

K

KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน 2562

ธนาคารแห่งความยั่งยืน

GREEN
DNA

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ



KASIKORNTHAI

ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK



หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย

开泰基金管理 KASIKORN ASSET MANAGEMENT



ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

开泰研究中心 KASIKORN RESEARCH CENTER



หลักทรัพย์กสิกรไทย

开泰证券 KASIKORN SECURITIES



ลีสซิ่งกสิกรไทย

开泰租赁 KASIKORN LEASING



แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย

开泰设备融资 KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT



กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซครเทเรียต

开泰技术集团管理 KASIKORN TECHNOLOGY GROUP SECRETARIAT



กสิกร แล็บส์

开泰研发 KASIKORN LABS



กสิกร ซอฟต์

开泰软件 KASIKORN SOFT



กสิกร โปร

开泰信息基础设施 KASIKORN PRO



กสิกร เซิร์ฟ

开泰服务 KASIKORN SERVE



กสิกร เอกซ์

开泰爱科思有限公司 KASIKORN X



ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจบนรากฐาน
ของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
มีธรรมาภิบาลที่ดี สร้างความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ด้วยยุทธศาสตร์ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว
ปรัชญาของการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนี้ ได้ถูกปลูกฝังและหล่อหลอม
ในทุกกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม
จนเป็นกรีน ดีเอ็นเอขององค์กรที่สร้างประโยชน์สูงสุด
ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

**GREEN
DNA**



CUSTOMER CENTRICITY



วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่
ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ผ่านการผสมผสาน
การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์
เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ
มาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืน
แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ค่านิยมหลัก

ลูกค้า
คือหัวใจ

ห่วงใย
และคล่องตัว

ร่วมมือ
ร่วมใจ

สรรค์สร้าง
อย่างยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารแห่งความยั่งยืน



ตลอดระยะเวลากว่า 70 ปีที่เรามุ่งมั่นพัฒนาจนเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินชั้นนำที่แข็งแกร่งของประเทศไทย
ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
และเป็นรากฐานของทุกกระบวนการทำงานเพื่ออำนวยประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
และเพื่อประเทศไทยเจริญเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืนสืบไป



**Bloomberg
Gender-Equity Index
(GEI)**
บริษัทเอนพีจีและเอ็นพีอี
ที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก
2 ปีติดต่อกัน
(2002 - 2003)



**ดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน
Carbon Disclosure Project
(CDP)**
ธนาคารเอนพีจีและเอ็นพีอี
ที่ได้รับการประเมินผล
ในระดับ A- (Leadership Level)
(2002)



**ดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน
Dow Jones Sustainability
Indices (DJSI)**
ธนาคารไทยพาณิชย์
ในประเทศไทยและอาเซียน
ที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก
4 ปีติดต่อกัน
(2009 - 2002)



**รางวัล Sustainability Award
ประเภท Bronze Class
ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร
3 ปีติดต่อกัน
(2001 - 2003)**



**ดัชนี FTSE4Good
Emerging Index
ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก
4 ปีติดต่อกัน
(2009 - 2002)**



MSCI ESG Ratings ที่ระดับ AA
ซึ่งถือว่าเป็นระดับผู้ทำ
ในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
ในกลุ่มธนาคารของตลาดเปิดใหม่
(2002)



**การรับรองการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์
ธนาคารพาณิชย์แห่งแรก
ในประเทศไทย
ที่ได้รับการรับรอง
2 ปีติดต่อกัน
(2001 - 2002)**



**ใบรับรอง ESG 100 Certificate
ได้รับคัดเลือก
เป็นหนึ่งใน 100 บริษัท
ที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
4 ปีติดต่อกัน
(2009 - 2002)**



**รางวัลบริษัทจดทะเบียน
ด้านความยั่งยืนดีเด่น
2 ปีติดต่อกัน
(2001 - 2002)**



**รางวัลรางวัลความยั่งยืน
ระดับเกียรติคุณ
(2002)**



**รางวัล Distinguished Awards
ด้านความเป็นเลิศ
ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน
(2002)**



**ผู้นำดัชนี
ได้รับเป็นปีที่ 4
(2008, 2000 - 2002)**

สารบัญ

006 สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

009 เกี่ยวกับ ธนาคารกสิกรไทย

016 ธนาคารกสิกรไทย กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- 012 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานธุรกิจ

- 016 ผลการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 018 การพัฒนาอย่างยั่งยืน
ของธนาคารกสิกรไทย
- 022 การกำหนดประเด็น
ด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 027 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

032 มิติเศรษฐกิจ

- 034 การกำกับดูแลกิจการ
- 037 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 044 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 048 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- 062 การให้สินเชื่อและการลงทุน
ด้วยความรับผิดชอบต่อ
ตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
- 070 การรักษาความปลอดภัย
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 076 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
อย่างยั่งยืน

080 มิติสังคม

- 082 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 093 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 106 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 110 การดำเนินงานด้านสังคม

120 มิติสิ่งแวดล้อม

- 122 การบริหารความเสี่ยงและโอกาส
ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ
- 132 การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจ
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 138 การบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

146 ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

156 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

161 ดัชนีข้อมูล ตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS

168 การปฏิบัติตามข้อตกลงโลก แห่งสหประชาชาติ

172 รางวัลและการประเมิน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

174 การรับรอง จากหน่วยงานภายนอก

สารจากคณะกรรมการธนาคาร

ในรอบปีที่ผ่านมา สถานการณ์เศรษฐกิจโลกมีสัญญาณชะลอตัวลง ทั้งจากข้อพิพาททางการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน พدดิกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป สถานะการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งทั่วโลกให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจในอนาคต สำหรับเศรษฐกิจไทยยังไม่มีสัญญาณฟื้นตัวที่ชัดเจนนัก ทำให้การดำเนินธุรกิจในระยะต่อไปยังมีความท้าทายในช่วงที่ประเทศไทยต้องฟื้นฟูด้านเศรษฐกิจ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐและประชาชน รวมทั้งภาคสถาบันการเงินซึ่งเป็นจักรกลสำคัญที่จะช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจและเป็นผู้ที่ให้สินเชื่อเพื่อสร้างความเจริญเติบโตแก่ธุรกิจ และความท้าทายรูปแบบใหม่จากโครงสร้างของโลกดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งมอบบริการมาตรฐานสากลตามปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” ด้วยการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) ผ่านการส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกด้านอย่างใส่ใจและทั่วถึง โดยประสานความร่วมมือกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรทางธุรกิจ และร่วมกับกสิกร บิชีเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยด้านดิจิทัล ขณะเดียวกัน ยังได้ปรับแนวทางการดำเนินงานและความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

ธนาคารดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ โดยในมิติเศรษฐกิจ ได้พัฒนานวัตกรรมและบริการอย่างหลากหลาย ทั้งการร่วมมือกับบริษัทในแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ การพัฒนาฟังก์ชัน K PLUS เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีทุกที่ทุกเวลา การพัฒนาระบบหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเทคโนโลยีบล็อกเชน การเปิดตัว MADHUB ศูนย์รวมโซลูชันครบวงจรของร้านค้าออนไลน์ การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาช่องทางบริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งเดินหน้านำยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค

นอกจากนี้ การดำเนินธุรกิจของธนาคารในฐานะพลเมืองที่ดี ธนาคารผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีความหมายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน โดยในมิติสังคม ธนาคารมุ่งดำเนินโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ การให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนผ่านเว็บไซต์ AFTERKLASS โครงการนำแพทย์พันธุ์ปัญญาซึ่งปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนของนักเรียนและครูให้เกิดทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ โครงการมูลค่าเพิ่มอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ในจังหวัดน่าน การให้ความช่วยเหลือในยามเกิดภัยพิบัติ และสนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมในโครงการทำดีทำได้ตามเจตนารมณ์กรีนดีเอ็นเอ ขณะเดียวกัน ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ควบคู่กับการให้โอกาส การเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายและสิทธิมนุษยชน ตลอดจนเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคน และสำหรับมิติสิ่งแวดล้อม จากปัญหาสภาพภูมิอากาศของโลกที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการทิ้งขยะที่เป็นพิษอย่างไม่ระมัดระวัง อันเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจในอนาคต ซึ่งต้องร่วมกันแก้ไขปัญหามา เพื่อให้มั่นใจว่าเราได้ส่งต่อโลกที่สะอาดไว้ให้กับอนุชนรุ่นหลัง ธนาคารเพิ่มนโยบายด้านการปรับตัวและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งปรับนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร และการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ชัดเจนขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของธนาคารและแนวโน้มด้านความยั่งยืนระดับโลก โดยธนาคารตั้งเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ได้ร้อยละ 20 ภายในปี 2563 (จากปีฐาน 2566) เพื่อขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ และมุ่งสู่การเป็นสังคมที่ปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ในระยะยาว อีกทั้งยังได้ร่วมลงนามกำหนดแนวทางการดำเนินงานกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย สนับสนุนการดำเนินโครงการรักษาน้ำน่านร่วมกับชุมชนเพื่อการอนุรักษ์ป่าต้นน้ำน่าน นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมขับเคลื่อนโครงการน่านแซนด์บ็อกซ์ในฐานะตัวแทนภาคเอกชน ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นและร่วมมือกันของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ที่จะร่วมกันปฏิรูปและหาวิธีการแก้ไขปัญหารากฐานความถดถอยของทรัพยากรธรรมชาติของประเทศในครั้งของของประชากร เพื่อพัฒนาเป็นต้นแบบสำหรับจังหวัดอื่นทั่วประเทศต่อไป

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อความสมดุลและยั่งยืนในทุกมิติ สะท้อนผลลัพธ์อันดีทั้งในด้านผลประกอบการ โดยในปี 2562 ธนาคารและบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิจำนวน 38,727 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 0.70 โดยมีรายได้จากการดำเนินงานสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.22 และมีการตั้งสำรองหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นจากปีก่อน สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยตามหลักเกณฑ์ Basel III อยู่ที่ร้อยละ 19.62 และอัตราส่วนกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 16.19 ซึ่งสูงกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อันสะท้อนถึงสถานะเงินกองทุนของธนาคารที่แข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการยอมรับจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยและอาเซียนที่ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก FTSE4Good Emerging Index เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน ได้รับการประเมินผลด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน Carbon Disclosure Project (CDP) ปี 2562 ในระดับ A- ถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับผลคะแนนในระดับ Leadership อีกทั้งได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนประจำปี 2562 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นปีที่ 4 รวมถึงได้รับรางวัลในด้านอื่นๆ อย่างมากมาย

ในนามของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ผมขอขอบคุณที่ท่านได้มอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจธนาคารกสิกรไทย ด้วยดีเสมอมา ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารครั้งสำคัญโดยแต่งตั้งนางสาวชัตติยา อินทวิชัย เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สืบแทนผม โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 เป็นต้นไป จากการที่คณะกรรมการธนาคารได้มอบความไว้วางใจนางสาวชัตติยา อินทวิชัย ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารกิจการธนาคารในด้านสำคัญๆ มายาวนาน และเชื่อมั่นว่าจะสามารถนำพาธนาคารสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนสืบไป



(นายบัณฑิต ล้ำชา)

ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

A large, stylized green letter 'K' with a brushstroke texture, positioned above a green rectangular bar.

