธสัญญาของธนาคารในการเป็นพลเมืองภาคธุรกิจที่ดี (Corporate Citizen) รวมทั้งความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 5 การบรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศ (Gender Equality) เป้าหมายที่ 8 การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 9 การส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน (Industry, Innovation and Infrastructure) เป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ (Reduce Inequality) รวมถึงเป้าหมายที่ 17 การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) อีกด้วย

การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

เพื่อบรรลุพันธกิจและปณิธานในการมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาค ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า กรุงศรีจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามค่านิยม “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ด้วยการนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม และมุ่งเน้นให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบกิจการ การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี การพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี ส่งเสริมการจ้างงาน รวมทั้งผลต่อเนื่องด้านอื่นๆ จากการลงทุนของกิจการอีกด้วย

นอกจากนี้ กรุงศรียังมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ทางการเงินให้กับเยาวชน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ด้วยเล็งเห็นว่าการวางแผนและบริหารจัดการการเงินที่ดีจะเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างชุมชนและสังคมให้แข็งแกร่ง การให้ความสำคัญกับประเด็นการเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงินของกรุงศรี จึงสะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของกรุงศรีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในฐานะตัวกลางทางการเงินที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาคอาเซียน

แนวทางการบริหารจัดการ

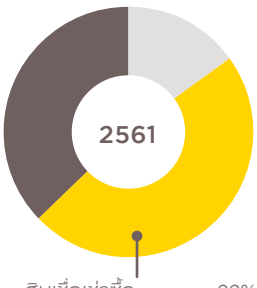
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- บริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างรอบคอบและสมดุล
- ผสานความร่วมมือกับ MUFG กลุ่มสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายระดับโลก เพื่อตอบสนองทุกความต้องการทางการเงินของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น พร้อมทั้งเสริมศักยภาพธุรกิจของลูกค้าให้ก้าวสู่ระดับโลก
- พัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมทั่วถึง และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงการบริการทางการเงินในทุกที่ ทุกเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน โดยมุ่งเน้นกลุ่มเยาวชน ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและปลูกฝังวินัยการออมเงิน รวมทั้งการวางแผนและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

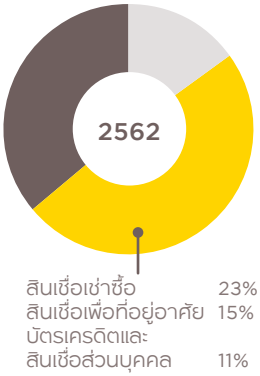
ผลการดำเนินงาน

การบริหารพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล

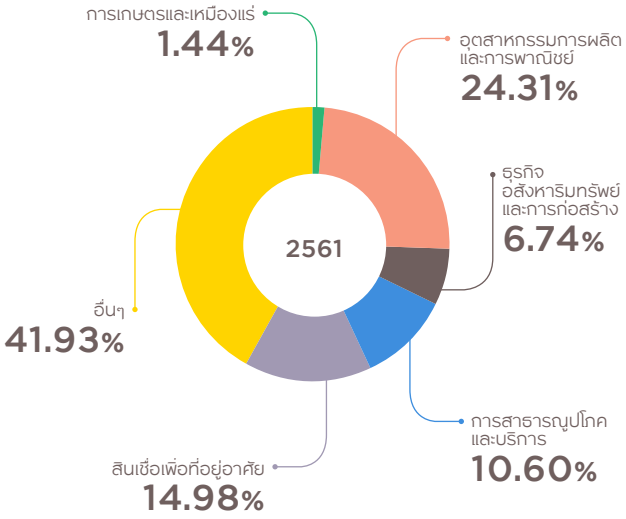
กรุงศรีมีการบริหารจัดการพอร์ตสินเชื่ออย่างสมดุล ทั้งสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อเพื่อรายย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เงินให้สินเชื่อรวมอยู่ที่ **1,817,877 ล้านบาท** เพิ่มขึ้นจำนวน 145,859 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.7 จากสิ้นเดือนธันวาคม 2561 โดยเติบโตครอบคลุมทุกธุรกิจ ประกอบด้วย **สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 661,147 ล้านบาท (ร้อยละ 36)** แบ่งเป็นสินเชื่อบรรษัทไทย จำนวน 427,197 ล้านบาท และสินเชื่อที่ให้บรรษัทญี่ปุ่นและบรรษัทข้ามชาติ จำนวน 233,950 ล้านบาท **สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 273,224 ล้านบาท (ร้อยละ 15)** และ**สินเชื่อเพื่อรายย่อยมูลค่า 883,506 ล้านบาท (ร้อยละ 49)** ในจำนวนนี้แบ่งเป็นสินเชื่อเช่าซื้อ จำนวน 414,192 ล้านบาท สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 270,112 ล้านบาท และบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล 199,202 ล้านบาท

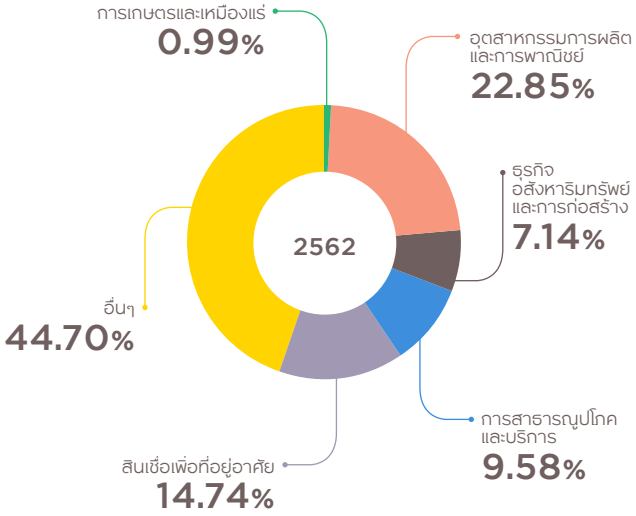
สินเชื่อแยกตามภาคธุรกิจ





สินเชื่อแยกตามประเภทธุรกิจ





สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

กรุงศรีมุ่งมั่นที่จะเป็น “พันธมิตรคู่คิด” สำหรับลูกค้าธุรกิจ ด้วยการนำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจร โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานดังนี้

- พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าธุรกิจ รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามลักษณะการใช้วงเงินสินเชื่อที่ให้กับลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้เงินทุนและทรัพยากรของธนาคาร
- พัฒนาโซลูชันที่ออกแบบเฉพาะเพื่อให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร ทั้งธุรกรรมในประเทศและต่างประเทศ นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป อาทิ ตราสารอนุพันธ์ การให้สินเชื่อเฉพาะด้าน การจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ผลิตภัณฑ์ด้านวาณิชธนกิจแบบต่างๆ เป็นต้น
- ปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อช่วยลดเวลาการทำงาน ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอโซลูชันที่ตอบโจทย์แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- ผสานเครือข่ายระดับโลกของ MUFG โดยต่อยอดความเชี่ยวชาญและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายของ MUFG เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ต้องการบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อน หรือต้องการขยายธุรกิจไปต่างประเทศ อาทิ ในปี 2562 กรุงศรีและ MUFG ได้ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรสำหรับลูกค้าชั้นนำด้านพลังงานรายหนึ่งในประเทศไทย เพื่อพัฒนาโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแห่งใหม่ที่ประเทศอินโดนีเซีย โดยกรุงศรีและ MUFG ทำงานประสานกันในฐานะที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดหาเงินทุน และบริหารความเสี่ยงทางด้านการเงินสำหรับโครงการนี้ เป็นต้น

สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กรุงศรีมุ่งเน้นที่จะเป็นธนาคารหลักสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยผสานความร่วมมือกับ MUFG เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการไทย ในปี 2562 กรุงศรีเปิดตัวผลิตภัณฑ์นวัตกรรมสำหรับลูกค้า SME พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการลูกค้า SME ได้ดียิ่งขึ้น อาทิ

- บริการ Krungsri Supply Chain on Blockchain ผนวกเทคโนโลยี Deep-Learning AI มาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในระบบการซื้อ-ขายระหว่างเครือข่ายผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่และเครือข่ายร้านค้ารายย่อยที่อยู่ในระบบซัพพลายเชนของอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง ช่วยให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมและยกระดับ Ecosystem ของซัพพลายเชนอย่างครบวงจร
- Krungsri Cashless Chain โซลูชันการทำธุรกิจแบบไร้เงินสดและเรียลไทม์ระหว่างผู้ประกอบการ (Business-to-Business: B2B) แห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งตอกย้ำความเป็นผู้นำของกรุงศรีในด้านดิจิทัลโซลูชันสำหรับห่วงโซ่ธุรกิจทั้งหมดและสร้างสภาพแวดล้อมที่ไร้เงินสดอย่างแท้จริงในภาคธุรกิจคู่ค้า โดยธุรกิจสามารถลดความเสี่ยงและกระบวนการจัดการเงินสด พร้อมกันนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องรวมถึงการปรับปรุงการจัดการต้นทุนและเวลา สิ่งนี้จะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นเพื่อผู้ประกอบการ (B2B) และเพิ่มโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ โดยลดหรือกำจัดความกังวลในการบริหารจัดการการเงิน
- การบริการด้านข้อมูลความรู้ การเจรจาจับคู่ธุรกิจ ตลอดจนกิจกรรมเครือข่ายธุรกิจ ผ่าน Krungsri SME Business Empowerment บริการที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ลูกค้า SME เติบโตด้านศักยภาพทางธุรกิจและสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว อาทิ

- Krungsri Business Journey: Advanced Food Technologies in Japan ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการไทยมีโอกาสศึกษาเยี่ยมชมดูงานธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมอาหาร ณ ประเทศญี่ปุ่น และ Krungsri Business Journey: Digital Commerce in China จัดขึ้นเพื่อเยี่ยมชมและเรียนรู้ด้านธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัล ณ ประเทศจีน โดยกิจกรรมเยี่ยมชมธุรกิจทริปดูงานเหล่านี้มุ่งสร้างโอกาสเติบโตให้ผู้ประกอบการ SME และตอกย้ำศักยภาพของกรุงศรีและเครือข่ายระดับโลกของ MUFG
- Krungsri Business Talk 2019: Digital Moves, Driving Business with Digitalization กิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับลูกค้า SME ในกรุงเทพฯ ภูเก็ต และอุดรธานี เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพและโอกาสทางธุรกิจแก่ลูกค้า SME
- Krungsri Business Forum 2019 – Platform Economy: The New Business Revolution หนึ่งในงานสัมมนาทางธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดของปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
- Krungsri SME Online Business Matching แพลตฟอร์มออนไลน์ที่เป็นช่องทางสำหรับลูกค้า SME และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อช่วยในการทำการตลาดผลิตภัณฑ์และขยายเครือข่ายของลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ

สินเชื่อเพื่อรายย่อย

กรุงศรียังคงยึดมั่นแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการกลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อยานยนต์ “กรุงศรี ออโต้” บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ด้วยตระหนักดีว่าหากลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อที่เหมาะสมแล้วจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินของลูกค้า และเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม

ทั้งนี้ กรุงศรีมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการพิจารณาสินเชื่อทุกประเภทและคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มีการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุม พร้อมทั้งมีการติดตามพฤติกรรมการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีที่ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือต้องการความช่วยเหลือในการบริหารจัดการหนี้ กรุงศรีก็พร้อมที่จะให้คำแนะนำและหาแนวทางช่วยเหลือ ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการลดความเสี่ยงจากหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แล้ว ยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของลูกค้า รวมทั้งลดมูลค่าภาระหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจและปัญหาหนี้ครัวเรือนอีกด้วย

สินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์

กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการให้โอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งรวมถึงระบบการเงินระดับฐานราก (microfinance and nano finance) เพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ รองรับค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดและ/หรือเกินกว่าความสามารถในการชำระ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคง อีกทั้งการเข้าสู่ระบบบริการทางการเงินของธนาคารยังสามารถสร้างประวัติทางการเงินที่น่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

กรุงศรีจึงมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานสินเชื่อไมโครและนาโนไฟแนนซ์ให้เป็นแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรมและโปร่งใสแก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ด้วยการให้บริการทางการเงินในระดับไมโครและนาโนไฟแนนซ์ ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านบริษัทในเครือและการร่วมค้าที่ให้บริการในด้านนี้โดยเฉพาะ ได้แก่ บริษัท เงินติดล้อ จำกัด และ Hattha Kaksekar Limited หรือ HKL

เงินติดล้อ

- สร้างโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการด้านการเงินมากกว่า **500,000** ราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 23 จากปี 2561)
- ยอดสินเชื่อรวม **47,400** ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 19 จากปี 2561)
- จำนวนสาขา **1,000** สาขา

HKL

- บัญชีลูกค้าสินเชื่อ **168,892** บัญชี (เพิ่มขึ้นร้อยละ 17 จากปี 2561)
- ยอดสินเชื่อรวม **1,051** ล้านดอลลาร์สหรัฐ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 39 จากปี 2561)
- จำนวนสาขา **177** สาขา

ช่องทางการให้บริการทางการเงิน

กรุงศรีเดินหน้าขับเคลื่อนนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงินอย่างต่อเนื่องด้วยการพัฒนาช่องทางต่างๆ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ขณะเดียวกันยังคงให้ความสำคัญกับช่องทางสาขาเป็นอย่างมาก โดยมีการปรับรูปแบบสาขาเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้สอดรับกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

กรุงศรีจึงได้กำหนดรูปแบบสาขาของธนาคารออกเป็น 4 รูปแบบ คือ 1) **Smart Branch** สาขารูปแบบใหม่ที่เน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองได้ โดยมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร 2) **Smart Kiosk** สาขารูปแบบใหม่เพื่อให้บริการลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง โดยจะมีพนักงานหมุนเวียนไปแนะนำผลิตภัณฑ์ และ 3) **Partnership Branch** สาขาพิเศษที่ให้บริการร่วมกับองค์กรอื่น เช่น มหาวิทยาลัย เป็นต้น และ 4) **Typical Branch** สาขารูปแบบปกติ

สำหรับ “**Smart Branch**” เป็นสาขารูปแบบใหม่ที่ผ่านการออกแบบที่เน้นความสำคัญของพื้นที่ (Space) พนักงาน (Staff) และความรวดเร็ว (Speed) พร้อมให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ครบทุกด้าน ครอบคลุมหลากหลายธุรกรรมทั้งการฝาก-ถอน-โอน-จ่าย การปรับปรุงข้อมูลในสมุดบัญชี และการเปิดบัญชีอัตโนมัติ โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเองซึ่งสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ Smart Branch สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าด้วยบริการต่างๆ อาทิ

- 3-in-1 Machines เครื่อง ฝาก ถอน โอน จ่าย อัปเดตสมุดบัญชี เครื่องเดียวครบทุกธุรกรรม
- เครื่องอัตโนมัติสำหรับการชำระบิลด้วยเงินสด (Cash Bill Payment Machine) ที่ใช้ง่ายและสามารถรองรับได้กว่า 90 รายการ แม้ไม่มีบัญชีกรุงศรี รวมทั้งยังสามารถรองรับการชำระและทอนเงินทั้งธนบัตรและเหรียญทุกประเภท
- เครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ (Smart Teller Machine) ซึ่งลูกค้าสามารถเปิดบัญชีที่เครื่องด้วยตัวเอง ตั้งแต่เริ่มต้นกรอกข้อมูล จนถึงออกบัตรเดบิต เบ็ดเสร็จภายในเครื่องเดียว โดยลูกค้าสามารถเลือกรับสมุดบัญชีหรือไม่ก็ได้ ซึ่งจะมี VDO Teller ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการเปิดบัญชีด้วย และในอนาคตจะสามารถรองรับการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีการระบุตัวตนจากใบหน้า (Facial Recognition) ฝาก ถอน โอน จ่าย พร้อมทั้ง Cross-selling ให้พนักงานสามารถนำเสนอการบริการทางการเงินที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้

กรุงศรีได้ปรับรูปแบบการให้บริการของสาขาจนพัฒนามาเป็นสาขาอัจฉริยะรูปแบบใหม่ “Smart Branch” ที่เน้นการให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง และมีพนักงานคอยให้คำปรึกษาครบวงจร ขณะเดียวกันการส่งเสริมและกระจายการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ต่างๆ ยังคงเป็นสิ่งที่กรุงศรีตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระบบเศรษฐกิจให้มั่นคง ครอบคลุม และส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน (ศึกษารายละเอียดข้อมูลช่องทางการให้บริการทางการเงินของกรุงศรี หน้า 112)

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย"

รายละเอียด

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย" เป็นโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมหลักของธนาคาร (CSR Flagship Project) ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 5 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงินและการออมขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4–6 ทั่วประเทศ ผ่านการเรียนรู้จากฐานกิจกรรมและเกม ได้แก่ คิดก่อนซื้อ ขยันหมั่นออม เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ บันทึกรายรับ-รายจ่าย อัจฉริยะการเงินและธนาคาร โดยมีอาสาสมัครกรุงศรีทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงจัดกิจกรรมและส่งมอบความรู้ทางการเงินแก่น้องๆ นักเรียน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 มีนักเรียนได้รับความรู้ทางการเงินจากโครงการนี้ทั้งสิ้น 3,853 คน จาก 72 โรงเรียน (70 โรงเรียน ในประเทศไทย และ 2 โรงเรียนใน สปป.ลาว) และมีอาสาสมัครกรุงศรีที่ร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 4,248 คน

"สิ่งที่ได้เรียนรู้คือ
การไม่ใช้เงิน
อย่างฟุ่มเฟือย
และการออมเงินครับ"

น้องมิก ชั้น ป.6
โรงเรียนวัดป่าเกด

"ได้เรียนรู้ว่ารายจ่าย
จะมีจำเป็นกับไม่จำเป็นค่ะ
ไม่จำเป็นก็คือ
เราแค่อยากได้เฉยๆ"

น้องเพลง ชั้น ป.6
โรงเรียนวัดกองแก้ว

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน... จัดการง่าย"

รายละเอียด

จากความสำเร็จของโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน...เรียนง่าย" กรุงศรีจึงได้ริเริ่มขยายการให้ความรู้ทางการเงินไปยังกลุ่มเยาวชนระดับอุดมศึกษา ในปี 2561 โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษากลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้การวางแผนและบริหารจัดการการเงินของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยทำงาน

นอกจากการขยายผลเชิงปริมาณแล้ว ในด้านคุณภาพ กรุงศรีได้ปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมกับความสนใจของผู้เรียนภายใต้ 4 หัวข้อหลัก คือ รู้ใช้ รู้หา รู้ออม และรู้จักการลงทุน โดยการปรับปรุงหลักสูตรได้รับความร่วมมือจากพนักงานกรุงศรีที่อยู่ในสายงานต่างๆ มาร่วมให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย มุ่งเน้นการสอนผ่านกิจกรรม (Activity-Based) ที่ทำให้นักศึกษาได้วิเคราะห์เรื่องการเงินส่วนบุคคล นำไปสู่การตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับแผนการใช้ชีวิต การออมเงิน และเริ่มตระหนักต่อความสำคัญของการลงทุนสำหรับอนาคต ในขณะเดียวกันก็มีการอบรมกระบวนการพัฒนาอาสาสมัครกรุงศรีให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และมีการถอดบทเรียนการทำงานของอาสาสมัครกรุงศรีหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมในแต่ละครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 มีมหาวิทยาลัยจำนวน 7 แห่ง เข้าร่วมโครงการดังกล่าว ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยในต่างจังหวัดจำนวน 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยมีนักศึกษาที่ได้รับความรู้เรื่องการบริหารจัดการทางการเงินรวมทั้งสิ้น 348 คน และมีอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมเป็นพี่เลี้ยงในโครงการ จำนวน 16 คน

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานโครงการและจากการทำแบบทดสอบพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการเงินพื้นฐานดีขึ้น ตระหนักต่อความสำคัญของการออมเงินมากขึ้น สามารถตั้งเป้าหมายทางการเงิน รวมถึงกำหนดแผนการออมส่วนบุคคลและเริ่มให้ความสนใจต่อการลงทุนเพื่ออนาคตมากขึ้น

คอนเทนต์ฮับออนไลน์ Plearn เพลิน by Krungsri GURU

รายละเอียด

กรุงศรีได้จัดทำแพลตฟอร์ม Plearn เพลิน by Krungsri GURU มาตั้งแต่ปี 2557 โดยพัฒนาเป็นคอนเทนต์ฮับออนไลน์ ที่รวบรวมเนื้อหาทั้งในเรื่องการเงิน การลงทุน ธุรกิจและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักคือลูกค้ากรุงศรีและประชาชนทั่วไป การนำเสนอเนื้อหาจะใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย เน้นรูปแบบไลฟ์สไตล์ ภายใต้คอนเซ็ปต์ “เรื่องเงิน เรื่องง่าย อ่านได้เพลิน เพลิน”

Plearn เพลิน by Krungsri GURU มุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้อ่านทุกกลุ่ม ผ่านการเล่าเรื่องให้น่าสนใจ สนุก และทำให้เข้าใจง่ายขึ้น ถึงแม้ว่าเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการเงินอาจจะมีความซับซ้อนหรือเข้าใจยากก็ตาม และด้วยการแสดงผลแบบ Responsive Design ทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงเนื้อหาและได้รับประสบการณ์การอ่านที่ดีได้ทุกอุปกรณ์ ทั้งแท็บเล็ต สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก โดยเนื้อหาใน Plearn เพลิน by Krungsri GURU ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์กรุงศรีดอทคอม (www.krungsri.com) จะครอบคลุมในทุกๆ ด้านของการใช้ชีวิตของผู้อ่านในยุคปัจจุบัน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 แกนหลัก (Content Pillars) ประกอบด้วย 1) ไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ไอเดียและแนวคิดดีๆ ในการใช้ชีวิต 2) การเงิน (Finance) จัดการเรื่องการเงินให้เป็นเรื่องง่ายๆ 3) ธุรกิจ (Business) เคล็ดลับฉบับย่อสำหรับคนทำธุรกิจ และ 4) นวัตกรรม (Innovation) รู้เท่าทันเทรนด์ ตอบโจทย์ชีวิตยุคดิจิทัล

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 อัตราการเติบโตของจำนวนผู้อ่านเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับปี 2561 โดยมีจำนวนยอดเพจวิวสูงถึง 500,000 ครั้งต่อเดือน และเป็นผู้อ่านใหม่ถึงร้อยละ 60

โครงการกรุงศรี ออโต้ สอนโสตฯ เรื่องเงินเรียนง่าย

รายละเอียด

กรุงศรี ออโต้ได้ริเริ่มส่งเสริมความรู้ด้านการเงินให้กับนักเรียนที่มีความบกพร่องด้านการได้ยิน ตั้งแต่ปี 2559 ผ่านกิจกรรมสันทนาการและการประยุกต์หลักสูตรจากโครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน โดยมุ่งปลูกฝังวินัยทางการเงินให้กับน้องๆ นักเรียนให้รู้จักออมเงินและใช้เงินอย่างชาญฉลาด

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 กรุงศรี ออโต้ได้ให้ความรู้ทางการเงินแก่นักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษาจำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โรงเรียนโสตศึกษาชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ และโรงเรียนโสตศึกษาพังงา จังหวัดพังงา โดยมีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 162 คน และมีอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 79 คน (รวมโรงเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 14 โรงเรียน)

โครงการนำความรู้สู่ชุมชน เพื่อชีวิตหมุนต่อได้

รายละเอียด

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

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 ได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมาย 878 คน ใน 15 ชุมชน โดยมีอาสาสมัครเงินติดล้อเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 97 คน นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 บริษัท รวม 146 คน โดยมีอาสาสมัครเงินติดล้อร่วมกิจกรรม จำนวน 24 คน

โครงการฉลาดคิด ฉลาดใช้ (Money Matters)

รายละเอียด

"กรุงศรี คอนซูมเมอร์" ได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแบบครบวงจรแก่พนักงาน ลูกค้า นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจทั่วไป ผ่านหลากหลายกิจกรรมย่อยตามความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ดังนี้

- **พนักงาน**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดตั้ง **"ชมรมนี้ อยู่แล้วรวย"** โดยดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 2 เพื่อรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นคงทางการเงิน รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานมีวินัยการเงิน การสร้างรายได้เพิ่มโดยที่ไม่กระทบกับงานประจำ ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมวินัยทางการเงินต่างๆ อาทิ กิจกรรมทำสมุดบัญชีรายรับ-รายจ่าย กิจกรรมสร้างรายได้เสริม เช่น ตลาดนัดพนักงาน กิจกรรม Workshop และศึกษาดูงานด้านอาชีพเสริม เป็นต้น นอกจากนี้ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ยังได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่พนักงานที่มีปัญหาหนี้สิน ผ่านโครงการ "My Buddy" โดยพนักงานกรุงศรี คอนซูมเมอร์ที่มีปัญหาหนี้สินทางการเงินกับบริษัทสามารถโทรเข้ามาขอคำปรึกษา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางการเงินร่วมกัน ทั้งนี้ ทีมงาน My Buddy จะได้รับการอบรมและคัดเลือกมาอย่างดีเพื่อช่วยเหลือและเป็นเพื่อนคู่คิดให้กับพนักงานที่กำลังมีปัญหาด้านการเงิน เพื่อให้พนักงานได้แก้ไขปัญหาทางการเงินของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องมีความกังวลและสามารถทำงานต่อไปได้อย่างมีความสุข
- **ลูกค้า และประชาชนทั่วไป**: กรุงศรี คอนซูมเมอร์ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปด้านการวางแผนและบริหารจัดการเงินส่วนบุคคล อาทิ กิจกรรมสัมมนา "More Money Coffee Talk" กิจกรรม "More Money Talk" และ Video Content ผ่านสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟสบุ๊กเพจ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" (Money Matters)
- **เยาวชน**: จัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ด้านการเงินให้กับเยาวชนระดับประถมศึกษาและอุดมศึกษา

ผลการดำเนินงาน

"ชมรมนี้อยู่แล้วรวย" โดย กรุงศรี คอนซูมเมอร์

กิจกรรมทำสมุดบัญชีรายรับ-รายจ่าย
มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม **3,505** คน

กิจกรรมศึกษาดูงานและ Workshop สร้างรายได้เสริม
- จัดกิจกรรมจำนวน **3 ครั้ง** มีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม **71 คน**
- ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม **ร้อยละ 100**

กิจกรรมตลาดนัดพนักงาน

- จัดกิจกรรมจำนวน **2 ครั้ง** ที่อาคารบางนา ทาวเวอร์ และอาคารสำนักงานใหญ่ พระราม 3
- มีพนักงานเข้าร่วมออกบูธขายสินค้าเพื่อหารายได้เสริม จำนวน **36 บูธ**
- ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม **ร้อยละ 100**

กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน

- กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน "More MoneyTalk" โดยบรรยายให้ความรู้การเงินเพื่อให้พนักงานนำไปปรับใช้ จำนวน **2 ครั้ง** โดยมีพนักงานเข้าร่วมงาน **117 คน** ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม **ร้อยละ 95.55**
- เผยแพร่บทความเคล็ดลับการบริหารจัดการเงิน จำนวน **45 บทความ** จำนวนยอดวิว **8,255 ครั้ง** ผ่านช่องทางออนไลน์และอินทราเน็ตขององค์กร

เฟสบุ๊กเพจ "ฉลาดคิด ฉลาดใช้" (Money Matters)

จำนวนยอดไลค์เพจ (Page Likes) **111,932** โดยมีแฟนเพจเพิ่มขึ้น**ร้อยละ 285** จากปี 2561 ที่มียอดไลค์เพจที่ 29,036

กิจกรรมการสร้างวินัยการเงิน

จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการวางแผนและบริหารจัดการการเงิน
ให้กับนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน **273 คน**

กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินของ HKL

รายละเอียด

Hattha Kaksekar Limited (HKL) บริษัทในเครือของกรุงศรี ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับไมโครไฟแนนซ์ในกัมพูชา ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่ผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า เยาวชน ประชาชนทั่วไป

ผลการดำเนินงาน

HKL ได้จัดกิจกรรม "Financial Literacy Day" และกิจกรรม "Let's Talk about Money" เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารแห่งประเทศกัมพูชา โดยส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในสายงานธนาคาร ไมโครไฟแนนซ์ และบริษัท ลีสซิ่ง รวมทั้งเยาวชน นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดทำบัญชีและการตรวจสอบ หัวข้อ "Accounting and Auditing Obligation" เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกระทรวงเศรษฐกิจและการคลังของกัมพูชา โดยมีเจ้าของธุรกิจ SME กว่า 300 บริษัท เข้าร่วมกิจกรรม

โครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 2

รายละเอียด

โครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ปีที่ 2 เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิก มีเป้าหมายในการขับเคลื่อนแนวคิดเรื่องการปลูกฝังวินัยการออม การวางแผนและบริหารจัดการทางการเงินให้แก่เยาวชนระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีในฐานะหนึ่งในธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรมภายใต้โครงการดังกล่าวที่ "มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ" โดยอาสาสมัครกรุงศรีจำนวน 12 คน ทำหน้าที่ดำเนินกิจกรรมและให้ความรู้ด้านการเงินแก่นักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 222 คน

กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่นักเรียนทุนหอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (AMCHAM)

รายละเอียด

กิจกรรมดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและหอการค้าอเมริกันในประเทศไทยในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินพื้นฐานให้กับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาจาก AMCHAM เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลในอนาคต

ผลการดำเนินงาน

มีนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จากทั่วประเทศที่ได้รับทุนจาก AMCHAM เข้ารับการอบรมความรู้ทางการเงินทั้งสิ้น 42 คน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

พนักงานถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่สุดอีกกลุ่มหนึ่งของธนาคารและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง ด้วยเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ กรุงศรี กรุ๊ปมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างความเป็นเลิศด้านบุคลากร (People Excellence) เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานของพนักงานและธุรกิจ รวมทั้งตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและลูกค้า

การเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร การปฏิวัติทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและบริบทใหม่ที่เกิดขึ้น จึงเป็นประเด็นที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

กรุงศรีตระหนักดีว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี กรุ๊ปให้เติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพ จะเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางและความสำเร็จขององค์กรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ

กรุงศรีมุ่งเน้นการพัฒนาและสร้างความเป็นเลิศของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพควบคู่ไปกับการเติบโตขององค์กร โดยมีแนวทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบาย และโครงการ/แผนสำคัญต่างๆ ด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ นโยบาย และโครงการ/แผนต่างๆ สามารถแข่งขันและเปรียบเทียบได้กับอุตสาหกรรม รวมทั้งสามารถดึงดูด จูงใจ และรักษาพนักงาน ตลอดจนเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล**” เพื่อเป็นกรอบการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงศรี โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- กำหนด “**ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การพัฒนาบุคลากร**” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงนโยบายการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนา “4 **หลักการสู่ความเป็นเลิศด้านบุคลากร**” ประกอบด้วย
  1) ยึดมั่นและแสดงออกถึงค่านิยมกรุงศรี
  2) พัฒนาความเป็นเลิศด้านการเป็นผู้นำในทุกระดับ
  3) สร้างความเป็นมืออาชีพ
  4) การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม
- กำหนด “6 **กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ**” ประกอบด้วย
  1) การยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากร
  2) การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและการสร้างผู้นำอย่างต่อเนื่อง
  3) การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน
  4) การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาตนเอง
  5) การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
  6) การสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใต้กลุ่ม MUFG และภายใต้กรุงศรี กรุ๊ป
- ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้น “**การเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง**” โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้
  1) ออกแบบการเรียนรู้โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนเป็นหลัก รวมทั้งช่วยตอบโจทย์ปัญหาหรือพิชิตความท้าทายในการทำงานของพนักงานและองค์กรทั้งในปัจจุบันและการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต ประกอบด้วย 6 โปรแกรมหลัก ดังนี้
     - โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน
     - โปรแกรม Striving Beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า
     - โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต
     - โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ
     - โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
     - โปรแกรม Leading to the NEXT Level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป
  2) สนับสนุนให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง โดยมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย สอดคล้องกับความสนใจและความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งดึงดูดคนรุ่นใหม่ด้วยรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ
  3) เสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจผ่านแนวคิด “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ประกอบด้วย

- การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (External Learning)-70%
- การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Education)-20%
- การเรียนรู้จากผู้อื่น (Exposure with Others)-10%

- ทบทวนและสื่อสารเกี่ยวกับหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงาน โดยในปี 2562 ธนาคารยังคงเน้นย้ำเรื่องจริยธรรมในอาชีพและบรรษัทภิบาล อีกทั้งยังได้มีการเพิ่มหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงาน 2 หลักสูตร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะใหม่และการเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต ได้แก่ หลักสูตร Design Thinking และหลักสูตร Innovation & Digital Transformation โดยจะสนับสนุนให้พนักงานมีความรอบรู้ในเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะมีผลต่อการทำงานในอนาคต และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรแห่งนวัตกรรมภายใต้แนวคิด “Digital First” รวมทั้งสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ
- พัฒนาและดำเนินโครงการพิเศษด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากร รวมทั้งสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืนจำนวน 3 โครงการ ประกอบด้วย
  1) โครงการ Krungsri Leadership Academy
  2) โครงการ Wealth Academy
  3) โครงการ Retail Banking Academy โดยความร่วมมือของธนาคารและสถาบันอุดมศึกษาสายอาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยมีการคัดเลือกนักศึกษาสาขาวิชาการเงินเข้าร่วมฝึกงานสหกิจศึกษาผ่านการฝึกอบรมความรู้ด้านการเงินการธนาคารและงานด้านสาขาโดยบุคลากรของธนาคาร รวมทั้งฝึกทักษะจากการเรียนรู้ ณ สาขาของธนาคาร
- พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร “Market Conduct “ รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจกับพนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งจัดสอบผ่านระบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อคงมาตรฐานความรู้ในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- พัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนผ่านหลักสูตรออนไลน์ และการอบรม/การบรรยายพิเศษในหัวข้อต่างๆ เช่น
  1) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับภาคธุรกิจ
  2) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
  3) e-KYC เทคโนโลยีแห่งการยืนยันตัวตน
  4) หลักสูตรที่สนับสนุนต่อแนวทาง “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) หรือ ESG เป็นต้น
- ส่งเสริมความรู้แก่พนักงานในด้านสุขภาวะและความปลอดภัยที่ดี รวมทั้งส่งเสริมเรื่องการให้ความรู้ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics)
- จัดให้มีศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี “Krungsri Learning Center” ที่ได้มาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ และบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านระบบ “Krungsri Learning Companion (KLC)” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร
- ผลักดันและพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรออนไลน์ที่มีจำนวนมากกว่า 500 หลักสูตร ด้วยความสะดวกและไร้ขีดจำกัด ทั้งโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ที่พัฒนาโดยกรุงศรี กรุ๊ป และหลักสูตรออนไลน์ที่พัฒนาและเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอกผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นต้น
- พัฒนาและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง โดยเริ่มใช้ระบบการลงทะเบียนเข้าอบรม “iJoin” ทดแทนการลงทะเบียนเข้า-ออกการอบรมด้วยการใช้กระดาษ เพื่อช่วยลดการใช้กระดาษ ระยะเวลาลงทะเบียนเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความถูกต้องในการบันทึกและจัดเก็บประวัติการอบรมของพนักงาน และลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานการลงทะเบียนการเข้า-ออกการอบรม เพื่อขอรับรองหลักสูตรอบรมจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคคลในภาพรวม และการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีให้กับพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย

61.59 ชั่วโมงต่อคน

ในปี 2562 กรุงศรีสามารถคว้ารางวัลความเป็นเลิศด้าน “การพัฒนาบุคคล” จากองค์กรชั้นนำในประเทศและต่างประเทศ สะท้อนถึงความสำเร็จในการพัฒนาพนักงานสู่ความเป็นมืออาชีพด้วยการส่งเสริม เรียนรู้ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องเพื่อการเติบโตขององค์กรและพนักงานอย่างยั่งยืน

- รางวัล Excellence in Training จาก Thailand Best Employer Brand Awards 2019
- รางวัล Excellence in Learning & Development จาก Human Resources Excellence Awards 2019

หลักสูตร Krungsri e-Orientation

รายละเอียด

หลักสูตรการเรียนรู้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคาร เช่น ประวัติขององค์กร ระเบียบและข้อบังคับในสถานที่ปฏิบัติงาน สวัสดิการฯลฯ โดยพนักงานใหม่ต้องเรียนรู้ภายใน 119 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มงาน

ผลการดำเนินงาน

พนักงานใหม่ปี 2562 จำนวน 727 คน ผ่านการอบรมจำนวน 665 คน คิดเป็นร้อยละ 91.47 (เป้าหมาย: พนักงานใหม่ผ่านการอบรมร้อยละ 100)

หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory Program)

ประกอบด้วย

- การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน
- การให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ
- Krungsri Core Values The Movie 2
- กรอบการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO
- การทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน (RPT)

รายละเอียด

ธนาคารมีการกำหนดระยะเวลาการอบรมหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ดังนี้

- พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้หลักสูตรภาคบังคับครบทุกหลักสูตรและต้องสอบผ่านตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดภายใน 119 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มงาน
- พนักงานปัจจุบันต้องมีการเรียนรู้หลักสูตรภาคบังคับทุก 1 หรือ 2 ปี ตามเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละหลักสูตร

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานใหม่ปี 2562 จำนวน 1,517 คน* ผ่านการอบรมจำนวน 1,482 คน คิดเป็นร้อยละ 97.69
- พนักงานปัจจุบัน** จำนวน 14,910 คน ผ่านการทบทวนหลักสูตรภาคบังคับจำนวน 14,842 คน คิดเป็นร้อยละ 99.54 (เป้าหมาย: พนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันผ่านการอบรมร้อยละ 100)

ทั้งนี้ ธนาคารมีกระบวนการสื่อสารและติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายการอบรมหลักสูตรภาคบังคับร้อยละ 100

หมายเหตุ: * นับจำนวนพนักงานที่เริ่มงานในปี 2562
** ไม่นับรวมพนักงานใหม่ที่เริ่มงานหลังวันที่ 3 ก.ย. 2562 เนื่องจากยังไม่ครบ 119 วัน

หลักสูตร พลังบุคลากรสู่ความสำเร็จกรุงศรี

รายละเอียด

เพื่อให้พนักงานเข้าใจวิธีและหลักเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมค่านิยมกรุงศรีแบบใหม่ ซึ่งเริ่มต้นใช้ในปี 2562 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินงาน

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรม 261 คน

หลักสูตร Design Thinking

รายละเอียด

เป็นหลักสูตรออนไลน์ใหม่ในปี 2562 ซึ่งได้มีการกำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงาน โดยเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด Design Thinking เพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ตลอดจนขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อสร้างความสำเร็จในองค์กร

ผลการดำเนินงาน

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรม 15,177 คน คิดเป็นร้อยละ 99.35 ของพนักงานธนาคารทั้งหมด (เป้าหมาย: พนักงานผ่านการอบรมร้อยละ 100)

หลักสูตร Innovation & Digital Transformation

รายละเอียด

เป็นหลักสูตรออนไลน์ใหม่ในปี 2562 ซึ่งได้มีการกำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีและรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น รวมทั้งสามารถคิดต่อยอดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรม 15,174 คน คิดเป็นร้อยละ 99.33 ของพนักงานธนาคารทั้งหมด (เป้าหมาย: พนักงานผ่านการอบรมร้อยละ 100)

โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน

รายละเอียด

เป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานสำคัญ รวมทั้งการสร้างค่านิยมและการพัฒนาผู้นำกรุงศรี โดยสนับสนุนให้พนักงานสามารถส่งมอบงานได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 31 หลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 85 รุ่น

โปรแกรม Striving beyond Your Best เพื่อต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่า

รายละเอียด

เป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาต่อยอดทักษะและผลลัพธ์การทำงานที่เหนือกว่าโดยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร (Self-Effectiveness) ทีมงาน (Team Effectiveness) และผลลัพธ์ทางธุรกิจโดยภาพรวม (Business Effectiveness)

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 28 หลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 50 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 22 หลักสูตร

โปรแกรม Getting Ready for Future เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต โดยมุ่งเน้นให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการปฏิวัติทางเทคโนโลยีผ่านการพัฒนากรอบความคิด Mindset การเพิ่มความรู้ (Knowledge) การเสริมทักษะใหม่ (Upskill) และการเพิ่มทักษะที่จำเป็น (Reskill) ให้กับพนักงานด้วยเพื่อเป็นทางเลือกการเติบโตสำหรับพนักงานในอนาคต ประกอบด้วย 3 หมวด ดังนี้

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

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 9 หลักสูตรในปฏิทินอบรมกลางจำนวน 14 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 6 หลักสูตร

โปรแกรม Winning Business Challenges เพื่อก้าวทันความท้าทายทางธุรกิจ

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ก้าวทันและพิชิตความท้าทายทางธุรกิจ

ผลการดำเนินงาน

จัดอบรมจำนวน 5 หลักสูตรในปฏิทินกลางจำนวน 15 รุ่น และหลักสูตรออนไลน์จำนวน 18 หลักสูตร

โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งความเป็นมืออาชีพในการทำงานและการบริการที่เป็นเลิศสำหรับพนักงานเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะสนับสนุนให้ธนาคารก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า โดยมีจำนวน 11 โปรแกรม ประกอบด้วย

- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ (Commercial Banking Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น (JPC/MNC Banking Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานธุรกรรมการเงิน (Transaction Banking Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขายสำหรับพนักงานสาขา (Branch Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์ (Global Markets Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Credit Underwriting Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานตรวจสอบ (Audit Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสายงานที่เกี่ยวข้อง (IT Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานปฏิบัติการ (Operations Program)
- โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มการเงิน (Finance Program)
- โปรแกรมการพัฒนาความรู้ด้านสินเชื่อ (Credit Skill Development Program)

ผลการดำเนินงาน

จัดโปรแกรมอบรมเฉพาะกลุ่มจำนวน 11 โปรแกรม รวม 236 หลักสูตร* 1,779 รุ่น โดยมีผู้เข้าอบรมรวมทั้งสิ้น 43,378 คน

(*เฉพาะหลักสูตรที่กำหนดตามแผน ยังไม่นับรวมหลักสูตรที่จัดเพิ่มเติมระหว่างปี)

โปรแกรม Leading to the NEXT Level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป

รายละเอียด

โปรแกรมที่ได้รับการออกแบบขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป ประกอบด้วย

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

นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูงโดยร่วมกับ MUFG

ผลการดำเนินงาน

- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSCEND: รุ่นที่ 1 จำนวน 49 คน (จัดต่อเนื่องจากปี 2561 และสิ้นสุดในปี 2562) และรุ่นที่ 2 จำนวน 48 คน ทั้งนี้ในระหว่างการจัดอบรมโปรแกรม TRANSCEND รุ่นที่ 1 ผู้เข้าอบรมได้รับมอบหมายให้เริ่มและนำเสนอโครงการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีโครงการที่นำเสนอรวม 8 โครงการ (สำหรับรุ่น 2 นั้นอยู่ระหว่างการวางแผนดำเนินการ)
- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSFORM: อยู่ระหว่างการพัฒนา
- โปรแกรมการพัฒนาผู้นำกรุงศรี TRANSITION: รุ่น 1 จำนวน 38 คน
- โปรแกรมฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับสูงโดยกลุ่ม MUFG
- หลักสูตร Global Leaders Forum (GLF): จำนวน 3 คน
- หลักสูตร Global Leadership Enterprise-wide Accelerated Development Program (Global LEAD): จำนวน 1 คน

การเรียนรู้รูปแบบผสมผสาน (Blended Learning Solutions และ Pathway)

รายละเอียด

เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจผ่านแนวคิด “70-20-10” เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุน และเกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้โดยให้เลือกเรียนในหลากหลายโปรแกรม เช่น

- โปรแกรม Achieving Everyday Success เพื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ละวัน
- โปรแกรม Growing Expertise เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- โปรแกรม Leading to the NEXT Level เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเติบโตในระดับถัดไป เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

- โปรแกรม Achieving Everyday Success มีการจัดทำเป็นปฏิทินอบรมกลางสำหรับพนักงานรวมทั้งสิ้น 73 หลักสูตร จำนวน 164 รุ่น ผู้เข้าอบรมจำนวน 4,012 คน
- โปรแกรม Growing Expertise ประกอบด้วย 11 ปฏิทินอบรม โดยเลือกพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน เช่น
  - โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสายงานที่เกี่ยวข้อง (IT Program) ประกอบไปด้วย 9 หลักสูตร และ 5 โปรแกรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน ได้แก่
    1. Program/Project Manager in Speedy SDLC Pathway
    2. System & Software Architect Pathway
    3. Front-end Application Developer Pathway
    4. Back-end Application Developer Pathway
    5. Big Data Engineer Pathway
  - โปรแกรมการอบรมเฉพาะกลุ่มงานปฏิบัติการ (Operations Program) ประกอบด้วย 26 หลักสูตร จำนวน 34 รุ่น และโปรแกรมการเรียนรู้แบบผสมผสาน “Operations Academy Pathway” ซึ่งเป็นการพัฒนาและเตรียมพร้อมผู้นำของกลุ่มงานปฏิบัติการ

โครงการฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานจริงระยะสั้นในต่างประเทศ (Short-term On-the-Job Training Program)

รายละเอียด

เป็นโครงการที่ริเริ่ม ออกแบบ พัฒนาและบริหารจัดการโดย MUFG เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องแก่ผู้บริหารและพนักงานของกรุงศรี กรุ๊ป ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร “ก้าวสู่เวทีระดับโลก” รวมทั้งเตรียมความพร้อมสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ประกอบด้วย

- โครงการ Three-month Intensive Training Program in Tokyo ที่ริเริ่มโดย MUFG
- โครงการ GAIA (Global Business Accelerator Initiative Administered by Host)
- โครงการ Three-month Intensive Training Program ที่ริเริ่มและร่วมมือระหว่างกรุงศรีและ MUFG เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 11 คน*

หมายเหตุ : * เฉพาะจำนวนผู้เข้าอบรมที่มีระยะเวลาอบรมในปี 2562

โครงการ Krungsri Leadership Academy

รายละเอียด

มีการจัดตั้งหน่วยงาน Krungsri Group Leadership Academy ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารและบริษัทในเครือในการดูแลการพัฒนาผู้บริหารกรุงศรี กรุ๊ป โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แก่ผู้บริหารระดับสูง
2) จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ Leadership Development Program
3) จัดกิจกรรม Krungsri Digital Leadership Journey แก่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และการแสวงหานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาต่อยอดการเติบโตอย่างยั่งยืน
4) จัดโครงการ Executive Development and Networking Program ให้ผู้บริหารพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับผู้บริหารระดับสูงในองค์กรอื่นๆ เช่น สถาบันวิทยาการตลาดทุน สมาคมส่งเสริมกรรมการไทย สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย และ The Asian Banker เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แก่ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 112 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด
- จัดหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ Leadership Development Program จำนวน 21 หลักสูตร มีผู้บริหารเข้าร่วมอบรมทั้งหมด 653 คน
- จัดโครงการ Krungsri Digital Leadership Journey แก่ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 17 คน โดยหนึ่งในกิจกรรมของโครงการนี้ คณะผู้บริหารระดับสูงได้ไปเยี่ยมชมและพบปะกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัทต่างๆ เช่น บริษัทเทคโนโลยีสถาบันการเงิน ฟินเทคสตาร์ทอัพและยูนิคอร์น ที่ประเทศจีนและประเทศอังกฤษ โดยความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมและเครือข่ายทางธุรกิจที่ได้จากโครงการนี้จะถูกนำไปใช้พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของกรุงศรี เพื่อให้กรุงศรีบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจและความคาดหวังของลูกค้าต่อไป
- การจัดโครงการ Executive Development and Networking Program โดยมีผู้บริหารเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 38 คน

โครงการ Wealth Academy

รายละเอียด

โครงการเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นในปี 2561-2562 เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้เฉพาะทางด้านการลงทุนให้กับพนักงานกลุ่มที่ปรึกษาทางการเงินของสาขาธนาคาร ให้มีความเชี่ยวชาญสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำการลงทุนให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในปี 2563 ได้วางแผนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

- ในปี 2562 มีหลักสูตรใหม่ที่ได้รับการพัฒนาจำนวน 6 หลักสูตร ประกอบด้วย Client Needs Analysis, Client Needs Analysis for BM, Account Planning Role Play and Workshop, Investment and Asset Allocation for BWO, Investment and Asset Allocation for BM และ Family Wealth Planning
- มีพนักงานผ่านการอบรมรวม 47 รุ่น จำนวน 1,224 ราย

โครงการ Retail Banking Academy

รายละเอียด

โครงการความร่วมมือระหว่างกรุงศรีและสถาบันอุดมศึกษาสายอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางและโอกาสในการสรรหาบุคลากรด้านการเงินการธนาคารหรือด้านการตลาดที่มีคุณภาพให้กับธนาคาร เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร (Employer's Branding) และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติงานจริง สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงานจริงในอนาคต โดยนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฯ จะได้เรียนรู้ผ่านรูปแบบและกิจกรรมที่หลากหลายเกี่ยวกับภาพรวมการดำเนินธุรกิจธนาคารและธุรกิจสาขา การให้บริการ รวมทั้งเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และทักษะที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพ ประกอบด้วย 3 หลักสูตร ดังนี้

- Krungsri 101: แนะแนวเตรียมความพร้อมสู่การทำงานในอนาคต
- Krungsri 102: เรื่องเงิน เรื่องง่าย
- Krungsri 103: สหกิจศึกษาและการฝึกงานสหกิจศึกษาที่สาขา

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 ธนาคารร่วมโครงการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจัดอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้ให้นักศึกษาจำนวน 2 หลักสูตร รวม 4 รุ่น ประกอบด้วย

- Krungsri 102: จำนวน 3 รุ่น มีนักศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 174 คน
- Krungsri 103: จำนวน 1 รุ่น (เข้าอบรมรวม 3 สถาบันการศึกษา) มีนักศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมฝึกปฏิบัติงานที่สาขาธนาคารจำนวน 61 คน

โครงการเส้นทางเติบโตสายสาขา (Branch Career Program)

รายละเอียด

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้น เพื่อสนับสนุนการเติบโตของพนักงานสาขา และการเตรียมความพร้อมบุคลากรในอนาคต ประกอบด้วย

- การกำหนดแผนการเติบโตและเกณฑ์ในการโยกย้าย และ/หรือขึ้นตำแหน่งของพนักงานสาขา โดยมีการสื่อสารให้พนักงานสาขาทราบอย่างชัดเจน
- กระบวนการในการคัดกรองคุณสมบัติ
- การสอบวัดความรู้
- การสัมภาษณ์
- การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อรับตำแหน่งใหม่ต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 มีการดำเนินการตามแผน Branch Career Program จำนวน 2 รอบ (ในเดือนพฤษภาคม และกันยายน 2562) โดยมีผลการสอบโครงการเส้นทางเติบโตสายสาขาครั้งที่ 1/2562 รวมจำนวน 77 ราย และครั้งที่ 2/2562 รวมจำนวน 90 ราย

การจัดอบรมหลักสูตร Market Conduct รวมทั้งทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียด

เป็นการพัฒนาหลักสูตรและทบทวนเนื้อหาหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจกับพนักงานสาขาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) รวมทั้งสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมในปี 2562 ได้แก่

- Audit & Market Conduct Issue Improvement Workshop
- Market Conduct for RD, RM, BM
- Market Conduct for Branch (Video Broadcast)
- หลักสูตร New Hire Orientation Program for BWO หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการทดสอบ
- หลักสูตร New Hire Orientation Program for CSR หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการทดสอบ
- หลักสูตร CSR Preparation หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

- หลักสูตร New Hire Orientation Program for UTL หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการทดสอบ
- หลักสูตร Orientation Program for New BM หัวข้อ: หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- หลักสูตรอบรมที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หลักต่างๆ โดยได้มีการฝึกการ Role Play การขาย ตามหลัก Market Conduct

นอกจากนี้ ยังมีการจัดสอบวัดความรู้และความเข้าใจสำหรับพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- Market Conduct Test (Online Test @KLC)
- Post Test: Market Conduct for Branch (Video Broadcast)

การจัดอบรมหลักสูตรที่สนับสนุนแนวทาง "การพัฒนาที่ยั่งยืน"

รายละเอียด

หลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับ "การพัฒนาที่ยั่งยืน" ใน 3 มิติได้แก่ สิ่งแวดล้อม(Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance)

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมของหน่วยงานภายนอกในปี 2562 ประกอบด้วย

- Bangkok Sustainable Banking Forum 2019: An Industry Wake-up Call
- Green Bonds and the Sustainable Finance Context Executive Training Program
- Integrated Sustainability Reporting Course Master Class
- Risk & Recovery - Financing the Transition to Sustainable Seafood Production
- Sustainability Report Workshop: "Raising the Bar for Sustainability Reporting by Deloitte" เป็นต้น

โครงการแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan)

รายละเอียด

เป็นการวางแผนบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีหากมีตำแหน่งว่างลงจะมีผู้สืบทอดตำแหน่งเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม โดยจะมีการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงาน

มีแผนการสืบทอดตำแหน่งที่มีความสำคัญ ร้อยละ 100 (เป้าหมายที่กำหนด ร้อยละ 100)

หลักสูตรออนไลน์ หลักสูตรอบรม และการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับภาคธุรกิจ

รายละเอียด

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จึงให้ความสำคัญและพัฒนาหลักสูตรอบรมต่างๆ แก่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- เสริมสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในปัจจุบัน และแนวโน้มของภัยคุกคามในอนาคต
- เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศในปัจจุบัน
- ส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามบทบาทในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

ผลการดำเนินงาน

- หลักสูตรออนไลน์จำนวน 2 หลักสูตร ประกอบด้วย
  1) หลักสูตร 2019 - Policy for Enterprise Information Security (PC/Mobile/English Version)
  2) หลักสูตร 2019 - นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ
- หลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษจำนวน 24 หลักสูตร สำหรับกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน รวมทั้งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เช่น สัมมนาเชิงปฏิบัติการด้าน Cyber Resilience สำหรับกรรมการ หลักสูตรความปลอดภัยในโลก Cyber แนวปฏิบัติเพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับภาคธุรกิจ เป็นต้น

หลักสูตรออนไลน์และหลักสูตรอบรม/การบรรยายพิเศษเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รายละเอียด

เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สามารถวิเคราะห์ถึงผลกระทบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษจำนวน 4 หลักสูตร ประกอบด้วย

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562: กระบวนการและแนวทางปฏิบัติ
- KM: พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

- กลยุทธ์การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตามกฎหมาย
- เจาะลึกพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง

หลักสูตรออนไลน์ หลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับ "e-KYC เทคโนโลยีแห่งการยืนยันตัวตน"

รายละเอียด

เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี e-KYC

ผลการดำเนินงาน

หลักสูตรอบรมและการบรรยายพิเศษจำนวน 5 หลักสูตร ประกอบด้วย

- หลักสูตรรู้จัก e-KYC นวัตกรรมที่จะเปลี่ยนโลกให้เป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์
- หลักสูตร Refresh of Understanding about KYC, Fraud and Commercial Banking Blending Product 2019 - SME
- หลักสูตร Refresh of Understanding about KYC, Fraud and Commercial Banking Products 2019 - CBG & CA CBG
- หลักสูตร Sharing : e-KYC, e-Consent and e-Signature
- หลักสูตร KYC/CCD/UBO

หลักสูตรด้านสุขภาวะและความปลอดภัยและด้านการยศาสตร์ (Ergonomics)

รายละเอียด

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน จึงจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในที่ทำงาน และการอบรมหลักสูตรด้านการยศาสตร์แก่พนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ด้านสุขภาวะและความปลอดภัย เช่น