KASIKORNTHAI

เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- 010 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- 012 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ



ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย
เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์
ขนาดใหญ่ของไทย
ดำเนินธุรกิจบนรากฐานของ
การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน
ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม
เพื่อสร้างสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ
สังคม และสิ่งแวดล้อม

ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยดำเนินยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างสมดุลในทุกมิติ เพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เพื่อสร้างผลตอบแทน และความเป็นผู้นำธุรกิจที่ยั่งยืนในระยะยาว

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันธนาคารมีบริษัทย่อยจำนวน 40 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศ 886 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค ของประเทศไทยและต่างประเทศ 18 แห่ง ใน 8 ประเทศโดยสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 34,310 คน* มีเครือข่ายทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรสอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และสี่ล้อ ซึ่ง เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดภายใต้ปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร เพื่อตอบสนองของทุกความต้องการของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2535
- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนของประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจให้บริการครบวงจร ทั้งกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากลูกค้าประเภทบุคคล บริษัทกองทุน มูลนิธิ ธนาคารพาณิชย์ ภาครัฐ รวมถึงผู้ลงทุนสถาบันต่างประเทศขนาดใหญ่

* จำนวนพนักงานประกอบด้วย พนักงานธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537
- ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเพื่อสร้างข้อมูลทางวิชาการ ที่ถูกต้องทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะ บริษัทของธนาคารกสิกรไทย

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2546
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชยกรรมและบริการบทวิเคราะห์การลงทุนเชิงลึก ด้วยแหล่งข้อมูลและทีมนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547
- ให้บริการทางการเงินสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์อย่างครบวงจร และหลากหลาย ทั้งบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์สำหรับลูกค้าฟรืด และ บริการทางการเงินสำหรับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ รวมทั้งบริการสินเชื่อรถยนต์เพื่อเงินสดสำหรับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล

บริษัท แพคเดอริ แอนด์ อีควิปเมนท์ กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2533
- ให้บริการทางการเงินในรูปแบบลีสซิ่งประเภทเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ โดยเป็นการให้บริการแบบครบวงจร ทั้ง 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสัญญาเช่าทางการเงิน และบริการสัญญาเช่าดำเนินการแก่ลูกค้านิติบุคคล ที่ประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์และการผลิตในอุตสาหกรรมทุกประเภท และเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ

กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป

เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือและแข่งขันในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ประกอบด้วย 6 บริษัท ได้แก่

บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซครเทรียต จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2568
- ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของกลุ่มบริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป สนับสนุนการจัดการด้านการเงินและด้านบุคลากร และประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบริษัทและธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2568
- ทำหน้าที่ค้นหาเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่จะเป็ประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2568
- ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

บริษัท กสิกร โปร จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2568
- ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2536
- ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัททั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบ และการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กสิกร เอ็กซ์ จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2560
- ทำหน้าที่ค้นหาเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัลและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

ธนาคารจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 16 สายงาน โดยมีสายงานบริหารกลยุทธ์และวิเคราะห์ข้อมูล ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรและการประสานงานในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งได้แถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบเป็นประจำทุกปี

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ (The K-Strategy)

ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจบนรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความสมดุลทั้ง 3 มิติ อันได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันนำมายกระดับสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยยังคงให้ความสำคัญกับการสานต่อเจตนารมณ์ในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) ด้วยการส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกด้านอย่างใส่ใจและทั่วถึง ซึ่งทำให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการที่ลูกค้าไว้วางใจได้ และสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีทุกที่ทุกเวลาให้แก่ลูกค้าผ่านการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างธนาคารกสิกรไทย บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจสตาร์ทอัพและพันธมิตรทางธุรกิจ ภายใต้แบรนด์หนึ่งเดียวในชื่อธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK)

ธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

- การให้สินเชื่ออย่างประสบความสำเร็จ ผ่านความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)
- การเข้าไปอยู่ในที่ที่ลูกค้าใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจ
- การรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า

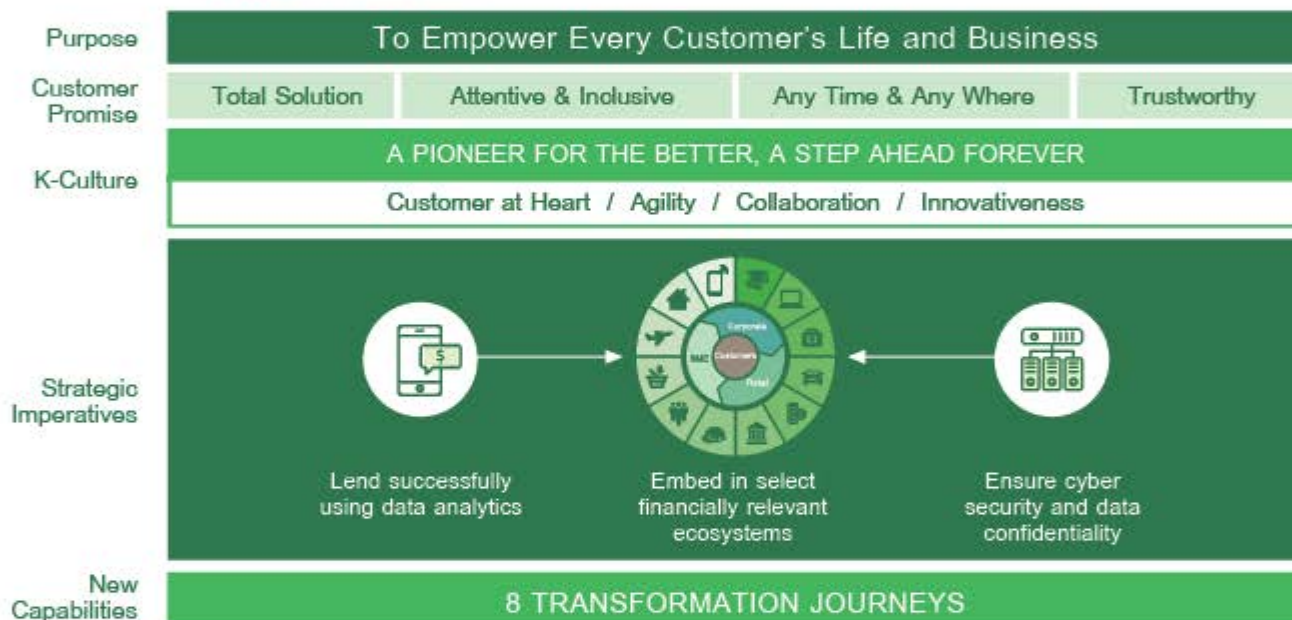
ธนาคารให้ความสำคัญกับความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ทั้ง 8 ข้อ ได้แก่

- Ecosystem Orchestrator & Harmonized Channel: การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศควบคู่กับการพัฒนาช่องทางขายและให้บริการของธนาคาร เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
- Intelligent Lending: การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย
- Proactive Risk & Compliance Management: การระบุความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการป้องกันในเชิงรุก
- New Growth in Regional Market: การขยายโอกาสทางธุรกิจในตลาดต่างประเทศ
- Data Analytics: การพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- Cyber Security & IT Resilience: การยกระดับศักยภาพด้านไอที และการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์
- Performing Talent and Agile Organization: การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อมุ่งสู่การเป็น Agile Organization
- Modern World-Class Technology Capability: การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในระดับภูมิภาค

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ (The K-Strategy)

KASIKORNBANK Guiding Foundation

- Remain a top tier size with strong brand, distribution, and capital base
- Acquire enduring customers and ensure excellent customer experience across all segments
- Be a digital-oriented AEC+3 Bank
- Be a data-driven bank and ensure data confidentiality
- Be a cost competitive operator
- Be a Bank of Sustainability



1 Ecosystem Orchestrator & Harmonized Channel

Orchestrating ecosystems with partners and providing excellent experiences throughout customer journeys

2 Intelligent Lending

Leveraging customer data to offer personalized lending experience and achieve fair risk-adjusted return

3 Proactive Risk & Compliance Management

Proactively identifying potential risk and establishing loss prevention and detection



4 New Growth in Regional Market

Exploring new growth by
• Regional Payment for All
• "Better Me" Finance

5 Data Analytics

Expanding data analytics capability to enhance business opportunity and operational efficiency

6 Cyber Security & IT Resilience

Enhancing comprehensive cyber security and IT capabilities

7

Performing Talent and Agile Organization

8

Modern World-Class Technology Capability

ยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค

ธนาคารเดินหน้ายุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค (Regional Digital Bank) ผ่านกลยุทธ์การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค 3-Track Regional Digital Expansion โดยแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 แนวทาง คือ

1. **การขยายธุรกิจธนาคารทั่วไป (Conventional Expansion)** โดยขยายเครือข่ายและการให้บริการของธนาคารในภูมิภาค AEC+3 และหาแนวทางการยกระดับสำนักงานผู้แทนในเวียดนามและเมียนมาให้เป็นสาขาของธนาคารภายในปี 2563
2. **การขยายธุรกิจธนาคารดิจิทัล (Digital Expansion)** โดยการให้บริการในรูปแบบโมบายดิจิทัล (Mobile Digital) ในกลุ่มประเทศเป้าหมาย CCLMVI* ได้แก่
 - โครงการกระเป๋าเงินในรูปแบบดิจิทัล (e-Wallet) "QR KBank" ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) โดยมุ่งยกระดับการให้บริการและเพิ่มฟังก์ชันให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและร้านค้ามากขึ้น
 - โครงการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ในราชอาณาจักรกัมพูชา
 - แผนการที่จะขยายธุรกิจดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ในสาธารณรัฐประชาชนจีน

3. **การขยายธุรกิจธนาคารผ่านการเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของอุตสาหกรรมและประเทศเป้าหมาย CCLMVI (Industry Solutions and Ecosystem Expansion)**

โดยมองหาโอกาสสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเป้าหมายใหม่ ได้แก่ กลุ่ม Tech Partner เพื่อผลักดันให้ธุรกิจไทยและธุรกิจท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น โดยในปี 2562 ธนาคารได้ร่วมมือกับพันธมิตรในธุรกิจ E-commerce ของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ซึ่งถือเป็นโครงการนำร่องเพื่อผลักดันธุรกิจไทยและสินค้าไทยสู่เวทีแห่งภูมิภาคในอนาคต

เพื่อเป้าหมายทางยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่งภูมิภาค และการมุ่งเป็น Regional Life Platform of Choice ของลูกค้าทั้งในประเทศไทยและภูมิภาค ผ่านช่องทางดิจิทัลและโมบายโซลูชัน นั้น บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด (ก่อตั้งเมื่อปี 2561) ในฐานะที่เป็น Investment Holding Company ภายใต้ธนาคารกสิกรไทยจะเป็นผู้ที่ค้นหา หรือ Scouting Innovation, Tech Partner และบุคลากรที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาและยกระดับการให้บริการของธนาคารในกลุ่มประเทศ CCLMVI โดยปัจจุบันได้จัดตั้ง Innovation Lab แล้วใน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย ประเทศอิสราเอล สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

* CCLMVI คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน)

ในปี 2562 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด หรือ ไคโถ๋หยินหาง (จงกั๋ว) ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นจดทะเบียน ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ยังคงมุ่งมั่นยกระดับการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากการจัดให้ความรู้ความเข้าใจบริการทางการเงินของธนาคาร แก่ลูกค้าชาวจีน หรือการจัดกิจกรรมหาคู่ค้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการไทยที่สนใจขยายตลาดสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน (Business Matching) แล้ว ธนาคารยังได้ให้บริการลูกค้าบริษัท ทั้งจีนและไทยในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- การเป็นผู้จัดการระดมเงินกู้ (Lead Arranger) ในการให้เงินกู้ร่วม (Syndicated Loan) แก่ลูกค้าบริษัทจีน
- การให้บริการที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisor) กับลูกค้าบริษัทจีนและธุรกิจไทยในการเข้ามาลงทุนในสาธารณรัฐประชาชนจีน
- การออกผลิตภัณฑ์เงินกู้ระหว่างบริษัท (Entrusted Loan) ซึ่งเป็นบริการทางการเงินที่ช่วยสร้างความคล่องตัวให้กับบริษัทไทยที่มีเงินลงทุนเหลือ และมีความพร้อมที่จะสนับสนุนสินเชื่อให้บริษัทในเครือทำการกู้ยืมเงินเพื่อไปใช้ในกิจการของบริษัทในเครือ

นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้าบริษัทแล้วนั้น ธนาคารยังมีแผนที่จะขยายฐานลูกค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าบุคคลมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2562 ธนาคารได้ให้สินเชื่อร่วมกับธนาคารพันธมิตรเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าบุคคลสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้ายาวนานๆ และตอบสนองของความต้องการในการจับจ่ายใช้สอยอย่างครบวงจร สำหรับแผนดำเนินงานในอนาคต ธนาคารมีแผนที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการต่อยอดด้านความรู้ พร้อมทั้งสร้างวินัยและผลักดันให้เกิดพฤติกรรมทางการเงินที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้สินเชื่อไปสู่บริการด้านการลงทุน ประกันชีวิต ฯลฯ ที่ตอบสนองต่อความต้องการในแต่ละช่วงอายุของลูกค้า ทั้งในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการมีอิสรภาพทางการเงิน

การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารกำกับดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยใช้บาลานซ์สกอ์การ์ดเป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขณะเดียวกันได้ถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ระดับสายงานมีความสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีทีมบาลานซ์สกอ์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมอง และถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการ ระดับผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้



ธนาคารกสิกรไทย

เดินหน้ายุทธศาสตร์
เพื่อยกระดับการเป็น
ธนาคารแห่งภูมิภาค
(Regional Digital Bank)