- หลักสูตรปลอดภัยก็สุขใจในที่ทำงาน
- หลักสูตรการดูแลสุขภาพจิตในที่ทำงาน
- หลักสูตรการจัดการกับความเครียดและวิธีการดูแลจิตใจตนเอง
- การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่อง AED และวิธีการทำ CPR ภายใต้โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project)

ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) เช่น

- หลักสูตร Office syndrome and bone health
- หลักสูตรรูปร่างดี สุขภาพดี ผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วย Interval Yoga

การพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์

รายละเอียด

ทางเลือกการเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกรุงศรีได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Agility) และสร้างการมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่ผ่านการเรียนรู้ในรูปแบบดิจิทัล โดยพนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรออนไลน์ที่มีจำนวนมากด้วยความสะดวกและไร้ขีดจำกัด ทั้งโปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ที่พัฒนาโดยกรุงศรี กรุ๊ป และหลักสูตรออนไลน์ที่พัฒนาและเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอก

ผลการดำเนินงาน

โปรแกรมการเรียนรู้ออนไลน์ในปี 2562 ได้แก่

- หลักสูตร e-Learning ผ่านระบบ KLC จำนวน 125 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ หมวด Business Acumen และ Professional Acumen ผ่าน IRIS Consulting Learning Platform จำนวน 38 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ผ่าน Krungsri X SkillLane จำนวน 400 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ผ่าน Havard ManageMentor Spark จำนวน 41 หลักสูตร
- หลักสูตรออนไลน์ด้านการเงิน Growing Expertise by MUFG Global e-learning x Intuition จำนวนมากกว่า 500 หลักสูตร

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

กรุงศรีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติดูแลพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม ทั้งด้านการจ้างงาน การเคารพสิทธิมนุษยชน การให้สิทธิเสรีภาพในการเจรจาต่อรอง การไม่เลือกปฏิบัติและมุ่งเน้นความเสมอภาคของบุคคล การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักการสากลที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ด้วยเล็งเห็นว่าการปฏิบัติ ดูแล และส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขและผูกพันกับองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

การเคารพสิทธิมนุษยชน การจ้างงาน และความหลากหลายของพนักงาน

- ประกาศ “**ถ้อยแถลงด้านสิทธิมนุษยชน**” ในปี 2562 ความว่า *“กรุงศรีตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในหลักการสำคัญที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจขององค์กรในการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และในฐานะสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดในโลก เราจึงมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องต่อหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทั่วทั้งองค์กร”* ถ้อยแถลงนี้สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่ตอบสนองต่อประเด็นและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับสากล
- กำหนด “**แนวทางปฏิบัติให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม**” คำนึงถึงคุณสมบัติความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้างสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
- มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมายและแนวคิดสากลในการปฏิบัติต่อพนักงานตามกฎหมายของแต่ละประเทศที่ธนาคารเข้าไปดำเนินธุรกิจ อาทิ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการเลิกจ้าง โดยหากเป็นการแจ้งเลิกจ้างด้วยการ “ให้ออก” กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจะแจ้งล่วงหน้าให้พนักงานทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวใดคราวหนึ่ง เพื่อให้มีผลของการเลิกจ้างเมื่อถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวถัดไป และจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษกับพนักงานที่เลิกจ้างตามกฎหมายกำหนด และเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร เพื่อแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม สำหรับการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาการเจรจาในข้อตกลงร่วมระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงานนั้นขึ้นอยู่กับระยะเวลาของข้อตกลงร่วมฉบับนั้นๆ

การจ่ายค่าตอบแทนและจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม

- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน**” โดยคณะกรรมการธนาคารซึ่งคณะกรรมการสรรหาฯ ประกอบด้วย กรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยประธานคณะกรรมการสรรหาฯ ต้องเป็นกรรมการอิสระของธนาคาร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น รวมถึงจำนวนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่สะท้อนวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่มีต่อธนาคาร และ/หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรม คณะกรรมการสรรหาฯ มีการประชุมร่วมกันไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ตามกำหนดเวลาที่เห็นสมควร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีหน้าที่รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร
- แต่งตั้ง “**คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล**” เพื่อทบทวนและประเมินกลยุทธ์ นโยบายและโครงการ/แผนสำคัญต่างๆ ด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ นโยบายและโครงการ/แผนงานต่างๆ สามารถแข่งขันและเปรียบเทียบได้กับอุตสาหกรรม และได้รับการออกแบบเพื่อดึงดูด จูงใจ และรักษาพนักงาน รวมถึงเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบของทางการที่เกี่ยวข้อง
- แต่งตั้ง “**คณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ**” โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล เพื่อทบทวน กำกับ และอนุมัติหลักการ แนวทาง แผนและประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษ รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ และ/หรือเงินรางวัลพิเศษต่างๆ ของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
- ดำเนินการสำรวจและทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและการจัดสรรสวัสดิการแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงหลักเกณฑ์และโครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน และเพื่อให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับที่เทียบเคียงและสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างทางเพศไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการและการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

- จัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน และ/หรือช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน และลดความกังวล อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกเป็น 7 หมวดหลัก ดังนี้
  1. **สวัสดิการการดูแลสุขภาพให้กับพนักงาน** เช่น
     - การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน
     - การประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง และประกันอุบัติเหตุ
     - การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ประจำปีในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน
     - ห้องพยาบาลธนาคาร (Krungsri Clinic) โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและเจ้าหน้าที่พยาบาล ประจำสำนักงานใหญ่ (ชั้น 19) และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (ชั้น 12) พร้อมให้การดูแลสุขภาพ การรักษาเบื้องต้นและให้คำแนะนำพนักงานอย่างใกล้ชิด และยังช่วยลดภาระการเดินทางไปสถานพยาบาล เพิ่มความสะดวกสบายให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ในวันทำการ
     - ศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจ (Happy Heart Center) จัดตั้งขึ้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงศรี เพื่อให้พนักงานได้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว การดำรงชีวิต การทำงาน เป็นต้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคอยให้คำแนะนำ ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีการรายงานถึงฝ่ายปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ พนักงานสามารถใช้บริการของศูนย์ดูแลสุขภาพทางใจได้ 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Hotline และการให้คำปรึกษาแบบ face-to-face โดยทำการนัดหมายทางโทรศัพท์หรือ Line โดยให้บริการทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 10.00–17.00 น. ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยามาให้บริการเป็นประจำสัปดาห์ละ 1 วัน
     - การจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องสุขภาพทางกาย ทางใจ และความมั่นคงทางการเงินแก่พนักงาน
  2. **สวัสดิการเงินช่วยเหลือ** เช่น เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับสาขาธนาคารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง เงินช่วยเหลือพนักงานสำหรับสาขาธนาคารที่เปิดทำการ 6 หรือ 7 วัน เงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือการโอนย้ายพื้นที่การปฏิบัติงาน เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือกรณีคู่สมรส บิดา-มารดาของพนักงานเสียชีวิต เงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
  3. **สวัสดิการเงินกู้** เช่น เงินกู้สวัสดิการสงเคราะห์ เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เงินกู้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว เงินกู้เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เป็นต้น
  4. **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ** เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและเป็นหลักประกันเมื่อยามเกษียณหรือออกจากงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานกับพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการออมระยะยาวให้พนักงานสามารถมีชีวิตหลังเกษียณอายุอย่างมีความสุข
  5. **สวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคม** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ทั้งในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตรชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการดูแลรักษาพยาบาล และมีการทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมจากสวัสดิการการดูแลสุขภาพที่ธนาคารจัดให้
  6. **สวัสดิการด้านกองทุนเงินทดแทน** เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับพนักงาน ในกรณีพนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงานให้กับธนาคาร ซึ่งเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมจากสวัสดิการการดูแลสุขภาพที่ธนาคารจัดให้
  7. **สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)** จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก โดยสมาชิกในที่นี้ครอบคลุมถึงสมาชิกที่เคยเป็นพนักงานกรุงศรีด้วย
- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สวัสดิการให้พนักงานทุกคนรับทราบสิทธิ์ของตนเองผ่านทางคู่มือพนักงาน และระบบออนไลน์ เช่น One Krungsri Portal (Intranet), Krungsri People Application, WE Connect Application
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริมให้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ดียิ่งขึ้น ได้แก่
  - สถานที่ปฏิบัติจริยวัตรทางศาสนา เช่น ห้องพระ ห้องสวดมนต์ ห้องละหมาด
  - สถานที่สำหรับผู้ปกครองและบุตรหลาน เช่น ห้องให้นมบุตร ห้องสำหรับเด็ก (Krungsri Child Care)
  - สถานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและอาชีวอนามัย เช่น ศูนย์อาหารกรุงศรี (Krungsri Canteen) ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center) มุมพักผ่อน (Oasis) พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Krungsri D-Space)
- มีระบบบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจัดทำคู่มือการวางแผนการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อสื่อสารให้พนักงานรับทราบ โดยพนักงานทุกระดับจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านผลงาน

(เป้าหมายการปฏิบัติงาน หรือ KPIs) และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร (Krungsri Core Values) ทั้ง 6 ประการ ได้แก่ ลูกค้าคือคนสำคัญ (Customer Centricity) ซื่อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง (Integrity) ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ (Team Spirit) มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Passion for Excellence) เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ (Making Innovative Changes) และก้าวสู่เวทีระดับโลก (Global Awareness) จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาสรุปเป็นผลการปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมจะถูกนำมาพิจารณาในการจ่ายเงินโบนัส การปรับอัตราเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือ High Performance Organization และรักษาไว้ซึ่งผู้มีผลการปฏิบัติงานดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

โครงสร้างการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน

คะแนน	ตัวชี้วัด	นิยามของตัวชี้วัด
100%	เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในมิติด้านการเงิน (Financial KPI)	
	มุมมองด้านการเงินที่ประกอบด้วย ผลที่มาจากการบริหารงานภายในหน่วยงาน หรือตามบทบาทหน้าที่/ตำแหน่งงาน โดยสะท้อนในเรื่องงบกำไรขาดทุน (Profit and Loss) งบดุล (Balance Sheet) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) เป็นต้น	
	เป้าหมายที่สะท้อนการบริหารจัดการในด้านที่ไม่ใช่มิติทางการเงิน (Non-Financial KPI)	
	ด้านการให้บริการลูกค้า และการตอบแทนสังคม (Customer & Society KPI)	มุมมองด้านการให้บริการลูกค้าที่มุ่งเน้นทั้งลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร เช่น กระบวนการทางการตลาดและการขยายตัวของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า การมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ในการพัฒนาและทำประโยชน์ตอบแทนให้กับสังคมโดยรวม (CSR) เป็นต้น
	ด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process KPI)	มุมมองด้านกระบวนการการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างกลยุทธ์และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน เช่น ความคิดริเริ่มใหม่ๆ กลยุทธ์การปรับปรุงกระบวนการ นวัตกรรมในกระบวนการทางธุรกิจ เป็นต้น
	ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Human Capital KPI)	มุมมองด้านทรัพยากรมนุษย์ที่แสดงถึงกลยุทธ์ในการบริหาร พัฒนาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากร (เช่น การพัฒนาความรู้พนักงาน แผนพัฒนารายบุคคล ฯลฯ) การดูแลรักษาบุคลากร ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นต้น

การส่งเสริมความผูกพันในองค์กร

- จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อาทิ กิจกรรม Engagement ของแต่ละสายงาน/ฝ่ายงาน กิจกรรม Pay Day Play Day กิจกรรมในเทศกาลต่างๆ เช่น งานทำบุญครบรอบวันก่อตั้งธนาคาร งานประเพณีสงกรานต์ งานประกาศเกียรติคุณพนักงานเกษียณอายุ เป็นต้น
- จัดตั้งสโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri Club) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานต่างหน่วยงานได้รู้จักกันและทำกิจกรรมและ/หรืองานอดิเรกร่วมกัน รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง โดยมีชมรมให้พนักงานได้สมัครเป็นสมาชิกและเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจมากมาย อาทิ ชมรมดนตรี ชมรมวิ่ง ชมรมจักรยาน ชมรมฟุตบอล ชมรมยิงปืน ชมรมถ่ายภาพ เป็นต้น
- กำหนดให้มีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Voice of Krungsri) โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้จากพนักงานมาพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เสรีภาพในการสมาคมและเจรจา

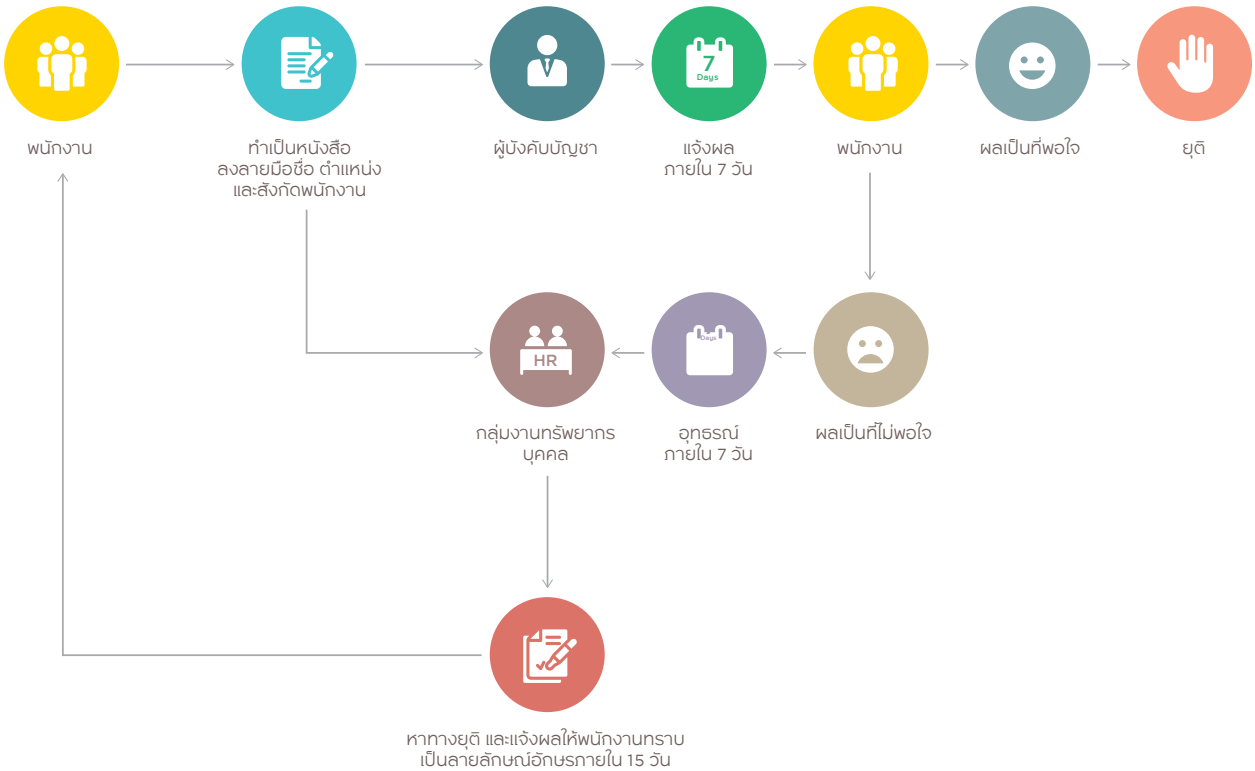
- ส่งเสริมและให้สิทธิ์พนักงานในการจัดตั้งและเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับธนาคารและเป็นการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยได้จัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ กับกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เพื่อร่วมกันพูดคุยและหารือเกี่ยวกับปัญหาสภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการ ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคาร

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

- จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน กรณีที่พนักงานมีปัญหาคับข้องใจในเรื่องต่างๆ สามารถยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการแก้ไขเยียวยาตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ดังนี้

ประเด็น	ช่องทาง
ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน การจ้างงาน การเลิกจ้าง พฤติกรรมพนักงาน จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์สุจริต	- **ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และงานวินัยพนักงาน** ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 72836, 72837
ศูนย์ให้บริการและคำปรึกษาด้านบุคลากร สวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน	- HR Service ชั้น 12 สำนักงานใหญ่ โทร. 0-2296-2000 ต่อ 85577

ขั้นตอนการร้องเรียนเกี่ยวกับการจ้างงาน และการทำงาน



ผลการดำเนินงาน

อัตรากำลังทั้งหมดของกรุงศรี กรุ๊ป

35,994* คน

*รวมพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของธนาคารกรุงศรีอยุธยา บริษัทในเครือ และการร่วมค้า

ความหลากหลายของพนักงานกรุงศรี

พนักงานประจำของกรุงศรี **15,280** คน

เพศ	อายุ	เชื้อชาติ	ศาสนา
ชาย ร้อยละ 30.46	<30 ปี ร้อยละ 15.03	ไทย ร้อยละ 99.54	พุทธ ร้อยละ 97.07
หญิง ร้อยละ 69.54	30-50 ปี ร้อยละ 66.71	ญี่ปุ่น ร้อยละ 0.41	คริสต์ ร้อยละ 1.37
	>50 ปี ร้อยละ 18.27	จีน ร้อยละ 0.41	อิสลาม ร้อยละ 1.51
		อินเดีย ร้อยละ 0.01	อื่นๆ ร้อยละ 0.06
		อื่นๆ ร้อยละ 0.01	

Humans of Krungsri

The World of Wisdom | The Glocal CEO | The Equality | The Opportunity | The Happiness

การประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

รายละเอียด

มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 16 ครั้ง

การประชุมคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

รายละเอียด

มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 17 ครั้ง

การประชุมคณะอนุกรรมการค่าตอบแทนพิเศษ

รายละเอียด

มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 2 ครั้ง

การประชุมสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

รายละเอียด

มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 4 ครั้ง

การประชุมสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์

รายละเอียด

มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการประชุมจำนวน 1 ครั้ง

การตรวจสุขภาพประจำปี

รายละเอียด

จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมให้กับพนักงานกลุ่มเสี่ยง ที่อาจได้รับผลกระทบจากการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานสามารถตรวจสุขภาพประจำปี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม–31 ธันวาคม 2562 ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
- พนักงานกลุ่มเสี่ยง ผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 100 โดยไม่พบความผิดปกติของระบบการหายใจ การได้ยิน และสารตะกั่วในเลือด

การจัดทำแผนประกันสุขภาพกลุ่ม

รายละเอียด

เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานในการดูแลรักษาสุขภาพ

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 ธนาคารจัดให้มี “โครงการแผนประกันสุขภาพกลุ่มแบบยืดหยุ่น” สำหรับพนักงานแผนประกัน 1 (พนักงานระดับ 1-6) และแผนประกัน 2 (พนักงานระดับ 7-8) เพื่อให้พนักงานได้เลือกแผนประกันที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด

บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

รายละเอียด

จัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ สายพันธุ์ 2019 Southern Hemisphere Influenza Season ตามประกาศองค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งประกอบด้วย 4 สายพันธุ์ H1N1 (2015) H3N2 (2017) B/Victoria และ B/Yamagata ให้กับพนักงานและครอบครัวในราคาพิเศษ เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานในการดูแลสุขภาพและป้องกันโรค

ผลการดำเนินงาน

ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2562 ได้จัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ครอบคลุมพนักงานที่ปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ และอาคารเอสเอสพี ทาวเวอร์ สำหรับพนักงานประจำสาขาธนาคารจัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำท้องถิ่นไปให้บริการฉีดวัคซีนให้ที่สาขาธนาคาร

การจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่พนักงานทั้งสุขภาพกาย ใจ และความมั่นคงทางการเงิน

รายละเอียด

เพื่อดูแลด้านสุขภาพของพนักงาน และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวพนักงาน รวมทั้งช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ลดความกังวล อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 ธนาคารได้จัดกิจกรรม “Good Health Good Wealth Good Life” เมื่อวันที่ 14-15 พฤษภาคม 2562 ณ อาคารสำนักงานใหญ่ โดยมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกาย ใจ และการเงินที่หลากหลายสำหรับพนักงาน อาทิ

- บูธให้บริการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลชั้นนำ เช่น บริการฝังเข็มรักษาอาการปวด นวดผ่อนคลาย ตรวจสภาพผิวหน้า ตรวจวัดน้ำตาลปลายนิ้ว ตรวจหาสารตกค้างในเลือด ประเมินความเครียด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพทางการเงิน เช่น การบรรยายพิเศษหัวข้อ “สูตรลับการออม เพื่อวัยเกษียณสุข” การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนจาก บมจ.หลักทรัพย์กรุงศรี และ บลจ.กรุงศรี การให้คำแนะนำสวัสดิการสินเชื่อสำหรับพนักงาน โปรแกรมประกันชีวิต “กรุงศรี เริ่มง่าย ได้ฟินๆ 16/8” และแผนคุ้มครองสุขภาพในระดับ First Class จาก อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต เป็นต้น
- สินค้าเพื่อสุขภาพในราคาถูก เช่น หน้ากากอนามัยป้องกันฝุ่น PM2.5 จาก Unicharm เครื่องตรวจวัดความดัน เครื่องตรวจวัดน้ำตาลในเลือด ผ้าปูที่นอนกันไรฝุ่น เป็นต้น

การป้องกันสุขภาพพนักงานจากฝุ่น PM2.5

รายละเอียด

ธนาคารได้เตรียมรองรับกับสถานการณ์มลภาวะทางอากาศที่เกิดจากฝุ่น PM2.5 โดยได้แจกหน้ากากอนามัยให้พนักงานเพื่อป้องกันและรักษาสุขภาพของพนักงานจากมลพิษดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 ธนาคารได้แจกหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างทั่วประเทศ รวม 24,000 ชิ้น

การให้บริการขูดหินปูน

รายละเอียด

เพื่อดูแลและรักษาสุขภาพช่องปากของพนักงานและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารจัดให้มีบริการขูดหินปูนเคลื่อนที่สำหรับพนักงานภายใต้สิทธิประกันสังคม (โดยไม่ต้องสำรองจ่ายเงิน) จากทันตแพทย์โรงพยาบาลแพทย์รังสิต ณ ห้องพยาบาลธนาคาร ชั้น 19 อาคารสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่วันที่ 14–31 พฤษภาคม 2562

เวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) รายบุคคล

รายละเอียด

เป็นการตกลงปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ลักษณะความจำเป็นแห่งงานที่ต้องปฏิบัติ ความจำเป็นของพนักงาน และไม่มีผลกระทบต่อการบริการลูกค้าหรือระบบการทำงานของธนาคาร โดยมีช่วงเวลาทำงาน (รวมเวลาพัก 1 ชั่วโมง) ให้พนักงานที่มีความจำเป็นเลือก ดังนี้ เวลา 07.30 น. ถึง 16.30 น. / เวลา 08.00 น. ถึง 17.00 น. / เวลา 09.00 น. ถึง 18.00 น. / เวลา 09.30 น. ถึง 18.30 น.

ผลการดำเนินงาน

ริเริ่มในปี 2562 เป็นปีแรก ซึ่งพนักงานที่จะเข้าร่วมโครงการจะได้รับความเห็นชอบจากต้นสังกัดพิจารณาถึงความเหมาะสมในการปรับเปลี่ยนเวลาทำงานปกติ

ศูนย์ออกกำลังกาย (Krungsri Fitness Center)

รายละเอียด

ศูนย์ออกกำลังกายพร้อมบริการเทรนเนอร์เพื่อให้คำปรึกษาดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดในการใช้เครื่องออกกำลังกายอย่างปลอดภัย โดยเปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 6.30-21.00 น.

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 มีพนักงานเข้าใช้บริการทั้งสิ้นจำนวน 1,507 คน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 39,628 ครั้ง หรือเฉลี่ย 150 ครั้ง/วัน

สโมสรธนาคารกรุงศรีอยุธยา

รายละเอียด

จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างสายงานให้มีกิจกรรมทำร่วมกัน และใช้เวลาว่างจากการทำงานให้เป็นประโยชน์

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2562 มีชมรมทั้งสิ้น 11 ชมรม ได้แก่ ชมรมจักรยาน ชมรมเทนนิส ชมรมฟุตบอล ชมรมรักษ์การถ่ายภาพ ชมรมวิ่งกรุงศรี ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี ชมรมอาสาด้วยสองมือ ชมรมบาสเกตบอล ชมรมยิงปืน และชมรมปิงปอง
- มีพนักงานสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่างๆ จำนวน 1,738 คน
- จัดกิจกรรมตลาดนัดสโมสรฯ จำนวน 9 ครั้ง เพื่อขายสินค้าอุปโภค-บริโภคราคาพิเศษคุณภาพดีให้กับพนักงาน

การรับฟังเสียงจากพนักงาน

รายละเอียด

กรุงศรีจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของพนักงานเพื่อช่วยเยียวยาและแก้ไขปัญหาคับข้องใจของพนักงานในเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทาง

- ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์และงานวินัยพนักงาน
- HR Service
- สหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 พบว่า ไม่มีการร้องเรียนจากพนักงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน การแบ่งแยกและการเลือกปฏิบัติ และการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Voice of Krungsri)

รายละเอียด

จัดทำขึ้นเพื่อให้ธนาคารนำผลที่ดีมาพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 ธนาคารไม่ได้ดำเนินการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน แต่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบ อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ควบคู่ไปกับการมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกันธนาคารก็มุ่งเน้นในการสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีด้วยเพื่อยกระดับความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- จัดโปรแกรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อเตรียมพร้อมบุคลากรสำหรับการทำงานในอนาคต และให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพ ท่ามกลางความท้าทายทางธุรกิจและการปฏิวัติทางเทคโนโลยี
- สนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรแห่งนวัตกรรมภายใต้กลยุทธ์ “Digital First” รวมทั้งสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ อาทิ แนวคิดในการทำงานแบบ Agile การก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นต้น
- จัดทำกิจกรรรมส่งเสริมความผูกผันในกรุงศรี ผ่านกิจกรรม “ไปรษณีย์แห่งความรัก (Mailbox of Love)” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานแสดงความมีน้ำใจต่อกัน และชื่นชม-ขอบคุณซึ่งกันและกัน

ห้องสำหรับเด็ก (Krungsri Child Care)

รายละเอียด

จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยดูแลและรับฝากบุตรหลานของเพื่อนพนักงานในช่วงระหว่างปิดภาคการศึกษา โดยธนาคารได้จัดเตรียมห้องสำหรับเด็กที่พร้อมด้วยอุปกรณ์สันทนาการ หนังสือสำหรับเด็ก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ให้

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 มีพนักงานนำบุตรหลานมาใช้บริการจำนวน 200 ครั้ง

สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรุงศรีตระหนักดีว่าการบริหารจัดการด้านสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน แต่ยังรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ผู้รับเหมา คู่ค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ตลอดจนส่งผลกระทบต่อครอบครัวของพนักงานด้วย

กรุงศรีจึงมุ่งมั่นดูแลพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต และสาขาของธนาคาร ให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ถูกสุขอนามัยและปลอดภัย โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

แนวทางการบริหารจัดการ

- จัดตั้ง “**คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน**” ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้างรวม 11 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีหน้าที่ในการพิจารณานโยบาย แผนงาน และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กำหนด “**นโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย**” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน โดยนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ธนาคารถือหุ้นเกินร้อยละ 50 (“บริษัทในเครือ”) ทั้งนี้ บริษัทในเครือจะต้องอนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน
- จัดอบรมให้ความรู้พนักงานในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน
- ดำเนินการจัดโครงการหรือกิจกรรมการสื่อสารให้ความรู้พนักงานเรื่องสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- ควบคุมและประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ และ/หรือการเจ็บป่วยของพนักงานจากการทำงาน
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

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

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

การอบรมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของสถานประกอบกิจการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้คณะกรรมการทราบบทบาทและหน้าที่ รวมถึงเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 มีการแต่งตั้งและเลือกตั้งคณะกรรมการใหม่ทดแทนคณะกรรมการเดิมจำนวน 2 คน โดยคณะกรรมการใหม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวแล้ว

การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในรอบเดือนที่ผ่านมา และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งหาแนวทางในการป้องกันเหตุต่างๆ ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน

ผลการดำเนินงาน

ปี 2562 มีการประชุมจำนวน 11 ครั้ง (เดือนมกราคม คณะกรรมการฯ ติดภารกิจหลายท่านทำให้ไม่ครบองค์ประชุม จึงได้รวมการประชุมของเดือนมกราคมไปในเดือนกุมภาพันธ์)

การตรวจวัดคุณภาพอากาศ

วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินและควบคุมคุณภาพของอากาศภายในอาคารให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- เพื่อแจ้งข่าวสารด้านคุณภาพอากาศให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- เพื่อเป็นการเตือนภัยให้เฝ้าระวังและรู้จักป้องกันตนเองเมื่อออกสู่ภายนอกพื้นที่อาคาร
- เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่ดำเนินกิจการอยู่และทราบแนวโน้มในอนาคตได้

ผลการดำเนินงาน

- ความถี่ในการตรวจวัด: วันละ 4 รอบ ได้แก่ เวลา 06.00 น., 10.00 น., 14.00 น. และ 16.00 น. ของวันทำการ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต
- แสดงค่าคุณภาพอากาศที่ตรวจไว้ได้ผ่านจอ LED TV ที่ด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต

การประเมินความเสี่ยงต่อผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูง

วัตถุประสงค์

พนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศของธนาคาร ถือเป็นพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจและการได้ยิน เนื่องจากลักษณะการทำงานต้องเผชิญกับฝุ่นจากเยื่อกระดาษตลอดเวลา ธนาคารจึงจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีและการเฝ้าระวังผลกระทบด้านสุขภาพของพนักงานกลุ่มเสี่ยงนี้อย่างใกล้ชิด

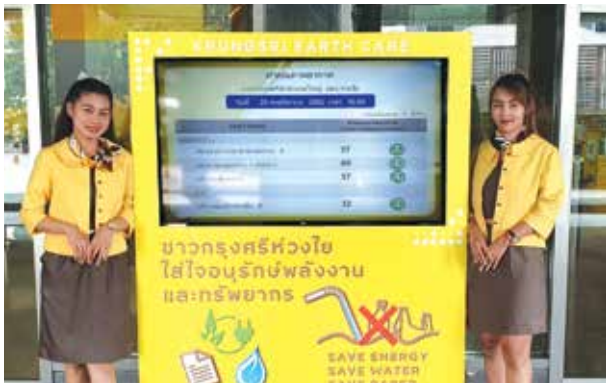
ผลการดำเนินงาน

ผลการตรวจสุขภาพพนักงานกลุ่มงานจัดเก็บเอกสาร ฝ่ายปฏิบัติการเช็คเรียกเก็บในประเทศจำนวน 20 คน ประจำปี 2562 พบว่าสุขภาพอยู่ในระดับปกติทุกคน

การซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ นอกจากนี้ ยังเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ที่กำหนดให้มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



ผลการดำเนินงาน
ปี 2562 ได้ทำการซักซ้อมอพยพหนีไฟให้กับพนักงานธนาคารและบริษัทในเครือที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ดังต่อไปนี้ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต อาคารบางนา ทาวเวอร์ อาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ และอาคารต้นสน ทาวเวอร์

การฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น

วัตถุประสงค์
เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการดับเพลิงขั้นต้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ ยังเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555

ผลการดำเนินงาน
ในปี 2562 ได้จัดการอบรมให้กับพนักงานธนาคารและบริษัทในเครือจำนวน 2 ครั้ง ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ในเดือนมีนาคม และธันวาคม 2562

การจัดงาน Safety & Security Day

วัตถุประสงค์
เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบและการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ รวมถึงได้ทราบนวัตกรรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน
ในปี 2562 ได้จัดงานที่ลานกิจกรรม ชั้น 9 อาคารสำนักงานใหญ่ ในเดือนมีนาคมและธันวาคม 2562

การซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาของธนาคาร

วัตถุประสงค์
เพื่อให้พนักงานทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงเพื่อซักซ้อมการรับมือในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ผลการดำเนินงาน
ในปี 2562 ได้ทำการซักซ้อมแผนชิงทรัพย์ให้กับสาขาธนาคาร จำนวน 3 สาขา คือ สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา สาขา ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 2) จังหวัดปทุมธานี

กิจกรรมฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคาร

วัตถุประสงค์
เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคารทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และสามารถใช้อาวุธปืนได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

ผลการดำเนินงาน
ในปี 2562 ได้ทำการฝึกซ้อมยิงปืนพกสั้นให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสาขาของธนาคารทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 12 ครั้ง

ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วัตถุประสงค์
เพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานรับทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และ/หรือข้อร้องเรียนดังกล่าวผ่านช่องทางอีเมล Committee.Safety@krungsri.com

ผลการดำเนินงาน
ในปี 2562 พนักงานได้มีการแจ้งเรื่องเข้ามาจำนวน 4 ครั้ง โดยคณะกรรมการฯ ได้นำเรื่องที่ได้รับร้องเรียนหารือในที่ประชุมและดำเนินการแก้ไขปัญหาและยุติข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว

โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี (CPR/AED Champion Project)

วัตถุประสงค์
กรุงศรีเล็งเห็นความสำคัญของการช่วยชีวิตฉุกเฉินแก่ผู้ที่มีภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลัน และมีความห่วงใยใน

สุขภาพของพนักงานธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร จึงได้ริเริ่ม “โครงการอาสากู้ชีพกรุงศรี” หรือ “CPR/AED Champion Project” อันเป็นหนึ่งในโครงการรำลึกถึงคุณวีระพันธุ์ ทีปสุวรรณ อดีตประธานกรรมการธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานมีความรู้เบื้องต้นด้านการปฐมพยาบาลในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยที่มีภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลันได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (โทร. 1669) เพื่อช่วยเหลือตนเองหรือบุคคลใกล้ตัวได้อย่างปลอดภัยก่อนถึงโรงพยาบาล

ผลการดำเนินงาน

- จัดอบรมให้ความรู้เบื้องต้นในการช่วยกู้ชีพครอบคลุมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อาทิ การกดหน้าอกนวดหัวใจ (Cardiopulmonary Resuscitation: CPR) การใช้เครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator: AED) ซึ่งเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อช่วยชีวิตในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ผู้ป่วยมีภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลัน โดยในปี 2562 ได้จัดการฝึกอบรมแล้วจำนวน 4 ครั้ง มีผู้เข้าอบรมทั้งหมด 310 คน
- คัดเลือกและจัดตั้งทีม “อาสากู้ชีพกรุงศรี” หรือ “CPR/AED Champion” ซึ่งเป็นทีมงานจิตอาสาที่ได้รับการฝึกอบรมการกู้ชีพและได้รับการประเมินทักษะจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยผ่านการอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อทำหน้าที่ช่วยชีวิตฉุกเฉินเบื้องต้นในกรณีที่พนักงานธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงลูกค้าและประชาชนทั่วไปมีภาวะหัวใจหยุดเต้นเฉียบพลัน นอกจากนี้ ยังดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวให้กับอาสากู้ชีพกรุงศรีและติดตั้งสัญลักษณ์ (ธง) “CPR/AED Champion” ประจำที่นั่งของทีมอาสากู้ชีพกรุงศรีด้วย
- จัดทำระเบียบปฏิบัติงานทีมอาสากู้ชีพกรุงศรีและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดภาพรวมการปฏิบัติงานของทีมอาสากู้ชีพกรุงศรีและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการจัดซื้อเครื่อง AED ในเบื้องต้นจำนวน 18 เครื่อง เพื่อติดตั้งในสถานที่ทำการของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจำนวน 3 กลุ่ม รวมทั้งจัดให้มีการตรวจบำรุงรักษาเครื่องและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานสม่ำเสมอ ได้แก่
  - กลุ่มพื้นที่พระราม 3 ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 3 อาคาร (อาคาร A อาคาร B และอาคาร C) ศูนย์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Mortgage Loan Center) ศูนย์การเรียนรู้กรุงศรี (Krungsri Learning Center: KLC) ศูนย์สรรหาและว่าจ้าง (Talent Acquisition Center) ศูนย์บริการจ่ายเช็ค Cash Management (Cheque Distribution Center) และอาคารจอดรถ
  - กลุ่มพื้นที่เพลินจิต ได้แก่ อาคารกรุงศรี สำนักงานเพลินจิต (Krungsri Ploenchit Office: KSPO) อาคารต้นสน ทาวเวอร์ (Tonson Tower) และอาคารเพลินจิต ทาวเวอร์ (Ploenchit Tower)
  - กลุ่มพื้นที่บางนา ได้แก่ อาคารบางนา ทาวเวอร์ ทั้ง 3 อาคาร (อาคาร A อาคาร B และอาคาร C)
- แผนดำเนินการปี 2563: ธนาคารจะดำเนินการจัดทำป้ายชื่อของอาสากู้ชีพกรุงศรี เพื่อติดตรงทางเข้าพื้นที่ทำงานในแต่ละชั้น จัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนรับทราบ และฝึกอบรมพนักงานทุกระดับให้มีความรู้เกี่ยวกับการทำ CPR และการใช้เครื่อง AED ผ่านสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (e-Learning) ทุก 2 ปี

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรถือเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร กรุงศรีจึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียโดยกำหนดให้มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจหรือคาดหวังต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคาร ก่อนนำประเด็นเหล่านี้ไปประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มโอกาสให้กรุงศรีสามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนและสังคมต่อไป