ธนาคารกสิกรไทย กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 016 ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 018 การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย
- 022 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
- 027 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ผลการดำเนินงาน
ด้านการพัฒนา
อย่างยั่งยืน
ปี 2562
ที่โดดเด่น

มิติเศรษฐกิจ

ผู้นำ
ด้านบริการโมบายแบงกิ้ง
ในประเทศไทย
ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการ
K PLUS

12.1
ล้านราย

คะแนนภาพลักษณ์
ความเป็นผู้นำ
ด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (NPS
ช่องทางโมบายแบงกิ้ง)

ที่ **54** สูงที่สุด
ในธุรกิจธนาคาร
ในประเทศไทย

ริเริ่มโครงการ
Thailand Blockchain
Community Initiative
(BCI) โดยนำระบบ
บล็อกเชนมาใช้กับ
การให้บริการ
หนังสือค้ำประกัน
ครั้งแรกในประเทศไทย

มิติสังคม

ร้อยละ **100**

ของการดำเนินงาน
ของธนาคาร

มีการประเมินความเสี่ยง
ด้านสิทธิมนุษยชน

อัตราส่วนผู้บริหารหญิง
ระดับกรรมการบริษัท
ร้อยละ

38.9

จำนวนชั่วโมง
จิตอาสา

248,180

ชั่วโมง

รางวัลยอดเยี่ยม
ในการบริหารจัดการ

ทรัพยากรบุคคล จาก
Brandon Hall Group

มิติสิ่งแวดล้อม

มูลค่าโครงการสินเชื่อ
พลังงานทดแทน

801.5

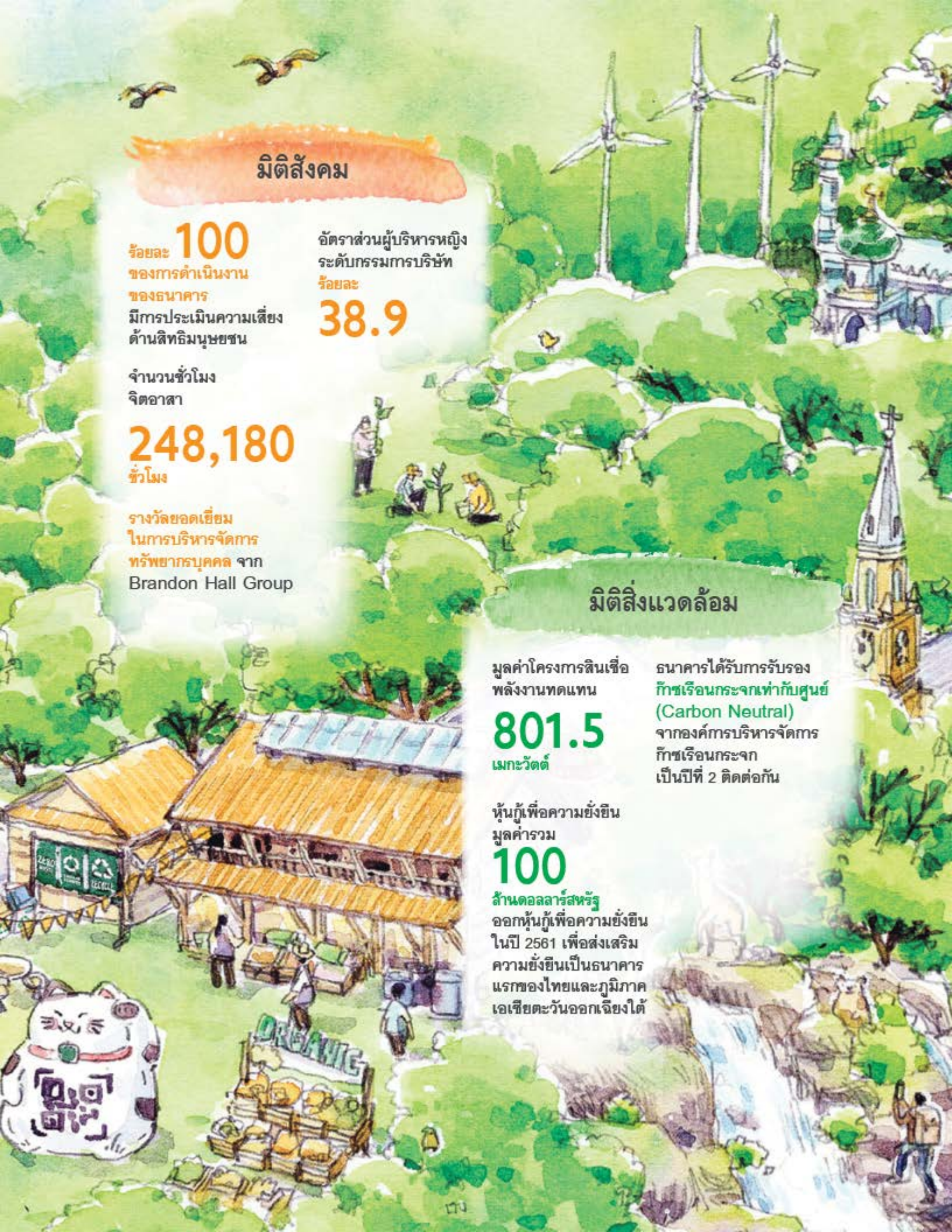
เมกะวัตต์

ธนาคารได้รับการรับรอง
ก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์
(Carbon Neutral)
จากองค์การบริหารจัดการ
ก๊าซเรือนกระจก
เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน
มูลค่ารวม

100

ล้านดอลลาร์สหรัฐ
ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน
ในปี 2561 เพื่อส่งเสริม
ความยั่งยืนเป็นธนาคาร
แรกของไทยและภูมิภาค
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้



การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตั้งแต่ปี 2567 ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของธนาคารนำไปปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนและถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติในสายงานต่างๆ อย่างถูกต้อง และช่วยบูรณาการแผนการดำเนินงานให้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

โดยในปี 2562 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของธนาคารและแนวโน้มของโลก โดยเพิ่มนโยบายเรื่องการปรับตัวและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งปรับนโยบายการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และนโยบายการดำเนินงานของธนาคารที่เป็นมิตรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น



กรอบการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ธนาคารให้ความสำคัญ
กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
(Sustainable Development Goals: SDGs)
ขององค์การสหประชาชาติ
จำนวน 9 เป้าหมายหลัก ซึ่งสอดคล้อง
ตามประเด็นสาระสำคัญของธนาคาร
อีกทั้งให้การสนับสนุนอีก 8 เป้าหมาย
เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่
ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



เป้าหมาย

นโยบาย การดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน

การสร้าง ผลตอบแทน อย่างยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณชน
- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- การพัฒนาโครงสร้างระบบนวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม

การเป็น พลเมืองที่ดี ของสังคม

ด้านสังคม

- การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- การดูแลชุมชนน้อมนำและรับผิดชอบต่อพนักงาน
- การดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพเยาวชน สังคม และสาธารณประโยชน์ต่างๆ

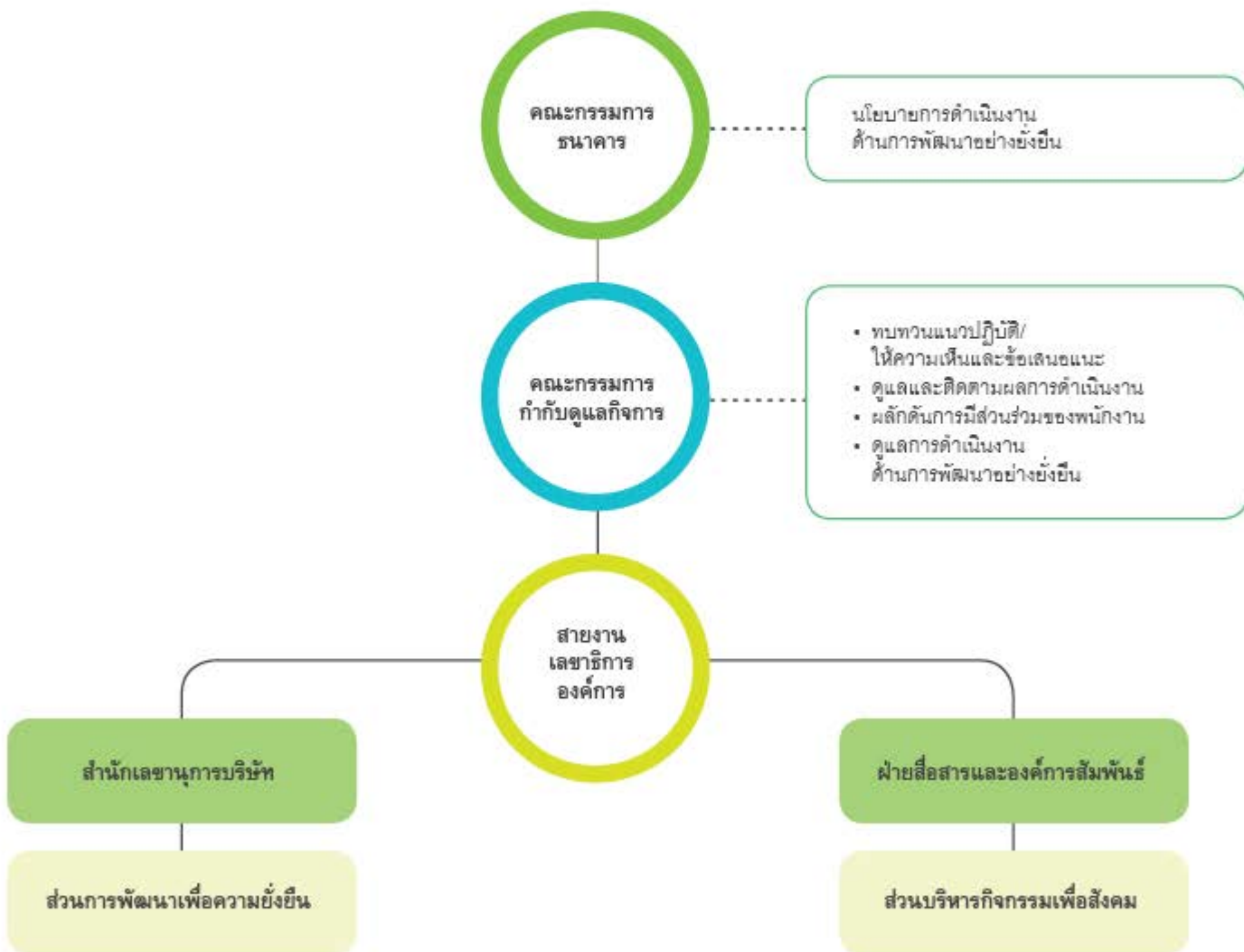
การมุ่งสู่ สังคมคาร์บอน เป็นศูนย์

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การปรับตัวและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การดำเนินงานของธนาคารที่เป็นมิตรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารวางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่ผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการจัดประชุมทุกไตรมาสเพื่อกำหนดแนวทาง พิจารณาทบทวน ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท ซึ่งอยู่ในสายงานเลขาธิการองค์กร ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานร่วมกับคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากฝ่ายงานต่างๆ ภายในธนาคารที่ร่วมกันดำเนินงานตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



การสื่อความเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารสื่อความเรื่องการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นองค์ปาฐกแสดงวิสัยทัศน์นโยบาย และการก้าวไปเบื้องหน้าของธนาคารผ่านประเด็น Bank of Sustainability: The New Identity of Financial Services ในงานสัมมนา MFA CEO Forum ครั้งที่ 19 จัดโดยกรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ



ธนาคารร่วมเสวนาและจัดแสดงนิทรรศการธนาคารแห่งความยั่งยืน ในงาน Bangkok Sustainable Banking Forum 2019 จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม หน่วยงานกำกับดูแล

การร่วมเสวนาในหัวข้อจับกระแสการลงทุนในธุรกิจแบบยั่งยืนธุรกิจไทยต้องเดินอย่างไร Business Investments in Environment, Social, and Governance (ESG) Trends ในงานสัมมนาเศรษฐกิจประจำปี 2562 จัดโดยสมาคมเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์



การร่วมบรรยายในหัวข้อเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนในงานสัมมนาต่างๆ เช่น

- งานประชุมระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ 3: หลักการเงินที่ยั่งยืน: อะไรที่ภาคธุรกิจจำเป็นต้องรู้?
- งานสัมมนาพิเศษในหัวข้อแนวพระราชดำริภูมิคุ้มกันสังคม วิกฤตธุรกิจยั่งยืน
- การบรรยายหัวข้อ Communicate the value of sustainability to investors



การประชุมสัมพันธ์ข่าวสารด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ได้แก่ กลยุทธ์ที่ MS Office 365 Line การจัดบอร์ดนิทรรศการธรรมาภิบาลสารสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น เป็นต้น



การเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกศึกษาดูงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร



งานสัมมนาคู่ค้าประจำปี 2562 ธนาคารสื่อความการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่คู่ค้า



การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ธนาคารมีการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนด้วยการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก ประเด็นที่ธนาคารขึ้นนาระดับโลกให้ความสำคัญ และประเด็นที่สำคัญของธนาคารในปี 2561 ซึ่งครอบคลุมทุกประเด็น ผนวกกับการประเมินความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสดเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็นและการพูดคุยแบบพบหน้า เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกธนาคาร

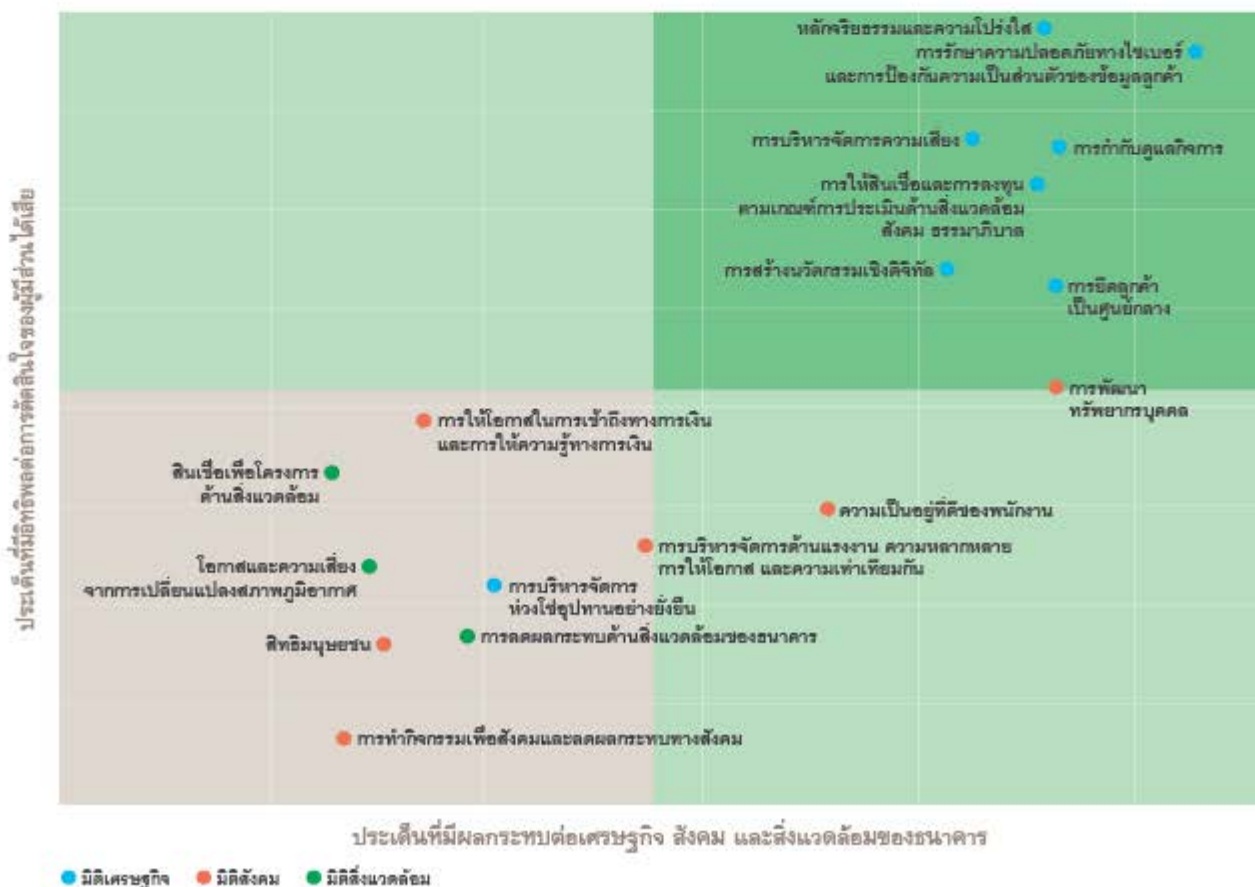


การเปลี่ยนแปลงการรายงาน ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญตามแนวทาง GRI Standards ที่ระบุในรายงานฉบับนี้ เปลี่ยนแปลงจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2561 จาก 20 ประเด็น เป็น 17 ประเด็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็น “การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า” และประเด็น “การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์” ในปี 2561 ถูกรวมไว้ในประเด็น “การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า” ในปี 2562
2. ประเด็น “การสร้างการเข้าถึงทางการเงิน” และประเด็น “การให้ความรู้ทางการเงิน” ในปี 2561 ถูกรวมไว้ในประเด็น “การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน” ในปี 2562
3. ประเด็น “การวัดผลและประเมินผลกระทบ” ในปี 2561 ไม่ปรากฏเป็นประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2562

การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
การกำกับดูแลกิจการ การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถดำเนินงานเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว	Governance (GRI 102-18, GRI 102-19)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	การกำกับดูแลกิจการ มิติเศรษฐกิจ	
หลักจริยธรรมและความโปร่งใส จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล	Ethics and Integrity (GRI 102-16) Anti-Corruption (GRI 205)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ มิติเศรษฐกิจ	
การบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงกฎกติกา ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ การประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร	Governance (GRI 102-30)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการความเสี่ยง มิติเศรษฐกิจ	
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองของ ความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มิติเศรษฐกิจ	  
การให้สินเชื่อและการลงทุนตามเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล การให้สินเชื่อและการลงทุนโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่า ทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุน จะไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี	Governance (GRI 102-30, GRI 102-31)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น	การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มิติเศรษฐกิจ	 
การสร้างนวัตกรรมเชิงดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	Product and Services (GRI 103)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มิติเศรษฐกิจ	

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า การมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ โดยมีนโยบาย โครงสร้าง กระบวนการประเมิน ระบบประเด็น ความเสี่ยง การติดตาม ป้องกัน ตรวจสอบ แก้ไข และเยียวยาในกรณีที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น	Governance (GRI 102-30) Customer Privacy (GRI 103, GRI 418)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง	การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มิติเศรษฐกิจ	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน การบริหารห่วงโซ่อุปทานโดยพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่า คู่ค้าที่ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วย จะไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี	Supply Chain (GRI 102-9) Environmental and Social Assessment to Suppliers (GRI 103, GRI 308, GRI 414)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน มิติเศรษฐกิจ	 
การบริหารจัดการด้านแรงงาน ความหลากหลาย การให้โอกาส และความเท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยการเคารพในความหลากหลายและโอกาสที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีกลไกและช่องทางรับข้อร้องเรียนด้านแรงงาน	Employment (GRI 103, GRI 401) Labor / Management Relations (GRI 103, GRI 402) Diversity and Equality Opportunity (GRI 103, GRI 405)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	   
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	Training and Education (GRI 103, GRI 404)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	
ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยที่ดี ทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดสรรสถานที่ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	Occupational Health and Safety (GRI 103, GRI 403)	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล มิติสังคม	
สิทธิมนุษยชน การเคารพและจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า/คู่ธุรกิจ	Human Rights Assessment (GRI 103, GRI 412)	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน มิติสังคม	 

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals
<p>การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน ให้แก่ลูกค้าและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการเงินให้แก่ลูกค้า และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส</p>	<p>Indirect Economic Impacts (GRI 103, GRI 203) GRI G4 Product Portfolio (GRI 103, FS 7) GRI G4 Local Communities (GRI 103, FS 13, FS 14) Financial Literacy (GRI 103, Former FS 16)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</p>	<p>การสร้าง การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน มิติสังคม</p>	
<p>การทำกิจกรรมเพื่อสังคม และลดผลกระทบทางสังคม การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน กิจกรรมจิตอาสา และการทำกิจกรรมที่ส่งเสริม กระตุ้นการเจริญเติบโตต่อเศรษฐกิจชุมชน</p>	<p>Economic Performance (GRI 103, GRI 201)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</p>	<p>การดำเนินงานด้านสังคม มิติสังคม</p>	
<p>สินเชื่อเพื่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโครงการ หรือธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p>	<p>GRI G4 Product Portfolio (GRI 103, FS 8)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า</p>	<p>การสนับสนุนทางการเงิน แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มิติสิ่งแวดล้อม</p>	
<p>การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การจัดการด้านพลังงาน การจัดการน้ำ และการจัดการของเสีย</p>	<p>Energy, Water, Emissions, Effluent and Waste (GRI 302, GRI 303, GRI 305, GRI 306)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</p>	<p>การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร มิติสิ่งแวดล้อม</p>	
<p>โอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การวิเคราะห์ประเมินโอกาสและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p>	<p>Emissions (GRI 103, GRI 305)</p>	<p>ทุกธุรกิจ</p>	<p>ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม</p>	<p>การบริหาร ความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มิติสิ่งแวดล้อม</p>	

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้า/คู่ธุรกิจ คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม นับเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ธนาคารเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำมาวางแนวทางการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ช่วยป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งธนาคารได้พิจารณาตามระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยนำมามาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA 1000SES) มาประยุกต์ใช้ และสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดทำกระบวนการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในรูปแบบต่างๆ ดังตารางต่อไปนี้


ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
 <p>ผู้ถือหุ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น* การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SET Portal Straight Through ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) เว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร การเข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไป ทั้งแบบรายบุคคลและคณะทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การตอบแบบสอบถาม 	<ul style="list-style-type: none"> ผลตอบแทนการลงทุนสูงและเติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และมีการพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมภิบาล ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างผลประกอบการที่ยั่งยืนและสมดุล ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านทางกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การเชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี และร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในขั้นตอนการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานในกระบวนการดังกล่าว การติดตาม และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ๆ ให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เชิงเครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9) การกำหนดมาตรการในการตรวจติดตาม และการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างความโปร่งใส

* รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประชุมและรูปแบบการเข้าพบกับผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2562 หน้า 206 - 209