แนวทางการบริการจัดการ

- จัดให้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ บริบทของความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ภาวะการพึ่งพากัน จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น โดยกรุงศรีได้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ตามระดับผลกระทบที่ธนาคารมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และระดับผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธนาคาร ดังนี้ ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร นักลงทุน ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ชุมชนและสังคม รวมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

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

การสร้างการมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้บริหารและพนักงาน

ความคาดหวัง

- ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน
- จริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- ค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่เหมาะสม
- การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งงาน
- การเคารพสิทธิแรงงานและมนุษยชน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การจัดประชุมใหญ่ของธนาคาร (Town Hall Meeting) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมผู้บริหาร (Krungsri Leadership Meeting) จำนวน 1 ครั้งต่อปี
- การประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในสายงานเดียวกัน และต่างสายงาน
- การสื่อสารระหว่างสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลกับผู้บริหารและพนักงาน ผ่านกิจกรรม และ/หรือช่องทางต่างๆ ตลอดทั้งปี
- กิจกรรมสนับสนุนการสร้างความผูกพันร่วมระหว่างธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานในวาระโอกาสต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเลี้ยงเกษียณอายุ กิจกรรม Team Building/Engagement เป็นต้น
- การประชุมร่วมกับผู้แทนสหภาพแรงงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา เดือนละ 1 ครั้ง
- สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ (President and CEO) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ อินทราเน็ต “One Krungsri Portal”, แอปพลิเคชัน “WE Connect”, e-Magazine: “Krungsri Life”, e-Newsletter: “Around Krungsri”, “ESG Flash” และการประกาศเสียงตามสาย เป็นต้น
- กิจกรรมการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างผู้บริหารและพนักงานกับผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก

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

ลูกค้า

(ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย)

ความคาดหวัง
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน
- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ
- การให้บริการอย่างมืออาชีพ และรวดเร็ว
- การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้าและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ปีละ 1 ครั้ง
- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย “Krungsri Simple” แผ่นพับ โบรชัวร์ กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าที่จัดขึ้นตลอดทั้งปี เช่น งานสัมมนาต่างๆ กิจกรรม Business Matching เป็นต้น
- Krungsri Call Center โทร. 1572

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
- การปฏิบัติดูแลลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน (Market Conduct)
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าผ่านการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคำนึงถึงมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น Krungsri Mobile Application (KMA), บริการ Krungsri Online และ Krungsri Biz Online, QR Code “กรุงศรีมั่งมี”, เว็บไซต์ Krungsri.com เป็นต้น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel) และกระบวนการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (Customer Complaint Resolution Process: CCRP)

ผู้ถือหุ้น

ความคาดหวัง
- คุณสมบัติและความเป็นมืออาชีพของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การได้รับผลตอบแทนที่ดีและน่าพอใจ
- การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และ/หรือการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) รายงานประจำปี (56-2) และรายงานความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง
- การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ Krungsri.com

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

นักลงทุน

ความคาดหวัง
- คุณสมบัติและความเป็นมืออาชีพของคณะกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ
- การปฏิบัติตามหลักการกำกับกิจการที่ดี และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ
- การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุน
- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร
- การประชุมกับนักลงทุน และนักวิเคราะห์ เป็นประจำ
- การประชุมทางโทรศัพท์
- การจัดประชุมและเข้าพบนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศตลอดทั้งปี
- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
- การประชุมกับสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือของกรุงศรีและบริษัทในเครือ

- การเยี่ยมชมบริษัทในเครือกรุงศรี
- การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนในประเด็นเกี่ยวกับผลประกอบการ การลงทุนซื้อธุรกิจ และพัฒนาการที่สำคัญ
- การจัดทำจดหมายข่าวที่นำเสนอถึงฐานะทางการเงินของกรุงศรี
- การรายงานผลการดำเนินงานทางธุรกิจและการเงินรายไตรมาส ผ่านช่องทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพัฒนาการที่สำคัญของธนาคาร ผ่านช่องทางอีเมล ตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

คู่ค้า

ความคาดหวัง

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

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การแจ้งข่าวสารที่สำคัญผ่านช่องทางอีเมลเป็นประจำ เช่น หลักปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงานของกรุงศรี กรุ๊ปถ้อยแถลงด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสิทธิมนุษยชน เป็นต้น
- การประชุมระหว่างธนาคารและคู่ค้า
- การแจ้งนโยบายการให้หรือรับของขวัญ และการเลี่ยงรับรองต่อคู่ค้า อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่
- การเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- มีจริยธรรมทางธุรกิจ
- การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- การสนับสนุนให้ใช้ e-Auction เพื่อความโปร่งใสในการประกวดราคา
- การให้ข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขสำคัญที่ถูกต้องและเพียงพอภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- การปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด
- การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ค้าอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผยต่อคู่ค้ารายอื่น
- การจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)

เจ้าหนี้

ความคาดหวัง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การชำระหนี้คืนอย่างตรงเวลา
- สภาพคล่องและการคาดการณ์สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การเยี่ยมชมกิจการ
- การพบปะหารือร่วมกันในโอกาสต่างๆ

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้ บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรม
- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตรงเวลา
- การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของเจ้าหนี้
- การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ และส่งเสริมกิจกรรมที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เช่น การแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ได้

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร

ความคาดหวัง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “การธนาคารอย่างยั่งยืน”
- การสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
- จริยธรรมทางธุรกิจ และการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ
- ความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การร่วมประชุมหารือและให้ความร่วมมือ และรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- การเข้าพบในโอกาสสำคัญต่างๆ
- การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางของธนาคาร

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบและรัดกุม
- การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม และดำเนินงานตามแนวนโยบายการธนาคารอย่างยั่งยืน

ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น

ความคาดหวัง

- การแข่งขันที่เป็นธรรม
- การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์และระบบเศรษฐกิจโดยรวม
- ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกกับสำนักงานระบบการชำระเงิน (Payment System Office: PSO) หรือศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (TB-CERT) สมาคมธนาคารไทย อย่างสม่ำเสมอ และไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง
- การประชุมร่วมกันระหว่างธนาคารสมาชิกภายในชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทย อาทิ ชมรม CSR ชมรม Compliance เป็นต้น
- การสื่อสารระหว่างธนาคารสมาชิกในชมรมต่างๆ ของสมาคมธนาคารไทยตลอดทั้งปี

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

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

ชุมชนและสังคม

ความคาดหวัง

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย สนองต่อความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน
- ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร

- การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมโดยมีพนักงานฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและอาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนท้องถิ่น
- การนำความเชี่ยวชาญขององค์กรมาสร้างคุณค่าแก่ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมให้เข้มแข็ง อาทิ การร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand: SETH)
- การประชุมและร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
- การประชุมของคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

แนวปฏิบัติและการตอบสนอง

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม
- การจัดตั้ง “คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม” ทำหน้าที่ขับเคลื่อนและกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกรุงศรี กรุ๊ป โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการดังกล่าว นอกจากนี้ ยังมีกรรมการธนาคารที่เป็นผู้บริหารอีก 1 ท่าน (ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน) ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการ พร้อมด้วยผู้บริหารระดับสูงจากหลากหลายกลุ่มงานของธนาคารและบริษัทในเครือ
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้กรอบ “Krungsri’s 4 CSR Pillars” ได้แก่ การสร้างคุณค่าความยั่งยืน การตอบแทนคืนสู่สังคม การร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม
- การรับฟังความคิดเห็นของภาคชุมชนและสังคม และจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Channel)
- การเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานด้านสังคม อาทิ เว็บไซต์ Krungsri.com รายงานความยั่งยืน เป็นต้น

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

กรุงศรีตระหนักดีว่านอกเหนือจากการทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบแล้ว อีกหนึ่งบทบาทที่สำคัญในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม คือ การร่วมรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมรอบพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินกิจการ รวมถึงสังคมระดับประเทศ ซึ่งการรับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นพันธกิจหลักที่กรุงศรีได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง

กรุงศรีเชื่อมั่นว่าการพัฒนาสังคมและประเทศให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนได้นั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากหน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งอีกต่อไป หากต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลายจากผู้มีประสบการณ์ ประสานความร่วมมือของชุมชนซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ผนวกกับการสร้างความตระหนักต่อพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ถึงแนวคิดและความสำคัญของการทำประโยชน์เพื่อสาธารณะในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมคนหนึ่ง ก่อให้เกิดเป็น **“พลังอาสาสมัครกรุงศรี”** ที่ทำหน้าที่หนุนเสริมให้การดำเนินงานเพื่อสังคมเกิดความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

กรุงศรีจึงมุ่งเน้นการปลูกฝังให้พนักงานทุกคนมีจิตอาสาและเต็มใจแบ่งปันตามแนวคิด “Simple to Share” และส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในกรุงศรี กรุ๊ป มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านการดำเนินโครงการ และ/หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม โดยผสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายพันธมิตร อาทิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภากาชาดไทย สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม มูลนิธิแม่ฟ้าหลวงฯ กรมศิลปากร สถานสงเคราะห์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนไปพร้อมๆ กัน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า “Krungsri’s 4 CSR Pillars” ที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากลได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Krungsri’s 4 CSR Pillars

- **การสร้างคุณค่าความยั่งยืน** มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานและผู้บริหารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว และการจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและสร้างการรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย
- **การตอบแทนคืนสู่สังคม** มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมผูกพันกับชุมชน ทั้งชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของธนาคารและในพื้นที่อื่นๆ ผ่านโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ
- **การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม** มุ่งเน้นการสร้างอุปนิสัยและจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- **การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ** มุ่งเน้นการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือสังคมในกรณีต่างๆ อาทิ ทุนการศึกษา การเยียวยาผู้ประสบพิบัติภัย การบริจาคเงินช่วยเหลือแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม
4.62 ล้านบาท*

เงินบริจาค
33.88 ล้านบาท

อาสาสมัครกรุงศรี กรุ๊ป
13,654 คน

เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมคิดเป็น
73,566 ชั่วโมงอาสา

*เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยา

การสร้างคุณค่าความยั่งยืน

กิจกรรม ESG Open House

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ตลอดจนเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรใน 4 ด้าน (Krungsri's 4 CSR Pillars) และเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมเป็นอาสาสมัครกรุงศรีในกิจกรรม CSR ที่สนใจ

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ที่สำนักงานใหญ่ โดยในปี 2562 จัดกิจกรรมภายใต้ธีม "Krungsri Zero Waste: รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์"
- ผู้บริหารและพนักงานร่วมสมัครเป็นอาสาสมัครกรุงศรี จำนวน 1,015 คน ใน 11 กิจกรรมเพื่อสังคมที่ธนาคารวางแผนดำเนินการ

ความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise Thailand Association: SETH)

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้างผ่านกลไกการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

- กรุงศรีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสมาคมธุรกิจเพื่อสังคม โดยธนาคารจะให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน การดำเนินธุรกิจ การสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และการพิจารณาสินเชื่อเงื่อนไขพิเศษแก่ธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprises) ตามความเหมาะสม

การอบรมและให้ความรู้พนักงานในหัวข้อ "Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event" โดยผู้เชี่ยวชาญจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ความรู้เรื่องปัญหาภาวะโลกร้อน ก๊าซเรือนกระจก และแนวทางแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน โดยมุ่งเน้นความร่วมมือภายในองค์กร

ผลการดำเนินงาน

- ผู้แทนพนักงานจากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรม จำนวน 32 คน ซึ่งภายหลังการอบรมดังกล่าว กรุงศรีได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับตลาดหลักทรัพย์ฯ ในโครงการ "Care the Bear" เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การอบรมและให้ความรู้พนักงานหัวข้อ "Krungsri Zero Waste: เริ่มจัดการขยะ ร่วมลดภาระให้สิ่งแวดล้อม" โดยผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาขยะและภาวะโลกร้อน จนนำไปสู่การดำเนินงานด้านการจัดการขยะ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน โดยเริ่มจากความร่วมมือภายในองค์กร

ผลการดำเนินงาน

- ผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายติดตามสินเชื่อและฝ่ายอื่นๆ 90 คน ได้นำความรู้ไปดำเนินโครงการนำร่องด้านการจัดการขยะและการลดใช้ภาชนะพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้งในองค์กร

การตอบแทนคืนสู่สังคม

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน เรียนง่าย"

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน และปลูกฝังวินัยการออมขั้นพื้นฐานให้แก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ทั่วประเทศ และประเทศที่ธนาคารดำเนินกิจการ

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5
- โรงเรียนเข้าร่วมโครงการ 72 โรงเรียน (70 โรงเรียนในประเทศไทย และ 2 โรงเรียนใน สปป.ลาว) จากเป้าหมายที่กำหนดจำนวน 70 โรงเรียน
- นักเรียนได้รับความรู้ทางการเงินจำนวน 3,853 คน
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 4,248 คน คิดเป็นจำนวน 33,984 ชั่วโมงอาสา

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน "เรื่องเงิน จัดการง่าย"

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาระดับอุดมศึกษาได้เรียนรู้แนวทางวางแผนและบริหารจัดการการเงินของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยทำงาน

ผลการดำเนินงาน

- 7 มหาวิทยาลัยเข้าร่วมโครงการ (4 มหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และ 3 มหาวิทยาลัยในต่างจังหวัด)
- นักศึกษาได้รับความรู้เรื่องการบริหารจัดการทางการเงินทั้งสิ้น 348 คน
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 16 คน คิดเป็นจำนวน 64 ชั่วโมงอาสา

โครงการคนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน (ปีที่ 2) โดยความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย

วัตถุประสงค์

กรุงศรีร่วมดำเนินโครงการฯ ภายใต้ความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารพาณิชย์ในประเทศเป็นปีที่สอง โดยมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนแนวคิดเรื่องการออม และการวางแผนบริหารจัดการทางการเงินของนิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ

ผลการดำเนินงาน

- กรุงศรีได้เข้าร่วมโครงการนี้เป็นปีที่สอง โดยปีนี้ได้เป็นแกนนำจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 222 คน
- อาสามัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 12 คน คิดเป็นจำนวน 96 ชั่วโมงอาสา

โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" สนับสนุนการรับบริจาคโลหิตร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

วัตถุประสงค์

กรุงศรีริเริ่มโครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้" ตั้งแต่ปี 2550 เพื่อสนับสนุนกิจกรรมรับบริจาคโลหิต อวัยวะ และดวงตาของสภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือและต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต อวัยวะ และดวงตาปีละ 4 ครั้ง ณ สำนักงานใหญ่ กรุงศรี
- ขยายการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตผ่านสาขาธนาคารในต่างจังหวัดจำนวน 15 สาขา
- บริจาคโลหิตแก่สภากาชาดไทยรวมทั้งสิ้น 1,219,600 ซีซี (เป้าหมาย 1 ล้านซีซี และยอดบริจาคโลหิตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึงร้อยละ 24)
- มีผู้บริจาคอวัยวะจำนวน 41 ราย และดวงตาจำนวน 31 ราย
- อาสาสมัครกรุงศรีอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม 66 คน คิดเป็นจำนวน 528 ชั่วโมงอาสา

โครงการ "Give Blood Save Life" โดย Hattha Kaksekar Limited (HKL)

วัตถุประสงค์

Hattha Kaksekar Limited (HKL) บริษัทในเครือของกรุงศรีในประเทศกัมพูชาได้จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิต เพื่อปลูกจิตสำนึกแก่กลุ่มพนักงานและผู้บริหารของ HKL ในการเป็นผู้ให้และช่วยเหลือชีวิตเพื่อนมนุษย์

ผลการดำเนินงาน

- ผู้บริหารและพนักงาน HKL เข้าร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิตจำนวน 100 คน
- ยอดบริจาคโลหิต 35,000 ซีซี

โครงการกรุงศรีห่วงใย ต้านภัยมะเร็งเต้านม

วัตถุประสงค์

กรุงศรีริเริ่มโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อช่วยเหลือสตรีที่มีรายได้น้อยในชุมชนรอบข้างสำนักงานใหญ่ กรุงศรี และพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งไม่สามารถเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ให้ได้รับความรู้และรับการตรวจรักษามะเร็งเต้านม

ผลการดำเนินงาน

- มอบเงินสนับสนุนแก่มูลนิธิถันยรักษ์เป็นจำนวน 500,000 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินการช่วยเหลือผู้ป่วยมะเร็งเต้านม

กิจกรรมกรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนาโบราณสถานจังหวัดบ้านเกิด

วัตถุประสงค์

เป็นกิจกรรมอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยร่วมมือกับกรมศิลปากร เพื่อสืบสานมรดกทางวัฒนธรรมให้คงอยู่คู่ชุมชนและประเทศชาติ อีกทั้งยังเป็นความภาคภูมิใจของชาวกรุงศรีในฐานะเป็นจังหวัดบ้านเกิดของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมจำนวน 7 ครั้ง (จากเป้าหมายที่กำหนด 6 ครั้ง) ที่วัดกุฎีดาว วัดวรเชษฐาราม พระที่นั่งจักรวรรดิไพชยนต์ เขตพระราชวัง วังโบราณ วัดสังขแท้-สังขทา วัดหัสดาวาส พระที่นั่งบรรยงค์รัตนาสน์ เขตพระราชวัง วังโบราณ และวัดเชิงท่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 500 คน คิดเป็นจำนวน 4,000 ชั่วโมงอาสา

กิจกรรมกรุงศรีวาดศิลป์ เติมฝัน

วัตถุประสงค์

เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการให้กับเยาวชนที่มีความพิการทางร่างกายและการได้ยินด้วยการใช้ศิลปะเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะและด้านอารมณ์

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมสอนเพนต์กระเป๋าผ้าจำนวน 2 ครั้ง (จากเป้าหมายที่กำหนด 2 ครั้ง) ที่โรงเรียนเศรษฐเสถียรและโรงเรียนศรีสังวาลย์
- เยาวชนผู้พิการเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 120 คน
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 98 คน คิดเป็นจำนวน 784 ชั่วโมงอาสา

การสนับสนุนกีฬาสเปเชียลโอลิมปิก ประเทศไทย

วัตถุประสงค์

กรุงศรีร่วมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งทักษะกลไกสำหรับนักกีฬาผู้มีความพิการทางปัญญาและผู้พิการซ้ำซ้อนในงานสเปเชียลโอลิมปิก ประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน

- อาสาสมัครกรุงศรีทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการดูแล และอำนวยความสะดวกแก่นักกีฬาระหว่างการแข่งขันจำนวน 28 คน คิดเป็นจำนวน 224 ชั่วโมงอาสา

โครงการปันกัน...เปลี่ยนน้ำใจให้เป็นทุนการศึกษา

วัตถุประสงค์

การรับบริจาคสิ่งของมือสองสภาพดีและการสนับสนุนพื้นที่ขายสินค้ามือสอง “กิจกรรมปันกันสัญจร” เพื่อแปลงเป็นทุนการศึกษาให้เยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิยุวพัฒน์ฯ

ผลการดำเนินงาน

- ริเริ่มโครงการตั้งแต่ปี 2559 และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4
- ปี 2562 สามารถระดมทุนได้จำนวน 947,080 บาท นำไปแปลงเป็นทุนการศึกษาได้ทั้งสิ้น 135 ทุน

การสนับสนุนโครงการ "กำลังใจ" ในพระดำริ พระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา

วัตถุประสงค์

สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ได้ทรงดำเนินงานโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สภาพจิตใจ ทัศนคติ และศักยภาพในการประกอบอาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสแก่ผู้ก้าวพลาดให้สามารถเริ่มต้นชีวิตใหม่เมื่อพ้นโทษแล้วอย่างมีศักดิ์ศรี และไม่กลับไปกระทำความผิดซ้ำ

ผลการดำเนินงาน

กรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงินร่วมสนับสนุนโครงการในส่วนพระองค์ฯ ที่ธนาคารมีศักยภาพ ได้แก่

- **โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการเงินพื้นฐาน**สำหรับผู้ก้าวพลาดใกล้พ้นโทษ โดยบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ซึ่งจัดขึ้นที่เรือนจำจังหวัดนราธิวาส โดยมีผู้ก้าวพลาดเข้าร่วมโครงการจำนวน 15 คน
- **โครงการ “จันท์ช่วยจันท์”** โดยกรุงศรี ออโต้ เป็นการสนับสนุนและเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์จากเรือนจำ ไปสู่เครือข่ายพันธมิตร การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การสนับสนุนทุนต่อยอดธุรกิจจากทักษะอาชีพของผู้ก้าวพลาด และการส่งเสริมทักษะชีวิต และความรู้ทางการเงินให้กับผู้ก้าวพลาดกว่า 200 คน โดยจัดขึ้นที่เรือนจำจังหวัดจันทบุรี
- **โครงการส่งเสริมความรู้พื้นฐานด้านการประกอบอาชีพ** โดยบริษัท เงินติดล้อ จำกัด ซึ่งจัดขึ้นที่เรือนจำชั่วคราวเขาระกำ จังหวัดตราด และเรือนจำจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีผู้ก้าวพลาด ผู้คุมเรือนจำ และเจ้าหน้าที่คุมประพฤติเข้าร่วมโครงการจำนวน 98 คน มีพนักงานและผู้บริหารเข้าร่วมโครงการ 12 คน
- **การสนับสนุนบ้านกึ่งวิถี ชุมชนกาแลตาแป จังหวัดนราธิวาส** โดยกรุงศรี ซึ่งเป็นการสนับสนุนการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของชุมชนกาแลตาแป อันเป็นที่ตั้งของบ้านกึ่งวิถี เพื่อให้เข้าใจบริบทของชุมชนและเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งได้สนับสนุนอุปกรณ์และครุภัณฑ์จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมให้บ้านกึ่งวิถี
- **การอบรมด้านการตั้งเป้าหมายชีวิตทางการเงินและอาชีพ** สำหรับผู้ก้าวพลาดหญิง 30 คนที่เรือนจำจังหวัดสุโขทัย เพื่อให้ผู้ก้าวพลาดมีความรู้พื้นฐานในการวางแผนชีวิตและเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพ และใช้เป็นแนวทางดำเนินชีวิตหลังพ้นโทษ

โครงการห้องสมุดกรุงศรี ออโต้

วัตถุประสงค์

สร้างโอกาสในการเข้าถึงการเรียนรู้ และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับเยาวชนในพื้นที่ห่างไกล

ผลการดำเนินงาน

- กรุงศรี ออโต้ เริ่มดำเนินการโครงการดังกล่าวตั้งแต่ปี 2553 โดยจัดให้มีศูนย์การเรียนรู้สำหรับเด็กและชุมชนทั่วประเทศ ในปี 2562 กรุงศรี ออโต้ ได้สร้างและส่งมอบห้องสมุด กรุงศรี ออโต้ แห่งที่ 14 ให้กับโรงเรียนบ้านเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กิจกรรมปลูกป่า (เขาไม้แก้ว)

วัตถุประสงค์

เริ่มดำเนินการในปี 2562 โดยร่วมมือกับสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 9 (ชลบุรี) และสถานีเพาะชำกล้าไม้จังหวัดชลบุรี เพื่อช่วยเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้พื้นที่และช่วยลดมลภาวะ

ผลการดำเนินงาน

- ปลูกป่าแบบประชาอาสาจำนวน 2 แปลง รวมพื้นที่ 12 ไร่ เป็นไม้พื้นถิ่นที่มีความทนทานต่อสภาพอากาศร้อนได้ดี
- จำนวนต้นไม้ 500 ต้น
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 49 คน คิดเป็นจำนวน 392 ชั่วโมงอาสา

การสนับสนุนโครงการ "OUR Khung BangKachao"

วัตถุประสงค์

กรุงศรีร่วมกับมูลนิธิชัยพัฒนา กรมป่าไม้ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และองค์การภาครัฐ-เอกชน ในฐานะภาคีเครือข่ายความร่วมมือขับเคลื่อนและพัฒนาพื้นที่คุ้งบางกะเจ้า ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นแหล่งโอเอซิส (Oasis) ที่ดีที่สุดในเอเชีย เพื่ออนุรักษ์และพัฒนาคุ้งบางกะเจ้าให้เป็นพื้นที่สีเขียวตามธรรมชาติและสนับสนุนให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากการทำเกษตรกรรมมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- ปลูกไม้ยืนต้นในพื้นที่ตำบลบางยอ และตำบลบางกระสอบ จังหวัดสมุทรปราการ รวมจำนวน 11.11 ไร่
- จำนวนต้นไม้ 300 ต้น
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 69 คน คิดเป็นจำนวน 276 ชั่วโมงอาสา

กิจกรรมปลูกป่าชายเลน

วัตถุประสงค์

โครงการความร่วมมือกับสถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 5 ดำเนินการปลูกกล้าไม้ที่เหมาะสมกับพื้นที่ป่าชายเลน เพื่อรักษาระบบนิเวศและเป็นที่อาศัยของสัตว์น้ำ

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมจำนวน 3 ครั้ง ในพื้นที่ตำบลเสม็ดและตำบลอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี และอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- ปลูกต้นไม้จำนวน 3,000 ต้น (เป้าหมายที่กำหนด 3,000 ต้น)
- อัตราการรอดชีวิตของต้นไม้ที่ปลูกเฉลี่ยร้อยละ 80
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 140 คน คิดเป็นจำนวน 1,120 ชั่วโมงอาสา

โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์

โครงการความร่วมมือกับบริษัท ปูนซิเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ริเริ่มตั้งแต่ปี 2556 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกักเก็บความชุ่มชื้นในดิน และสนับสนุนให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากการทำเกษตรกรรมมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- ปี 2562 สร้างฝายชะลอน้ำจำนวน 2 ฝาย (รวมจำนวนฝายที่สร้างทั้งสิ้น 82 ฝาย)
- อาสาสมัครกรุงศรีเข้าร่วมกิจกรรม 80 คน คิดเป็นจำนวน 640 ชั่วโมงอาสา

โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง

วัตถุประสงค์

กรุงศรีได้ดำเนินโครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ดอยตุง มาตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน เพื่อช่วยรักษาความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์แก่ผืนป่าและเป็นแนวป้องกันภัยจากไฟป่า

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมสร้างฝายต้นน้ำลำธารในพื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ณ บ้านป่าซางนาเงิน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
- ผู้บริหารกรุงศรีพร้อมด้วยอาสาสมัครกรุงศรี กรุงศรี ออโต้ และผู้บริหารจากบริษัทหลักทรัพย์ภัทร จำกัด (มหาชน) เข้าร่วมกิจกรรม 235 คน คิดเป็นจำนวน 1,880 ชั่วโมงอาสา
- จำนวนฝายที่สร้าง 32 ฝาย

โครงการ "Krungsri Zero Waste"

วัตถุประสงค์

โครงการดังกล่าวริเริ่มภายใต้แนวคิด "รวมพลังลดขยะให้เป็นศูนย์" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้มีการจัดการขยะภายในองค์กรที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถนำไปรีไซเคิล (Recycle) ให้ได้มากที่สุด และลดปริมาณขยะสู่บ่อฝังกลบ รวมทั้งลดการใช้พลาสติกชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic)

ผลการดำเนินงาน

- จัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงานพกพาสิ่งของ 4 อย่าง ได้แก่ หลอด แก้ว ถุงผ้า และภาชนะใส่อาหารในทุกๆ วัน
- จัดกิจกรรม "ปันถุง เปลี่ยนโลก" เพื่อรณรงค์ให้พนักงานร่วมบริจาคถุงผ้าหรือถุงพลาสติกสภาพดี เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำ และช่วยลดการใช้ถุงพลาสติกใหม่

- รณรงค์ให้ร้านค้า (ชั้น 8 และ 9) สำนักงานใหญ่ กรุงศรี งดการใช้หรือแจกถุงพลาสติกหูหิ้วแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม 2562 โดยมีแผนขยายผลไปที่อาคารสำนักงานอื่นๆ ในระยะต่อไป

โครงการ "Care the Bear"

วัตถุประสงค์

โครงการความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาภาวะโลกร้อน อาทิ โครงการ e-Billing ของกรุงศรี คอนซูมเมอร์ การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ลดการใช้กระดาษและพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียว (Eco Event) ของหน่วยงานต่างๆ เช่น การจัดงานแถลงข่าวของฝ่ายประชาสัมพันธ์ กิจกรรม "Trash-Free Department" ของฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่ลดได้ 732,119 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ($kgCO_2e$) หรือเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้ 81,347 ต้น

การสนับสนุนด้านเงินช่วยเหลือ

พิธีทอดกฐินประจำปีและพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล ธนาคารกรุงศรีและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

วัตถุประสงค์

สืบสานประเพณีงานบุญใหญ่ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้บริหารและพนักงานทุกกลุ่มงานของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน คู่ค้า ตลอดจนลูกค้าในการร่วมทำบุญ เพื่อสานต่อพระพุทธศาสนา โดยการบูรณปฏิสังขรณ์อาคาร รวมถึงสิ่งก่อสร้างภายในวัดที่มีความชำรุดเสียหายให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างเดิม

ผลการดำเนินงาน

- ร่วมเป็นเจ้าภาพในการทอดกฐินทั้งสิ้น 8 วัด ทั่วทุกภูมิภาค ได้แก่ วัดวชิรธรรมาวาส กรุงเทพฯ วัดโคนอนมหาสวัสดิ์ จังหวัดนนทบุรี วัดโคกกลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัดพวงทอง จังหวัดอ่างทอง วัดพุพลู จังหวัดเพชรบุรี วัดป่าศรีอุดมศักดิ์ จังหวัดชัยภูมิ วัดหน้าฝาย จังหวัดอุตรดิตถ์ และวัดนาซาว จังหวัดน่าน
- ร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล เพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลมะเร็ง จังหวัดชลบุรี
- ยอดเงินทำบุญรวมทั้งสิ้น 7,666,293 บาท

การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

วัตถุประสงค์

การสนับสนุนด้านการเงิน สิ่งของ รวมถึงกำลังคนไปยังชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ เช่น อุทกภัย แผ่นดินไหว เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

- การบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านสมาคมธนาคารไทยให้แก่กองทุนช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 9,720,000 บาท

การสนับสนุนโครงการสาธารณกุศล

วัตถุประสงค์

ให้การสนับสนุนด้านการเงินผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรสาธารณกุศลแก่โครงการและชุมชนที่มีความต้องการการสนับสนุนอย่างจำเป็นเร่งด่วน

ผลการดำเนินงาน

- การบริจาคเงินสนับสนุนแก่มูลนิธิชัยพัฒนาจำนวน 1,750,000 บาท เพื่อใช้ดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อสาธารณชนเนื่องในโอกาสครบรอบ 30 ปี มูลนิธิชัยพัฒนา
- การบริจาคเงินสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติจำนวน 1,250,000 บาท
- การสนับสนุนทุนการศึกษา TNI Scholarship ให้กับสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 100,000 บาท
- การสนับสนุนงบประมาณจำนวน 100,000 บาท แก่มูลนิธิ พล.ต.อ.เภา สารสิน เพื่อใช้ในการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม แก้ไขปัญหายาเสพติด
- การมอบเงินสนับสนุนให้กับ "มูลนิธิโรงพยาบาลศรีธัญญา" เพื่อใช้ในการดำเนินกิจการของมูลนิธิเป็นจำนวนเงิน 20,000 บาท

ภาพการมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

โครงการ "ยิ่งให้...ยิ่งได้"
สนับสนุนการรับบริจาคโลหิต
ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ
สภากาชาดไทย

กิจกรรม
ESG Open House

โครงการ Krungsri
Zero Waste

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน
"เรื่องเงิน จัดการง่าย"

โครงการปันกัน...
เปลี่ยนน้ำใจให้เป็น
ทุนการศึกษา

โครงการสร้างฝายชะลอน้ำ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทราย
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี

กิจกรรมกรุงศรีวาดศิลป์ เติมฝัน

โครงการกรุงศรีรอบรู้เรื่องเงิน
"เรื่องเงิน เรียนง่าย"

โครงการห้องสมุด
กรุงศรี ออโต้

พิธีทอดกฐินประจำปี และพิธีทอดผ้าป่ามหากุศล กรุงศรี กรุ๊ป

กิจกรรมกรุงศรีรวมพลังอนุรักษ์พัฒนา
โบราณสถาน จังหวัดบ้านเกิด

โครงการสร้างฝาย
ชะลอน้ำดอยตุง

กิจกรรม
ปลูกป่าชายเลน

กิจกรรมปลูกป่า (เขาไม้แก้ว)

ข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ช่องทางการให้บริการ

พื้นที่ / ช่องทางการให้บริการ	2559		2560		2561		2562	
	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภูมิภาค
สำนักงานสาขาธนาคารกรุงศรี (สาขา)	298	397	299	401	298	405	293	397
	695		700		703		690	
เครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) (ตู้)	2,815	3,435	2,914	3,638	2,966	3,736	2,981	3,769
	6,250		6,552		6,702[1/]		6,750	
กรุงศรีเอ็กซ์คลูซีฟ (แห่ง)	22	10	27	12	30	12	31	12
	32		39		42		43	
กรุงศรี The Advisory[2/] (แห่ง)	-	-	-	-	2	-	4	1
	-		-		2		5	
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (แห่ง)	23	72	21	71	23	67	23	60
	95		92		90		83	
กรุงศรี บิซิเนส เซ็นเตอร์ (แห่ง)	55		64		62		62	
เครือข่ายดีลเลอร์ กรุงศรี ออโต้ (ราย)	3,800	5,600	4,000	6,400	3,345	6,211	3,472	6,447
	9,400		10,400		9,556		9,919	
เครือข่าย กรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ (ราย)	18,786		21,415		22,738		22,770	
สำนักงานสาขาเฟิร์สช้อยส์ (สาขา)	144		153		150		150	
สำนักงานสาขาเงินติดล้อ (สาขา)	139	342	190	403	139	674	153	847
	481		593		813		1,000	
สำนักงานสาขา HKL (สาขา)	153		168		178		177	

หมายเหตุ:
[1/] นับรวมเครื่อง Self Service Banking (SSB) และ Bill Payment Machine (BPM)
[2/] กรุงศรี The Advisory ให้บริการเฉพาะกลุ่มลูกค้ากรุงศรี Exclusive และลูกค้ากรุงศรี Prime

ข้อมูลพนักงาน

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงานกรุงศรี[1/]	14,775		15,019		15,134		15,280	
แยกตามเพศ								
ชาย	4,588	31.05	4,596	30.60	4,592	30.34	4,654	30.46
หญิง	10,187	68.95	10,423	69.40	10,542	69.66	10,626	69.54
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	2,941	19.91	2,719	18.10	2,492	16.47	2,296	15.03
30-50 ปี	9,883	66.89	10,056	66.96	10,109	66.80	10,193	66.71
> 50 ปี	1,951	13.20	2,244	14.94	2,533	16.74	2,791	18.27
แยกตามเชื้อชาติ								
ไทย	14,695	99.46	14,943	99.49	15,058	99.50	15,209	99.54
ญี่ปุ่น	66	0.45	62	0.41	63	0.42	62	0.41
จีน	9	0.06	9	0.06	8	0.05	6	0.04
อินเดีย	2	0.01	2	0.01	2	0.01	1	0.01
อื่นๆ (สิงคโปร์ เวียดนาม ไต้หวัน อินโดนีเซีย ฯลฯ)	3	0.02	3	0.02	3	0.02	2	0.01
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	7,576	51.28	8,766	58.37	8,888	58.73	8,261	54.06
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	3,313	22.42	2,208	14.70	2,163	14.29	3,249	21.26
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	3,876	26.23	4,031	26.84	4,069	26.89	3,757	24.59
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	10	0.07	14	0.09	14	0.09	13	0.09
แยกตามศาสนา[2/]								
พุทธ	-	-	-	-	-	-	14,832	97.07
คริสต์	-	-	-	-	-	-	209	1.37
อิสลาม	-	-	-	-	-	-	230	1.51
อื่นๆ (ฮินดู ซิกข์ ฯลฯ)	-	-	-	-	-	-	9	0.06
แยกตามการศึกษา[2/]								
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-	198	1.30
ปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-	11,248	73.61
ปริญญาโท	-	-	-	-	-	-	3,815	24.97
ปริญญาเอก	-	-	-	-	-	-	19	0.12

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

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับ	14,775		15,019		15,134		15,280	
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 10 ขึ้นไป	87		87		95		94	
ชาย	53	0.36	55	0.37	59	0.39	55	0.36
หญิง	34	0.23	32	0.21	36	0.24	39	0.26
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	50	0.34	46	0.31	44	0.29	34	0.22
> 50 ปี	37	0.25	41	0.27	51	0.34	60	0.39
ผู้บริหารระดับสูง ระดับ 9-10	730		809		854		895	
ชาย	373	2.52	412	2.74	432	2.85	443	2.90
หญิง	357	2.42	397	2.64	422	2.79	452	2.96
< 30 ปี	1	0.01	1	0.01	2	0.01	2	0.01
30-50 ปี	486	3.29	515	3.43	531	3.51	548	3.59
> 50 ปี	243	1.64	293	1.95	321	2.12	345	2.26
ผู้บริหารระดับกลาง ระดับ 7-8	1,952		2,097		2,118		2,295	
ชาย	819	5.54	846	5.63	856	5.66	919	6.01
หญิง	1,133	7.67	1,251	8.33	1,262	8.34	1,376	9.01
< 30 ปี	1	0.01	4	0.03	7	0.05	4	0.03
30-50 ปี	1,324	8.96	1,354	9.02	1,296	8.56	1,407	9.21
> 50 ปี	627	4.24	739	4.92	815	5.39	884	5.79
พนักงานระดับ 4-6	5,909		6,126		6,408		6,626	
ชาย	2,017	13.65	2,018	13.44	2,074	13.70	2,110	13.81
หญิง	3,892	26.34	4,108	27.35	4,334	28.64	4,516	29.55
< 30 ปี	176	1.19	180	1.20	167	1.10	188	1.23
30-50 ปี	4,740	32.08	4,829	32.15	4,951	32.71	4,992	32.67
> 50 ปี	993	6.72	1,117	7.44	1,290	8.52	1,446	9.46
พนักงานระดับ 1-3	6,097		5,900		5,659		5,370	
ชาย	1,326	8.97	1,265	8.42	1,171	7.74	1,127	7.38
หญิง	4,771	32.29	4,635	30.86	4,488	29.66	4,243	27.77
< 30 ปี	2,763	18.70	2,534	16.87	2,316	15.30	2,102	13.76
30-50 ปี	3,283	22.22	3,312	22.05	3,287	21.72	3,212	21.02
> 50 ปี	51	0.35	54	0.36	56	0.37	56	0.37