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
คณะกรรมการธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง) การจัดประชุมคณะกรรมการอิสระ เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะก่อนการประชุมคณะกรรมการธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน การให้ข้อมูลแก่กรรมการอย่างเพียงพอครบถ้วน ทันเวลา
หน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> การเข้าร่วมประชุม รับฟัง แนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลโดยหน่วยงานกำกับ การปฏิบัติงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง การพัฒนากระบวนการทำงานของธนาคารตามข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตที่ได้รับจากหน่วยงานกำกับดูแล
พนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานในทุกระดับ การสอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน และสอดคล้องกับการเติบโตของธนาคาร การจัดเตรียมช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นนายจ้างที่ดีที่สุด การบริหารการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ และการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กร ภายใต้วัฒนธรรมแบบกสิกรไทยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง อาทิ Office 365 (Yammer Teams Sway Podcasts), Line, Facebook การจัดให้มีการประชุมพูดคุยระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เพื่อแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ การวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิตอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง การดูแลอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน การกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและแนวทางในการบริหารความหลากหลาย การกำหนด Roadmap เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพสำหรับพนักงาน การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม การจัดหลักสูตรฝึกอบรม ที่สอดคล้องกับพนักงานในสายงาน และในระดับต่างๆ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน และประเมินผลงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน การตอบคำถามผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<p>ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกต่อความต้องการของลูกค้า • การเยี่ยมเยียนพบปะลูกค้า เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน • การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และโปร่งใส • การจัดให้มีช่องทางให้ลูกค้า แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน • การจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้ และข้อเสนอแนะทางการเงิน การค้า และการลงทุน ตลอดจนการป้องกันตนเองจากภัยทางไซเบอร์ให้แก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง • การสร้างช่องทางดิจิทัลใหม่ๆ เพื่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างคล่องตัว และรวดเร็ว ผ่านช่องทาง Social Media เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าในปัจจุบัน ได้แก่ Line, Facebook, Twitter, YouTube และตอบคำถามด้านบริการบนเว็บไซต์ Pantip เป็นต้น • การให้บริการผ่านช่องทางสาขา และจุดให้บริการของธนาคาร เช่น แงงกิ่ง เอเจนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> • การให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบ และเป็นธรรม • สินค้าและบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน • การให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงิน • การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า • ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • ความพร้อมและเสถียรภาพของระบบ แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และราบรื่น (ไม่ติดขัด) 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดหลักการและมาตรฐานขั้นพื้นฐานด้านการบริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct) • การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตามปณิธาน "บริการทุกระดับประทับใจ" • การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ และไลฟ์สไตล์ของลูกค้า • การมุ่งเน้นส่งเสริมวัฒนธรรมธรรมาภิบาล จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง ชี้อตรงและโปร่งใสให้แก่ลูกค้า • การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย และสะดวก เหมาะสมกับวิถีชีวิตของลูกค้า • การจัดอบรม สัมมนา เพื่อให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และวิธีการป้องกันภัยทางไซเบอร์ • การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ • การประกาศนโยบาย โครงสร้าง และมาตรการต่างๆ ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด • การสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของลูกค้า และตอบคำถามผ่านช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่างๆ เป็นประจำ • การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<p>ลูกค้า/คู่ธุรกิจ</p> 	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมลูกค้าเป็นประจำทุกปี • การพูดคุยหารือเพื่อระดมความคิดในการพัฒนานวัตกรรมหรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ • การให้ข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว • การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ • การมีช่องทางารับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การประชุมเจรจาพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี 	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • จริยธรรม จรรยาบรรณ และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ • การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความร่วมมือในการทำธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล 	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำหลักเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้า โดยอาศัยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เป็นประเด็นในการประเมินลูกค้า • กระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ได้ระบุในจรรยาบรรณลูกค้า • การทบทวนและปรับปรุง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุ ความต้องการร่วมกัน • การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที • การให้ความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาลูกค้าอย่างยั่งยืน <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ
<p>คู่แข่ง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือกันตามวาระต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดี และสุจริต 	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม
<p>เจ้าหน้าที่</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกปี • การจัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> • การจ่ายคอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด • การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนือง 	<ul style="list-style-type: none"> • การจ่ายคอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด • การจัดกิจกรรมและมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองของธนาคาร
<p>ชุมชน สังคม และสังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจพูดคุยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมเป็นประจำทุกปี การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการจิตอาสาของพนักงานและโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การให้ความรู้ทางการเงิน การมีผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการเข้าถึงทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนในชุมชน การพัฒนาและส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ และการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่างๆ การช่วยเหลือเมื่อชุมชนได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สาขาของธนาคาร สื่อประชาสัมพันธ์ และการอบรมสัมมนา ตลอดจนกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน การให้ความรู้ ส่งเสริม ช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในการประกอบอาชีพ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผ่านช่องทาง การรับบริจาค การช่วยเหลือในรูปแบบตัวเงินและสิ่งของที่จำเป็น รวมถึงการฟื้นฟูสภาพหลังเกิดภัยพิบัติ

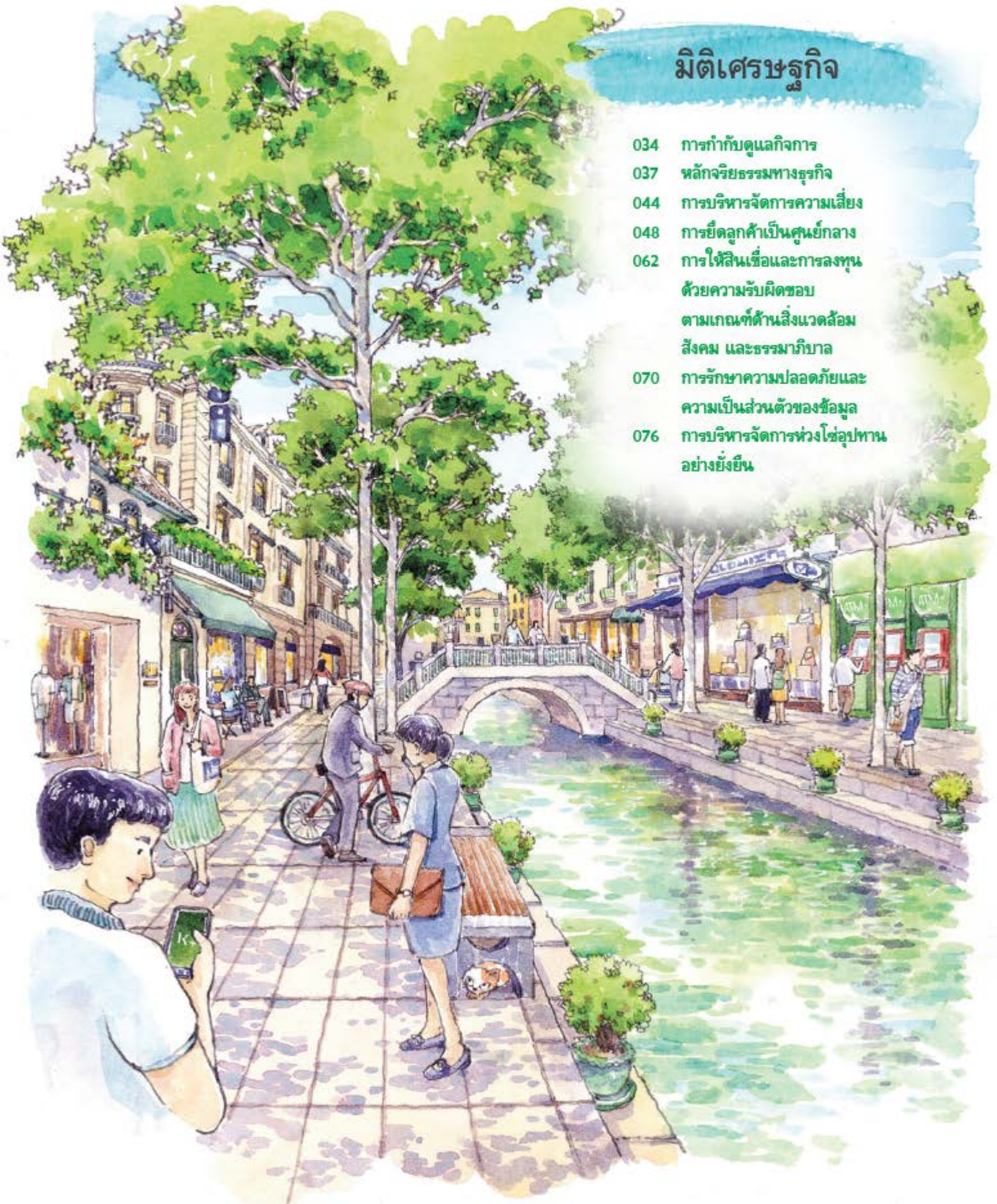
การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ

ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้ ตลอดจนประสานการดำเนินงานและบทเรียนสู่ความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ได้แก่

ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก	องค์กรหรือหน่วยงาน
2501	สมาคมธนาคารไทย
2532	ชมรม CSR สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ปัจจุบันยกระดับชมรมเป็นเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย (Thailand Responsible Business Network: TRBN) มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อเป็นเครือข่ายของธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ร่วมมือ แลกเปลี่ยน ต่อยอด และบูรณาการกับภาคส่วนอื่น เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกระดับประเทศที่สามารถตอบสนอง SDGs ปี 2030 ได้อย่างชัดเจน
2536	องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2553	สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
2555	ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย
2566	บริษัทที่แสดงเจตนาารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริต

มิติเศรษฐกิจ

- 034 การกำกับดูแลกิจการ
- 037 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 044 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 048 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- 062 การให้สินเชื่อและการลงทุน
ด้วยความรับผิดชอบต่อ
ตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล
- 070 การรักษาความปลอดภัยและ
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 076 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
อย่างยั่งยืน





จำนวนธุรกรรม
K PLUS SHOP

23 ล้านธุรกรรม
เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ **153**
เมื่อเทียบกับปี 2561



โอนเงินต่างประเทศผ่าน K PLUS
ผู้รับปลายทางได้รับเงินเต็มจำนวน
แบบเรียลไทม์ ไม่มีขั้นต่ำ



ธนาคารระดับ
การให้สินเชื่อด้าน ESG

โดยลงนามข้อตกลงเพื่อกำหนดแนวทาง
การดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน
ด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
(Sustainable Banking Guidelines -
Responsible Lending) ร่วมกับ
ธนาคารแห่งประเทศไทย
สมาคมธนาคารไทย
และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

ครอบคลุม **6** สกุลเงิน
มากกว่า **20,000** ธนาคาร
ใน **24** ประเทศทั่วโลก

คะแนนดัชนี
วัดความภักดีของลูกค้า
(Net Promoter Score: NPS)
ระดับภาพรวมธนาคาร

ที่ **30** สูงที่สุด
ในธุรกิจธนาคาร
ในประเทศไทย
(Nielsen)



แคมเปญ "สตี"
เดือนคนไทย
ผู้ภัยออนไลน์

การกำกับดูแลกิจการ

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ
ในระดับ “ดีเลิศ”

เป้าหมายปี 2562

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ
ในระดับ “ดีเลิศ”
โดยหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานปี 2562

- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย



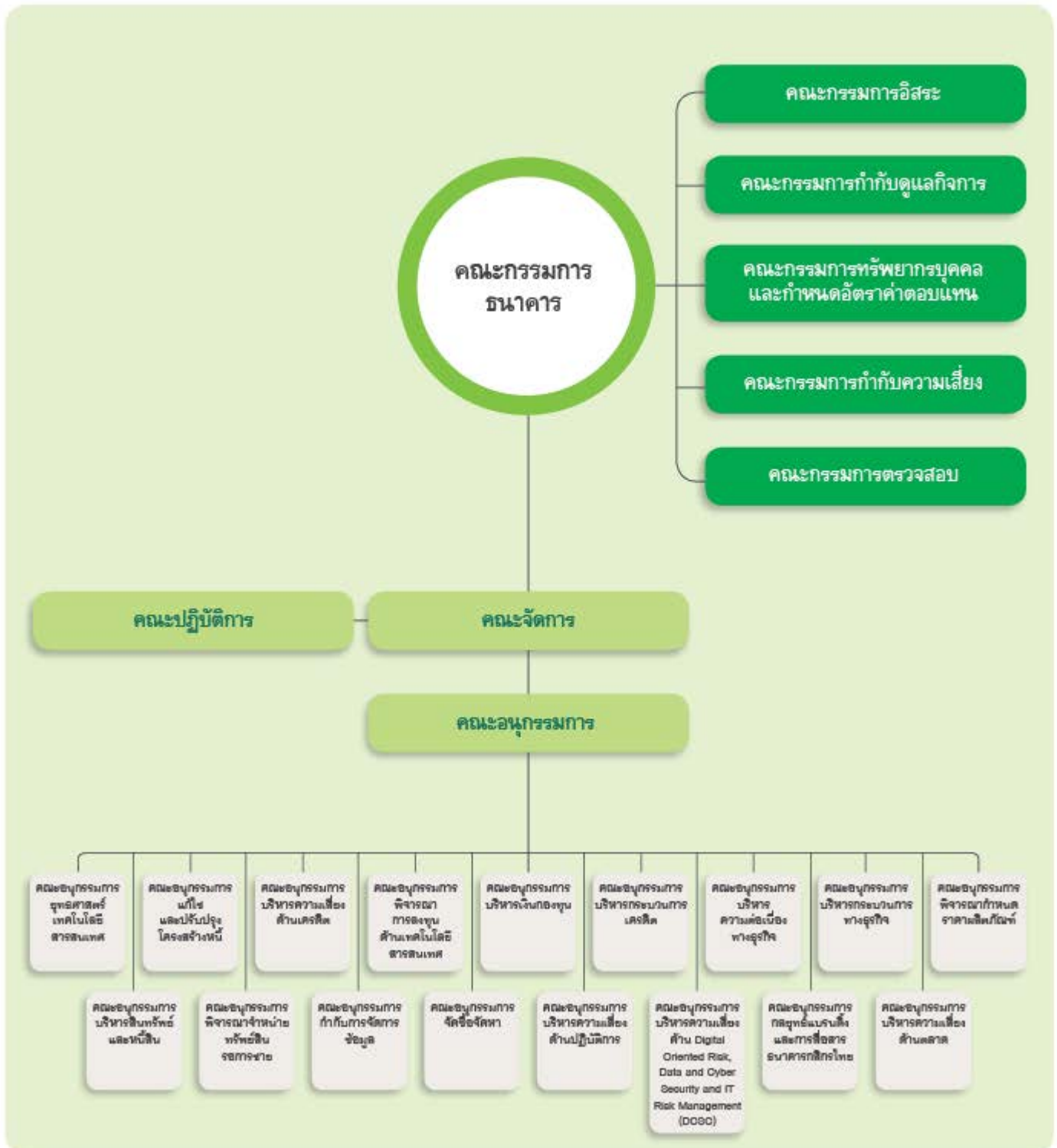
ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญในการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการกำกับการดำเนินงานของธนาคาร ให้ความสำคัญระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ซ้ำบั้งคับต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงสภาวะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรโดยครอบคลุม 86 ฝ่ายงาน 7 เครือข่าย 15 สายงาน*

* ดังโครงสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ*



* ผังโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของธนาคาร โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเป็นอิสระสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นด้วย

คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการอิสระตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำงานของคณะกรรมการธนาคารให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการของธนาคารโปร่งใสและสามารถดูแลรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่ายได้อย่างเป็นธรรม ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ของธนาคารโดยรวม รวมทั้งถ่วงดุลระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร นักลงทุน และผู้ถือหุ้น รายย่อยอย่างอิสระ โปร่งใส และไม่มีส่วนได้เสียใดๆ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 11 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งธนาคารและหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการที่เป็นมาตรฐานสากล โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง ซึ่งในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 5 ครั้ง

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน มีหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนของคณะกรรมการ การสรรหากรรมการโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวนและความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการ ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการ ทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน ติดตามดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งแผนงานพัฒนาผู้บริหารของธนาคาร โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง ซึ่งในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 9 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่ให้คำแนะนำคณะกรรมการธนาคารเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดูแลให้กลยุทธ์ในการบริหารเงินกองทุนและสภาพคล่องเพื่อรองรับความเสี่ยงต่างๆ มีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทบทวน สอบทานความเพียงพอ และประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธการบริหารความเสี่ยงโดยรวม โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 4 ครั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดทางการ และหลักจรรยาบรรณต่างๆ โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง ซึ่งในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะจัดการ

คณะจัดการมีหน้าที่จัดการงานและดำเนินกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนและเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสภาวะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมทั้งหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้กำหนดให้จัดการประชุมไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง เว้นแต่จำเป็นหรือไม่มีกิจการงานที่จะประชุมกันหรือมีเหตุสมควรที่ว่าจะไม่มีการประชุม ซึ่งในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 11 ครั้ง

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจลบ
ที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล

เป้าหมายปี 2562

ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจลบ
ที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงานปี 2562

ไม่มีประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านจริยธรรม
ทางธุรกิจจากผลการตรวจสอบ
ของหน่วยงานกำกับดูแล



หลักจริยธรรมทางธุรกิจถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากเป็น บทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย สะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่ธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกำหนดให้ใช้เป็น แนวปฏิบัติโดยทั่วกัน ทั้งพนักงานประจำ พนักงานจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงการปฏิบัติต่อ กลุ่มคู่ค้าของธนาคาร เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านห่วงโซ่อุปทาน โดยคณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยถือเป็นการระงับข้อพิพาทในการปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคาร และผู้มีส่วนได้เสียด้วยความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบกฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและ ข้อพึงปฏิบัติสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวน จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานเป็นประจำทุกปี

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*

1. มุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการ ที่เป็นเลิศกับลูกค้า
2. มุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเลิศอย่างต่อเนื่อง
3. สรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ พัฒนาพนักงาน อย่างต่อเนื่องและให้เงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับ บริษัทชั้นนำทั่วไป
4. ทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง มุ่งสร้างความเจริญให้สังคมและ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. ให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย
6. ยึดมั่นในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
7. ปกป้องรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
8. ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องในวิชาชีพ
9. พร้อมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
10. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

* รายละเอียดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/ethics.aspx>

จรรยาบรรณของพนักงาน*

1. ความซื่อสัตย์: กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
2. ความไว้วางใจ: ทุ่มหาความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. การรักษาความลับ: ปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่น ผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติอันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร
4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ: ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา
5. บุคลากร: ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
6. ความเป็นผู้นำ: มุ่งเน้นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการเป็นผู้นำ
7. ความเป็นเจ้าของ: ร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์: ยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณและกฎระเบียบต่างๆ โดยดำเนินการหลายรูปแบบ อาทิ การจัดส่งจรรยาบรรณและระเบียบปฏิบัติให้ทบทวนและลงนามรับทราบ การประชุมพิเศษกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใหม่ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) การให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของธนาคาร การจัดฝึกอบรมและประชุมบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจ ตลอดจนการจัดทำวีดิทัศน์ละครสั้นจำลองสถานการณ์เพื่อให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการเรียนรู้ผ่านการทดสอบหลักสูตรจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีส่วนรับผิดชอบในประเด็นด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน หากมีการละเมิดจรรยาบรรณของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย โดยในภาพรวมธนาคารได้กำหนดให้ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้คู่ค้ารายใหม่ทุกรายต้องลงนามรับทราบ และถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร กสิกรไทย

การกำกับดูแลของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในภาพรวม ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบจัดให้มีการดำเนินงานด้านการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิผล และพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่กำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีสายการรายงานไปยังผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยง องค์กรและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์จากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีการกำกับดูแลให้มีการจัดทำและทบทวนนโยบายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางการ ในปัจจุบัน ดำเนินการสื่อสารความรู้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทนในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบต่อพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ตัวแทน ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการธนาคาร ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ แก่ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลตัวแทน โดยมุ่งเน้น ให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึงติดตาม และวิเคราะห์รายการทางบัญชีและธุรกรรมของลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้มีการปฏิบัติผิดกฎหมายด้านการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย สอบทาน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงเพื่อแก้ไข การปฏิบัติงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และรายงานผลการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การเปลี่ยนแปลงความเสี่ยง สรุปผลและสาเหตุ การไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และแนวทางการแก้ไขที่ได้ดำเนินการ ต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ/หรือ คณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานต่อหน่วยงาน ทางการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

* รายละเอียดจรรยาบรรณของพนักงาน สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/Pages/principles-core-values.aspx>

ผู้ได้รับการสื่อความและอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงาน นโยบายการป้องกันและหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบและกระบวนการในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปี 2562	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงานหรือผู้ค้าทั้งหมด*
พนักงานที่ได้รับการอบรม	19,428	95.20
<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มผู้บริหารระดับสูง • กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง • พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 	31 898 18,499	0.16 4.40 90.66
พนักงานที่ได้รับการสื่อความ	20,407	100
<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มผู้บริหารระดับสูง • กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง • พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 	62 941 19,404	0.30 4.61 95.09
ผู้ค้าที่ได้รับการสื่อความ	1,286	100

* พนักงานทั้งหมด หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย ผู้ค้าทั้งหมด หมายถึง ผู้ค้าของธนาคารกสิกรไทยในประเทศไทย

การสื่อความเกี่ยวกับจรรยาบรรณและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

การรณรงค์โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ภายใต้กรอบจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2562 ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อันเป็นพื้นฐานในการเติบโตอย่างยั่งยืนและเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- **รับผิดชอบ:** เข้าใจข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
- **โปร่งใส:** แจ้งข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง บอกทั้งข้อดี ข้อจำกัด ข้อยกเว้น ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย สิทธิที่ลูกค้าควรทราบให้ชัดเจน รวมทั้งนำเสนอทางเลือกให้ลูกค้า
- **ไม่เอาเปรียบ:** ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ในการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่กำหนดเงื่อนไขการขาย



ธนาคารสื่อความ โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต แก่พนักงานของธนาคาร

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ "รับผิดชอบ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ" ธนาคารได้สื่อความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง และการสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการวัดผลโครงการจากจำนวนพนักงานที่ทำผิดระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง

การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยเพื่อการพัฒนาและบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จึงได้จัดโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการ กระบวนการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับในการรักษาไว้ซึ่งการกำกับดูแลกิจการ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริม และผลักดันให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกำหนดจรรยาบรรณและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จรรยาบรรณพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการควบคุมภายในที่ค้ำนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน

ธนาคารมีภาระระบุและประเมินความเสี่ยง และกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างการควบคุมที่เหมาะสม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่เพื่อให้เกิดการควบคุม และการตรวจสอบระหว่างกัน นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในยังคงดำเนินไปอย่างครบถ้วนและเหมาะสมตามที่ได้ออกแบบไว้ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้ สำหรับการตรวจสอบภายในมีฝ่ายตรวจสอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ เที่ยงธรรม โปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้อง ป้องกันและลดความเสียหายจากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบจะถูกรายงานไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และมีการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับประเด็นที่มีนัยสำคัญจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการของธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือผู้บริหารระดับสูง ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานของทางการหากได้รับการร้องขอด้วยการตรวจสอบภายในยังคำนึงถึงความเสี่ยงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

และได้นำหลักการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Audit) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และการตรวจสอบเชิงบูรณาการ (Integrated Audit) มาประยุกต์ใช้ อีกทั้งยังส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และการเติบโตของธนาคารในยุคดิจิทัล

ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการขายและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมีการบริหารจัดการการขาย และการให้บริการที่มีความเป็นธรรมกับลูกค้า คำนึงถึงความต้องการและความสามารถของลูกค้า รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Privacy) เพื่อรักษาไว้ซึ่งความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในการปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้า การให้ความสำคัญกับมาตรการในการป้องกันภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Threat) และการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตร Governance, Risk Management and Compliance สำหรับผู้บริหารของธนาคาร และสำหรับพนักงานได้กำหนดให้พนักงานทุกคนอบรมผ่านช่องทาง e-Learning ในหลักสูตรการควบคุมภายใน

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้การดำเนินงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน และจัดให้มีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ปี 2568



ธนาคารประกาศเจตนารมณ์งดรับของขวัญในทุกเทศกาลและในโอกาสต่างๆ เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดี และเป็นรากฐานของการเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อสารความนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโชยณินหน้าทีโดยมิชอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และสื่อความพร้อมทั้งให้ความรู้แก่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ธรรมาภิบาลสาร ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และกสิกรทีวี

เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นทุกรูปแบบ และให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดี จึงได้กำหนดนโยบายการงดรับของขวัญสำหรับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารยึดถือปฏิบัติ

นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชั่นไปยังคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 มีการดำเนินการ ดังนี้

- สื่อความจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจสิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัย และอาชีพอนามัย และสิ่งแวดล้อม ให้คู่ค้ารับทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
- สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาลและโอกาสต่างๆ ไปยังลูกค้าและคู่ค้า
- จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร และการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชั่น
- จัดให้มีช่องทางรับแจ้งข้อมูล ช้อร้องเรียน หรือเบาะแส

การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินซึ่งได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้ใช้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing (AML/CTPF) Policy) รวมถึงจัดให้มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับ

การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ผู้บริหารระดับสูงสุดดูแลให้มีการปฏิบัติตามสอดคล้องตามเกณฑ์

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบตรวจทานและติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าที่มีความน่าสงสัย หรือมีพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติ (AML Monitoring System) มีการจัดอบรม สื่อความหลักเกณฑ์ให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น รวมถึงมีระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด (Sanction List) และมีการรายงานธุรกรรมตามเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด

มาตรการการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

นโยบาย และระเบียบปฏิบัติ	การรู้จักลูกค้า และการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับลูกค้า (KYC/ODD)	การตรวจสอบข้อมูล บุคคลที่ถูกกำหนด (Sanction List)	การตรวจสอบ ความเคลื่อนไหว ทางการเงิน	การรายงาน การทำธุรกรรม ตามกฎหมาย	การฝึกอบรมบุคลากร และการสื่อสาร
ธนาคารกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องตามที่ กฎหมายไทยและ มาตรฐานสากลกำหนด เพื่อเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานให้แก่ สาขา สำนักงานใหญ่ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน	ธนาคารกำหนด กระบวนการการรู้จักลูกค้า และการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับลูกค้า (KYC/ODD)* และการบริหารความเสี่ยง แก่ลูกค้าของธนาคาร รวมทั้งมีมาตรการบริหาร ความเสี่ยงอย่างเข้มข้น แก่กลุ่มลูกค้าความเสี่ยงสูง	ธนาคารพัฒนา ระบบการตรวจสอบ Sanction List กับผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร และมีการจัดหารายชื่อ Sanction List 911 ผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ เพิ่มเติมเพื่อมาตรวจสอบ ธุรกรรมที่ทำขึ้น ทั้งภายใน ประเทศและต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพ	ธนาคารพัฒนาระบบ ติดตามความเคลื่อนไหว ทางการเงินของลูกค้า เพื่อตรวจทานธุรกรรม ที่ผิดปกติหรือธุรกรรม ที่มีเหตุอันควรสงสัย นอกจากนี้ มีการนำเทคนิค Data Analytics มาประยุกต์ ใช้ในการวิเคราะห์ธุรกรรม และพัฒนาระบบให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างต่อเนื่อง	ธนาคารพัฒนาระบบ สำหรับการรายงานธุรกรรม เพื่อให้การรายงานธุรกรรม ของธนาคารดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามที่ กฎหมายกำหนด	ธนาคารมีหลักสูตรอบรม ด้าน AML/CTPF** และการสื่อสารความให้แก่ พนักงานที่เกี่ยวข้อง หลากหลายช่องทาง ได้แก่ Close Room, e-Learning, อินลิ และ จัดให้มีการประเมินผล ความรู้ด้าน AML/CTPF ของพนักงาน