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
คณะกรรมการธนาคาร*	12		12		12		11	
แยกตามเพศ								
ชาย	9	75.00	9	75.00	8	66.67	7	63.64
หญิง	3	25.00	3	25.00	4	33.33	4	36.36
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50 ปี	2	16.67	2	16.67	2	16.67	-	-
> 50 ปี	10	83.33	10	83.33	10	83.33	11	100.00

* คณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

ข้อมูลการจ้างงานตามสัญญาจ้าง

อัตรากำลังพนักงานกรุงศรี กรุ๊ป ประจำปี 2562 (คน)

ประเภทสัญญาจ้าง / บริษัท	พนักงานประจำ (คน)			พนักงานสัญญาจ้าง (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	4,654	10,626	15,280	89	382	471
บริษัทย่อย						
Hattha Kaksekar Limited	3,260	1,122	4,382	-	-	115
บจก. บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา	40	40	80	-	-	21
บจก. กรุงศรี นิมเบิล[1/]	50	15	65	-	-	-
บจก. อยุธยา ดีเวลลอปเม้นท์ ลีสซิ่ง	31	42	73	-	-	7
บมจ. อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส	737	1,088	1,825	-	-	28
บจก. เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส	79	243	322	-	-	28
บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส	648	1,998	2,646	-	-	258
บจก. บัตรกรุงศรีอยุธยา	78	222	300	-	-	11
บจก. กรุงศรี ฟินโนเวต	-	-	-	-	-	-
บมจ. หลักทรัพย์ กรุงศรี	125	153	278	-	-	30
บลจ. กรุงศรี	65	122	187	-	-	42
บจก. กรุงศรี บริการเช่าสินเชื่อ[2/]	99	123	222	-	-	68
การร่วมค้า						
บจก. รักษาความปลอดภัย สยามเรียลตี้แอนด์เซอร์วิส	9	4	13	-	-	931
บมจ. โทเทิล เซอร์วิสเซส โซลูชั่นส์	287	858	1,145	-	-	75
บจก. กรุงศรี ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรกเกอร์[3/]	-	6	6	-	-	-
บจก. กรุงศรี เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรกเกอร์	2	5	7	-	-	-
บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส	145	875	1,020	-	-	16
บจก. เทสโก้ ไลฟ์ แอสชัวรันส์ โบรคเกอร์[4/]	2	3	5	-	-	1
บจก. เทสโก้ เจเนอรัล อินชัวรันส์ โบรคเกอร์[4/]	53	151	204	-	-	10
บจก. เงินติดล้อ	1,592	3,434	5,026	-	-	796

หมายเหตุ:

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

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

3/ เป็นบริษัทย่อยของกรุงศรี โดยกรุงศรีถือหุ้นทางอ้อมร้อยละ 99.99 ผ่าน บจก. อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส

4/ เป็นบริษัทย่อยของ บจก. เทสโก้ โลตัส มันนี่ เซอร์วิสเซส

ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกรุงศรี

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานประจำทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานประจำทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานประจำทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานประจำทั้งหมด
จำนวนพนักงานใหม่[1/]	2,576	17.43	2,037	13.56	1,987	13.13	1,871	12.24
แยกตามเพศ								
ชาย	682	4.62	568	3.78	547	3.61	566	3.70
หญิง	1,894	12.82	1,469	9.78	1,440	9.51	1,305	8.54
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	1,377	9.32	1,076	7.16	995	6.57	917	6.00
30-50 ปี	1,188	8.04	949	6.32	980	6.48	945	6.18
> 50 ปี	11	0.07	12	0.08	12	0.08	9	0.06
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	1,248	8.45	900	5.99	901	5.95	1,031	6.75
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล	772	5.23	594	3.95	531	3.51	434	2.84
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	556	3.76	543	3.62	549	3.63	405	2.65
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	6	0.04	1	0.01
จำนวนพนักงานออกจากองค์กร[2/]	1,724	11.67	1,797	11.96	1,888	12.48	1,729	11.32
แยกตามเพศ								
ชาย	511	3.46	565	3.76	553	3.65	508	3.32
หญิง	1,213	8.21	1,232	8.20	1,335	8.82	1,221	7.99
แยกตามช่วงอายุ								
< 30 ปี	669	4.53	668	4.45	619	4.09	539	3.53
30-50 ปี	946	6.40	1,008	6.71	1,129	7.46	1,014	6.64
> 50 ปี	109	0.74	121	0.81	140	0.93	176	1.15
แยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน								
สำนักงานใหญ่	764	5.17	701	4.67	779	5.15	710	4.65
สำนักงาน/สาขาในกรุงเทพ และปริมณฑล	533	3.61	567	3.78	533	3.52	492	3.22
สำนักงาน/สาขาในต่างจังหวัด	427	2.89	529	3.52	570	3.77	527	3.45
สำนักงาน/สาขาในต่างประเทศ	-	-	-	-	6	0.04	-	-

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

การกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (เพศหญิง) หลังการใช้สิทธิ์ลาคลอด

กรณีของการลา	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2559	2560	2561	2562
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาคลอดได้	10,187	10,423	10,538	10,621
จำนวนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส	2,516	2,647	2,768	2,897
จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด	319	318[1/]	355	331
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	313	318[1/]	352	329

กรณีของการลา	จำนวนพนักงานเพศหญิง (คน)			
	2559	2560	2561	2562
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี	261	303	305	348
อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate)[2/] ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว	98.12	100	99.15	99.4
การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate)[3/] ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว	83.39	95.284[4/]	86.65	98.86

หมายเหตุ:
[1/] มีการปรับตัวเลขเนื่องจากมีการรวมข้อมูลพนักงานที่ลาคลอดข้ามปี จึงปรับข้อมูลให้ถูกต้องตามจริง
[2/] อัตรากลับมาทำงาน (Return-to-Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด/จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิ์ลาคลอด) x 100
[3/] การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 1 ปี/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด) x 100
[4/] มีการปรับตัวเลขตามข้อมูลที่ได้มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน

	2559	2560	2561	2562
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	64.06	60.66	62.44	61.59
เพศ				
ชาย	59.86	57.96	63.17	57.70
หญิง	65.95	61.85	60.77	63.30
ช่วงอายุ[1/]				
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	70.01	74.73
30-50 ปี	-	-	61.33	60.75
50 ปีขึ้นไป	-	-	59.02	52.60
ระดับพนักงาน				
ระดับปฏิบัติการ 1-3	70.21	64.87	66.19	68.27
ระดับปฏิบัติการ 4-6	56.75	55.58	58.14	56.67
ผู้บริหารระดับ 7-8	68.67	64.16	67.56	61.50
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป	59.95	59.41	57.82	58.39
- ผู้อำนวยการ-ผู้อำนวยการอาวุโส[2/]	-	-	56.43	56.93
- ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป (รวม Senior Management)[2/]	-	-	71.63	73.22

หมายเหตุ:
[1/] เริ่มมีการบันทึกจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม จำแนกตามช่วงอายุในปี 2561
[2/] เริ่มเปิดเผยข้อมูลในปี 2561

ข้อมูลการจ้างงานผู้พิการ

Krungsri	2559	2560	2561	2562
จำนวนผู้พิการที่มีการจ้างงาน	-[1/]	147[2/]	150[2/]	151[2/]

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

การรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก

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

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

Independent limited assurance report

To President and Chief Executive Officer of Bank of Ayudhya Public Company Limited ("Krungsri")

Conclusion

Based on the procedures performed, as described below, nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected subject matters ("Subject Matters") identified below and included in the Sustainability Report 2019 (the "Report") for the year ended 31 December 2019 and disclosures regarding their adherence to the three AccountAbility Principles of Inclusiveness, Materiality and Responsiveness under AA1000APS (2008), and reliability of Subject Matters, are not, in all material respects, prepared in compliance with the reporting criteria (the "Criteria").

Our Responsibilities

We have been engaged by Krungsri and are responsible for providing a limited assurance conclusion in respect of the Subject Matters for the year ended 31 December 2019 to be included in the Report as identified below.

Our assurance engagement is conducted in accordance with the International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* and ISAE 3410 *Assurance on Greenhouse Gas Statements.* We have also conducted our engagement in accordance with *the Accountability Assurance Standard of Sustainability AA1000AS (2008) at moderate level* that corresponds to a limited assurance as per ISAE 3000 with a Type 2 engagement, which covers not only the nature and extent of the organisation's adherence to the AA1000APS (2008), but also evaluates the reliability of Subject Matters as indicated below. These standards require the assurance team to possess the specific knowledge, skills and professional competencies needed to provide assurance on sustainability information, and that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance on whether the Subject Matters are prepared, in all material respects, in compliance with the Criteria. We have complied with the requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants to ensure their independence. The firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

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

Subject Matters

Subject Matters comprised of the following data expressed numerically or in descriptive text for the year ended 31 December 2019:

- GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
- GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions

Criteria

The Subject Matters were assessed according to the following criteria:

- The Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative ("GRI Standards");
- The Financial Services Sector Disclosures ("FSSD"); and
- AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) ("AA1000APS").

Directors' and management's responsibilities

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

KPMG Phoomchai Audit Ltd., a Thai limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

Procedure performed

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

- Interviews with senior management and relevant staff at corporate and operating sites;
- Inquiries about the design and implementation of the systems and methods used to collect and process the information reported, including the aggregation of source data into the Subject Matters;
- Inquiries about managements practices and procedures related to identifying stakeholders and their expectations, determining material sustainability matters and implementing sustainability policies and guidelines;
- Visits one site; Krungsri's Head Office in Bangkok, selected on the basis of risk analysis including the consideration of both quantitative and qualitative criteria;
- Agreeing the Subject Matters to relevant underlying sources on a sample basis to determine whether all the relevant information has been included in the Subject Matters and prepared in accordance with the Criteria.

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

Inherent limitations

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

Restriction of use of our report

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

KPMG Phoomchai Audit Ltd.

Bangkok

18 March 2020

ดัชนีข้อมูลรายงาน

GRI Standard	Disclosure	Page number(s)	Omission/ Additional Information	External Assurance	Relation to SDGs
GRI 101: Foundation 2016	Reporting Principles	20-24, 28-33, 100-103			
	Using the GRI Standards for sustainability reporting	29			
	Making claims related to the use of the GRI Standards	120-123			
General Disclosures					
	Organizational Profile				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1 Name of the organization	11			
	102-2 Activities, brands, products, and services	15-17			
	102-3 Location of headquarters	11			
	102-4 Location of operations	11			
	102-5 Ownership and legal form	11-12			
	102-6 Markets served	15-17			
	102-7 Scale of the organization	11, 53, 113-117			
	102-8 Information on employees and other workers	113-117			SDG 8
	102-9 Supply chain	54-55			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	16-17, 20-21, 31			
	102-11 Precautionary principle or approaches	9, 48, 64, 67			
	102-12 External initiatives	25			
	102-13 Membership of associations	25			
	Strategy				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-14 Statement from senior decision-maker	8-9			
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	8-9, 19, 46-47, 67-72			
	Ethics and Integrity				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	6-7, 34-38			SDG 16
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	34-38			
	Governance				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-18 Governance structure	13-14			SDG 16
	102-19 Delegating authority	14			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	14			
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	13-14, 115	Corporate Website *[https://www.krungsri.com/bank/en/Other/AboutUs/CommitteeStructure/Board-of-Directors.html]*		
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	14, 29-30			
	Stakeholder engagement				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-40 List of stakeholder groups	32-33, 100-103			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	100			
	102-43 Approaches to stakeholder engagement	100-103			
	102-44 Key topics and concerns raised	100-103, 126			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s)	Omission/ Additional Information	External Assurance	Relation to SDGs
	Reporting Practice				
GRI 102: General Disclosures 2016	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	16-17			
	102-46 Defining report content and topic boundaries	29-30			
	102-47 List of material topics	30			
	102-48 Restatements of information	16-17			
	102-49 Changes in reporting	31			
	102-50 Reporting period	29			
	102-51 Date of most recent report	29			
	102-52 Reporting cycle	29			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	31			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	29			
	102-55 GRI content index	120-123			
	102-56 External assurance	118-119			

Material Topics

Economic					
	Economic Performance				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	9, 18-19, 69			
	103-2 The management approaches and its components	18-19, 67, 69			
	103-3 Evaluation of the management approaches	20-21, 68-72, 122			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	20-21, 53, 67-72			SDG 5, 8, 9, 10
	Indirect Economic Impacts				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	9, 18-19, 69, 104			
	103-2 The management approaches and its components	18-19, 73-77, 104			
	103-3 Evaluation of the management approaches	20-21, 73-77, 105-111			
GRI 203: Indirect Economic Impact 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	53, 73-77			SDG 8, 9, 11
	203-2 Significant indirect economic impacts	20-21, 50-51, 53, 71, 73-77			SDG 1, 3, 8, 9
	Anti-corruption				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	35			
	103-2 The management approaches and its components	35-38			
	103-3 Evaluation of the management approaches	35-38			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	36-38, 48-49			SDG 16
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	35-38, 55, 80			SDG 16
Environmental					
	Materials				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	57			
	103-2 The management approaches and its components	57			
	103-3 Evaluation of the management approaches	59-60			
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	59-60			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s)	Omission/ Additional Information	External Assurance	Relation to SDGs
	Energy				
GRI 103: Management Approaches	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	57			
	103-2 The management approaches and its components	57-58			
	103-3 Evaluation of the management approaches	57-58			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	57-58			
	302-2 Energy consumption outside of the organization	57-58			
	302-3 Energy intensity	57-58			
	302-4 Reduction of energy consumption	58			
	Water and Effluents				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	57			
	103-2 The management approaches and its components	59			
	103-3 Evaluation of the management approaches	59			
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	59			SDG 13
	303-2 Management of water discharge-related impacts	59, 61			SDG 13
	303-5 Water consumption	59, 61			SDG 6
	Emissions				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	62			
	103-2 The management approaches and its components	62			
	103-3 Evaluation of the management approaches	63-65			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	63-64		Yes	SDG 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	63-64		Yes	SDG 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	63-64			SDG 13
	305-4 GHG emissions intensity	64			SDG 13
	305-5 Reduction of GHG emissions	65			SDG 13
Social					
	Employment				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	88			
	103-2 The management approaches and its components	88-91			
	103-3 Evaluation of the management approaches	92-95, 113-115			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	116-117			SDG 5, 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	89-91, 93-95			SDG 8
	401-3 Parental leave	116			SDG 5, 8
	Occupational Health and Safety				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	96			
	103-2 The management approaches and its components	96			
	103-3 Evaluation of the management approaches	96-99			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	96			SDG 3, 8

GRI Standard	Disclosure	Page number(s)	Omission/ Additional Information	External Assurance	Relation to SDGs
	Training and Education				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	78			
	103-2 The management approaches and its components	78-79			
	103-3 Evaluation of the management approaches	80-87			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	21, 80			SDG 4, 5
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	78-87			SDG 4
	Diversity and Equal Opportunity				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	88			
	103-2 The management approaches and its components	88-89			
	103-3 Evaluation of the management approaches	92			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	92, 113-117			SDG 5, 10
	Local Communities				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	104			
	103-2 The management approaches and its components	104			
	103-3 Evaluation of the management approaches	105-111			
GRI G4: Financial Services Sector	FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged area by type	71, 112			SDG 1, 8, 10
	FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	24, 72, 112			SDG 1, 8, 10
	Customer Privacy				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	39, 43			
	103-2 The management approaches and its components	39-41, 43-44			
	103-3 Evaluation of the management approaches	40, 42, 45			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	40			SDG 16
	Product Portfolio				
GRI 103: Management Approaches 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	15, 69			
	103-2 The management approaches and its components	15, 69			
	103-3 Evaluation of the management approaches	69-71			
GRI G4: Financial Services Sector	FS6 Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g., micro/SME/large) and by sector	64, 69-71			SDG 8, 9
	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	69-71			SDG 1, 8, 9, 10
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	64			SDG 7

krungsri

แบบสำรวจความคิดเห็น
เกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2562

ขอความร่วมมือจากท่านโปรดร่วมตอบแบบสำรวจฯ โดยสแกน QR code
หรือส่งแบบสำรวจฯ นี้กลับมายังธนาคารตามที่อยู่ที่ปรากฏท้ายเล่ม
หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ KrungsriESG@krungsri.com

สแกน QR code

1. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

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

2. ท่านได้รับ/อ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรีจากแหล่งใด

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

3. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี

- ◯ เพื่อทราบและเข้าใจการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
- ◯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- ◯ เพื่อการวิจัยและศึกษา
- ◯ อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

4. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของกรุงศรี มีการระบุในรายงานความยั่งยืนครบถ้วนหรือไม่

- ◯ ครบถ้วน
- ◯ ไม่ครบถ้วน

หากท่านคิดว่ายังไม่ครบถ้วน กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงานความยั่งยืน

_____

5. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืนของกรุงศรี ประจำปี 2562

ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหาและการรายงาน	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
ความน่าสนใจของเนื้อหา	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
การใช้ภาษาเข้าใจง่าย	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
การออกแบบรูปเล่มรายงานมีความสวยงาม	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	◯ มาก	◯ ปานกลาง	◯ น้อย	◯ ควรปรับปรุง

6. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปพัฒนาการรายงานความยั่งยืนต่อไป

_____

_____

_____

- ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนารายงานความยั่งยืนของกรุงศรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป -

กรุงศรีจัดพิมพ์หนังสือเล่มนี้ด้วยหมึกถั่วเหลืองบนกระดาษที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิลร้อยละ 100
ลดปริมาณการตัดต้นไม้ การปล่อยก๊าซคาร์บอน ทำให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

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

ออกแบบ: บริษัท กราฟิก สเตชั่น จำกัด

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

Call 1572 | www.krungsri.com | Krungsri Simple