* KYC: Know Your Customer/ODD: Customer Due Diligence

** AML/CTPF: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing

การรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

ธนาคารกำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle-Blowing Policy) โดยมีช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือเบาะแส มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้แจ้งไว้เป็นความลับให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบ และมีหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย ธนาคารได้มีการสื่อสารความเกี่ยวกับนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสให้พนักงานได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญ และตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และวิธีปฏิบัติ รวมทั้งได้ส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดด้วย นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนข้อเสนอนี้ หรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่

ช่องทางในการติดต่อธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
อีเมล	: info@kasikombank.com
โทรศัพท์	: 02-2220000
โทรสาร	: 02-4701144-5
K-Contact Center (กลุ่มลูกค้าบุคคล)	: 02-8888888 กด 1 ภาษาไทย, กด 2 ภาษาอังกฤษ, กด 877 ภาษาญี่ปุ่น, กด 878 ภาษาจีน, กด 879 ภาษาพม่า
K-BIZ Contact Center (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ)	: 02-8888822 กด 1 ภาษาไทย, กด 2 ภาษาอังกฤษ, กด 3 ภาษาจีน, กด 4 ภาษาญี่ปุ่น

คณะกรรมการธนาคาร

ที่อยู่ : เลขานุการบริษัท
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1
ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

สายด่วนร้องเรียน (Complaint Hotline)

กลุ่มลูกค้าบุคคล : 02-8888888 กด 9
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ : 02-8888822 กด 9

ฝ่ายตรวจสอบ สายงานตรวจสอบ

อีเมล : InternalAudit@kasikombank.com
ที่อยู่ : ผู้ร่วมบริหารฝ่ายตรวจสอบ
อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ 1
ชั้น 32 เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร 10310

ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท

- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นบุคคล**
อีเมล : Shareholder_IR@kasikombank.com
โทรศัพท์ : 02-4706116
โทรสาร : 02-4702690
- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบัน**
อีเมล : IR@kasikombank.com
โทรศัพท์ : 02-4706900-1
และ 02-4702660-1
โทรสาร : 02-4702690

การบริหารจัดการความเสี่ยง

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การรายงานเกี่ยวกับการติดตามด้านการบริหาร และการระบุความเสี่ยงเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยมีการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายปี 2562

การดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Basel III และเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ

ผลการดำเนินงานปี 2562

อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ตามกฎหมายต่อสินทรัพย์เสี่ยง* อยู่ที่ร้อยละ 18.19 (อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นต่ำ รวมเงินกองทุนส่วนเพิ่มที่ต้องดำรงสำหรับเงินกองทุนชั้นที่ 1 อยู่ที่ร้อยละ 9.0)

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



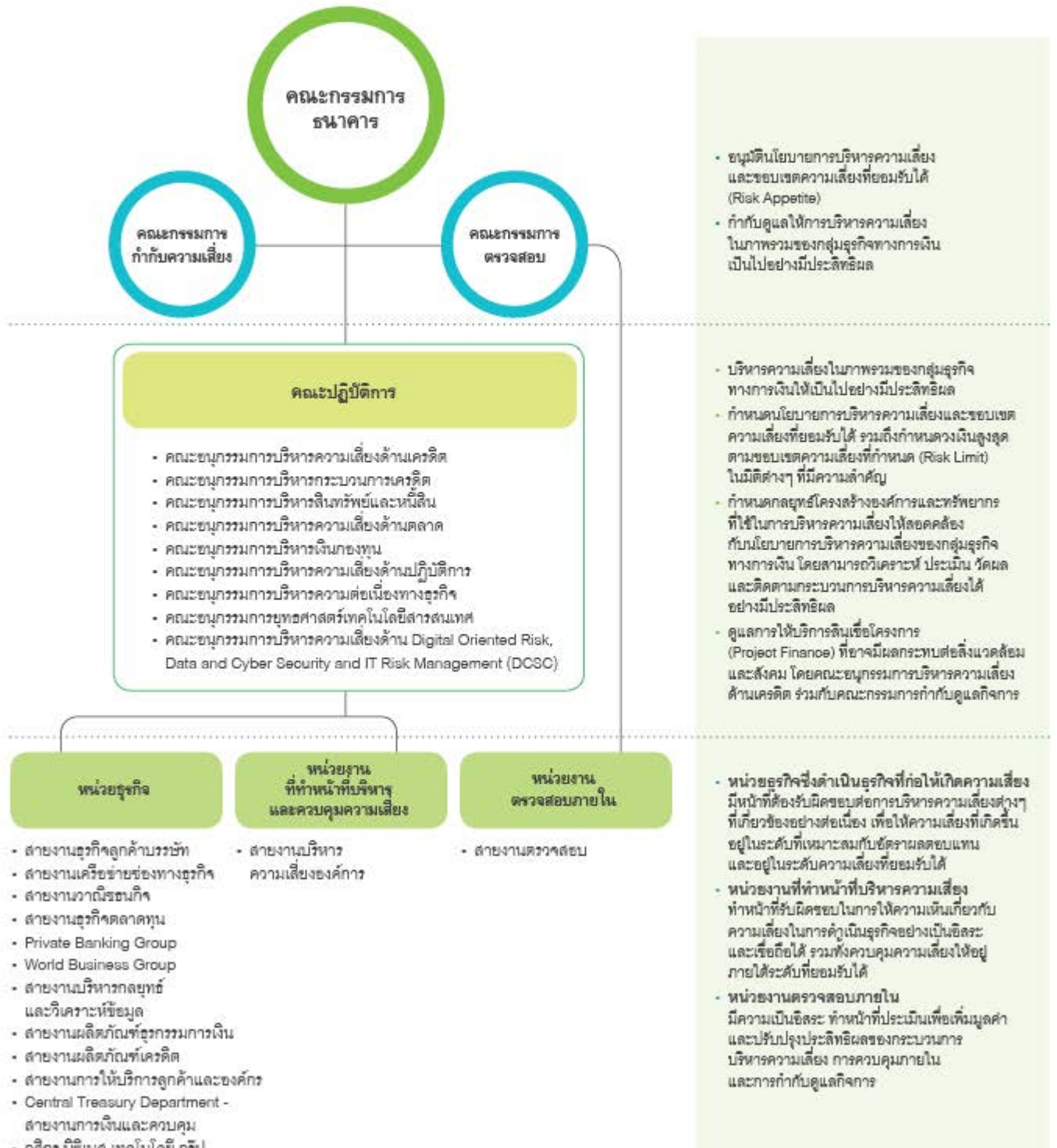
ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเสริมสร้างให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรผ่านการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และแนวทางการบริหารความเสี่ยงในระดับคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง ซึ่กทั้งได้นำเรื่องการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อให้อุปสงค์เติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงเป็นการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผลการดำเนินงานและเสถียรภาพของธนาคาร โดยธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากลครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงแบบรวมกลุ่ม อาทิ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านดิจิทัล ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ภายใต้โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงซึ่งกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่เป็นอิสระ โดยหน่วยธุรกิจจะถูกวัดผลตามการประเมินผลงานโดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยง

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและพิจารณารายละเอียดของนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการกำหนดขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยเป็นประจำทุกปี ซึ่กทั้งทำหน้าที่ติดตามฐานะความเสี่ยงด้านต่างๆ และดูแลให้มีการวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ต่อกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อาทิ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎเกณฑ์ทางการ เทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อให้ธนาคารมีเงินกองทุนในระดับที่เหมาะสมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้จัดให้มีนโยบายกระบวนการ และระบบการควบคุม ติดตามและรายงานระดับความเสี่ยงในด้านต่างๆ ตลอดจนการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ และสายการรายงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักการควบคุมภายในที่ดี ซึ่กทั้งยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงเงินกองทุนและสภาพคล่องต่อสาธารณะให้มีความถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ

* ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย

โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง*



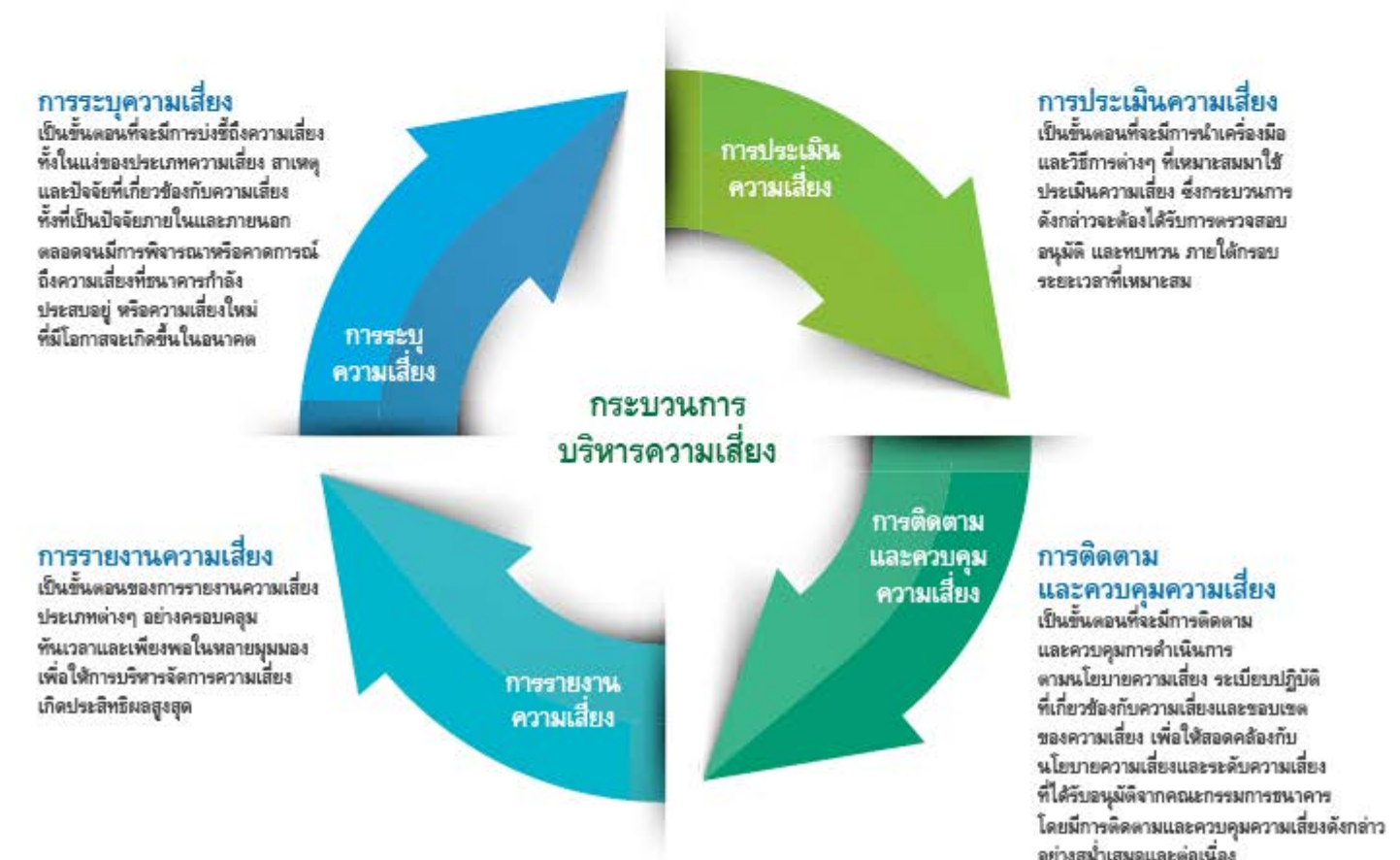
* ผังโครงสร้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

การป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defenses)

ธนาคารได้นำแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defenses) มาปรับใช้ในการบริหารความเสี่ยงของธนาคารในระดับโครงสร้างการบริหารจัดการตั้งแต่คณะกรรมการธนาคารจนถึงระดับปฏิบัติการ และได้นำแนวทางดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงเชิงปฏิบัติการ (Risk Control Self-Assessment: RCSA) เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล ควบคุม และมีการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย การระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง ซึ่งได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning) และการติดตามสถานะและการกระจุกตัวของความเสี่ยงที่สำคัญในภาพรวม รวมถึงมีการพิจารณาทบทวนความเสี่ยงพหุของระบบการบริหารความเสี่ยง และประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการประเมินพบว่า การบริหารความเสี่ยงของธนาคารในภาพรวมมีความเหมาะสม



การสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ที่คำนึงถึงความเสี่ยง

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และสื่อความให้พนักงานในองค์กรทราบ โดยธนาคารมีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและเหมาะสม มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ และหน่วยธุรกิจมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับอัตราผลตอบแทนและอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ธนาคารยังปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงให้พนักงานในรูปแบบต่างๆ อาทิ การสื่อสาร ความชอบ การกำหนดตัววัดผล รวมทั้งจัดให้มีกระบวนการและช่องทางให้พนักงานที่พบเหตุต้องสงสัย สามารถแจ้งเรื่องมาธนาคารเพื่อหาแนวทางติดตาม ป้องกันหรือจัดการได้อย่างทันท่วงที โดยการแจ้งเรื่องไปยังฝ่ายตรวจสอบหรือตามช่องทาง "เสียงจากสายลับ" ที่ธนาคารกำหนด

ในปี 2562 ธนาคารยังคงสื่อความแก่พนักงานภายใต้โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริตอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduot) อันเป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืน และเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ให้กับพนักงานในทุกระดับชั้น โดยธนาคารจัดให้มีการสื่อความแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- รับผิดชอบ: ปฏิบัติต่อลูกค้าภายใต้หลักการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduot)
- โปร่งใส: แจ้งข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง บอกทั้งข้อดีข้อจำกัด ช้อยกเว้น ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย ให้ชัดเจน

- ไม่เอาเปรียบ: ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ในการหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่กำหนดเงื่อนไขการขาย

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติ "รับผิดชอบต่อ โปร่งใส ไม่เอาเปรียบ" ธนาคารได้สื่อความในหลากหลายรูปแบบ ทั้งวีดิทัศน์ คลิปเสียง และการสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์กร ทั้งกสิกรทีวี, O365 และช่องทางสื่อความเฉพาะกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงมีการวัดผลเพื่อทดสอบความเข้าใจของพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง คณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคาร รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการได้ผลักดันการดำเนินการ รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมโครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต เพื่อให้การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานไปจนถึงตลอดระยะเวลาการทำงาน ผ่านกระบวนการสื่อสาร อบรม รวมถึงการกำหนดตัววัดผล และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ และผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ธนาคารคาดหวัง

ธนาคารจัดตั้งและผลักดันให้มีการดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ เพื่อให้ครอบคลุมภาพรวมของธนาคารทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ อันเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

โดยได้กำหนดแนวทางและกระบวนการเพื่อให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์ความเสี่ยงให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำช่องทางรับแจ้งข้อมูล หรือข้อร้องเรียนสำหรับพนักงานเพื่อรายงานเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตภายใน โดยมีทั้งช่องทางอีเมล จุดหมาย และโทรศัพท์

ด้านการปฏิบัติงานเครดิต ธนาคารมีการกำหนดโครงสร้างการจัดการด้านเครดิตที่คำนึงถึงการสร้างสมดุลระหว่างส่วนงานต่างๆ รวมถึงนโยบายและกระบวนการเครดิต แนวทางการประพฤติด้านเครดิตที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ที่ชัดเจนและช่องทางสื่อสารความของธนาคารพร้อมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ด้านเครดิต เพื่อให้มีความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานเครดิตมีความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ธนาคารยังกำหนดกระบวนการติดตามรายงานเหตุการณ์ และนำเสนอให้คณะทำงานพิจารณาการปฏิบัติงานเครดิต เพื่อดำเนินการจัดการอย่างเหมาะสม รวมถึงนำมาเป็นข้อพิจารณาสำหรับการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการเครดิตรวมถึงเสนอแนวทางการจัดการการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างวินัยและวัฒนธรรมในการทำงานด้านเครดิตที่ดียิ่งขึ้น



ธนาคารสื่อความ โครงการคนกสิกรไทยหัวใจสุจริต แก่พนักงานของธนาคาร

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย
- ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย

เป้าหมายปี 2562

- ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) สูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย
- ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง) สูงที่สุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย

ผลการดำเนินงานปี 2562

- ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) อยู่ที่ระดับ 30 ซึ่งสูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย*
- ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง) อยู่ที่ระดับ 54 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้นำที่มีคะแนน NPS สูงสุดของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย**



ในโลกยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีทางการเงินเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า รวมทั้งการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าต้องการความสะดวก รวดเร็ว การใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ธนาคารจึงนำ การเปลี่ยนแปลงนี้มาเป็นโอกาสในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ที่เข้าถึงความต้องการเฉพาะบุคคลได้ดียิ่งขึ้น

ในปี 2562 ธนาคารดำเนินยุทธศาสตร์ในการเข้าถึง และเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและ ธุรกิจของลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างยั่งยืนตามปณิธาน "บริการทุกระดับประทับใจ" โดยยังคงยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการ และได้พัฒนาความสามารถด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการสร้างกระบวนการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ การใช้ชีวิตของลูกค้าและความต้องการของธุรกิจในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการมีมาตรการควบคุมความเสี่ยงในมิติต่างๆ เพื่อให้ธนาคารสามารถรองรับการทำธุรกรรมทั่วไปในชีวิตประจำวันของลูกค้าและธุรกรรม ของภาคธุรกิจได้อย่างไร้รอยต่อ มีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS

K PLUS เป็นหนึ่งในช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน ของธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการพัฒนาฟังก์ชันที่รู้ใจมากขึ้น เพื่อให้ทุกธุรกรรมเป็น เรื่องง่ายและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่ม ต่อยอดการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง และมุ่งสู่การเป็นแพลตฟอร์มหนึ่งเดียวที่ลูกค้าเลือกเพื่อตอบโจทย์ทุกด้านของชีวิต และสามารถให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุมทุกช่วงเวลา ทุกสถานที่ในแต่ละวันของลูกค้า

* ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ของภาพรวมธนาคารได้มาจากการทำวิจัยโดยว่าจ้าง บริษัท เดอะ นิสสัน คอนสัลตัน (ประเทศไทย) จำกัด ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าได้คะแนน โดยเกิดความอคติ (Bias) กับธนาคาร จึงการเก็บข้อมูลลูกค้าได้มีการกระจายตัวอย่างสุ่มตามสัดส่วนของประชากรจริง เพื่อให้สะท้อนภาพตลาดของลูกค้าสถาบันการเงินในประเทศไทยไว้มากที่สุด รวมไปถึงเก็บข้อมูลในจำนวนตัวอย่าง ที่เพียงพอต่อการข้ามลดตามหลักทางสถิติ

** การเก็บข้อมูลลูกค้าบน Online Survey Platform เพื่อวัดผล NPS ช่องทางโมบายแบงกิ้ง จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับลูกค้า ผู้ที่ใช้งานโทรศัพท์มือถือและใช้แอปพลิเคชันบนมือถืออยู่เป็นประจำ โดยได้วางจ้างบริษัทที่มีความชำนาญในการเก็บข้อมูลลูกค้า บนแอปพลิเคชันต่างๆ แล้วนำผลวิเคราะห์มาขายในธนาคารเพื่อความรวดเร็วในการรายงานและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง



K PLUS แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ พัฒนาฟังก์ชันที่ตอบโจทย์มากขึ้น เพื่อให้ทุกธุรกรรมเป็นเรื่องง่าย สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่ม

ในปี 2562 ธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันบน K PLUS เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าในทุกด้าน อาทิ เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถอนเงินสดไม่ใช้บัตร บริการโอนเงินไปต่างประเทศ บริการเปิดบัญชีกองทุน และการซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยนกองทุนรวม เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีรูปแบบโอเพ่นแพลตฟอร์มเพื่อให้ง่ายต่อการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มของพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ และผลักดันแพลตฟอร์มของธนาคารให้เข้าไปอยู่ในชีวิตประจำวันของลูกค้าในทุกวัน (Everyday Use) เพิ่มสิทธิประโยชน์รอบด้านแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ผลการดำเนินงาน

- เป้าหมายจำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 11.8 ล้านราย
- จำนวนผู้ใช้บริการ K PLUS 12.1 ล้านราย (เพิ่มขึ้นร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปี 2561)
- จำนวนธุรกรรม 8,477 ล้านธุรกรรม (เพิ่มขึ้นร้อยละ 83 เมื่อเทียบกับปี 2561)
- มูลค่าธุรกรรม 11 ล้านล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 27 เมื่อเทียบกับปี 2561)

กดยจ่ายผ่าน K PLUS (Pay with K PLUS)

การต่อยอดบริการชำระเงิน Pay with K PLUS เพื่อสร้างประสบการณ์ชำระแบบไร้รอยต่อ ที่สามารถชำระเงินออนไลน์ได้สะดวกและปลอดภัยเพียงกดปุ่ม Pay with K PLUS โดยไม่จำเป็นต้องจำหมายเลขบัญชีหรือสลับหน้าจอเพื่อเปิดแอปพลิเคชันในการชำระเงิน โดยได้ขยายการให้บริการไปยังกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ Facebook Messenger, PTT Blue CONNECT, Dolphin Wallet, GrabPay และ YouTrip ด้วยจำนวนธุรกรรมกว่า 2.24 ล้านธุรกรรม

บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน K PLUS (K-eSavings Account)

การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีออมทรัพย์ได้ด้วยตนเองผ่าน K PLUS โดยสามารถยืนยันตัวตนผ่านอุปกรณ์ที่จุดให้บริการยืนยันตัวตน (K CHECK ID) เทียบกับการสแกนใบหน้าจากภาพถ่ายผ่าน K PLUS เพื่อเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยและความแม่นยำในการพิสูจน์ตัวตน ด้วยจำนวนบัญชี K-eSavings Account กว่า 183,300 บัญชี

บริการถอนเงินสดไม่ใช้บัตรผ่าน K PLUS (Cardless Withdrawal)

การเพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการทำธุรกรรมถอนเงินสด โดยใช้ K PLUS ในการถอนเงินสดผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) ได้ที่สาขา ตู้เอทีเอ็ม และเคแบงก์เซอร์วิส (KBank Service) ที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น บิ๊กซี และไปรษณีย์ไทยทั่วประเทศ ด้วยจำนวนการใช้บริการถอนเงินสดไม่ใช้บัตรผ่าน K PLUS จำนวนกว่า 90 ล้านรายการ

บริการโอนเงินไปต่างประเทศผ่าน K PLUS

การร่วมมือกับพันธมิตรฟินเทคชั้นนำพัฒนาที่เจอร์โอนเงินไปต่างประเทศผ่าน K PLUS ที่สะดวก รวดเร็ว ใช้บริการได้ทุกที่ ครอบคลุม 6 สกุลเงิน และครอบคลุมมากกว่า 20,000 ธนาคาร 77,000 สาขา ใน 24 ประเทศทั่วโลก ทำให้ผู้รับเงินปลายทางได้รับเงินเต็มจำนวน โดยไม่ถูกหักค่าธรรมเนียมและมีการแจ้งเตือนให้ผู้โอนเงินทราบเมื่อเงินเข้าบัญชีผู้รับเงินปลายทาง

ผลการดำเนินงาน

(เปิดให้บริการเดือนพฤษภาคม 2562)

- มูลค่าธุรกรรมการโอนเงินไปต่างประเทศผ่าน K PLUS มากกว่า 370 ล้านบาทต่อเดือน

บริการเปิดบัญชีกองทุน และการซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยน กองทุนรวมผ่าน K PLUS

การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมกองทุนรวมผ่าน K PLUS เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมการลงทุนด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่ตรงตามความต้องการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการกองทุนผ่าน K PLUS ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปีก่อน

ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า (K PLUS SHOP)

การพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS SHOP ตั้งแต่ปี 2561 ซึ่งสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดตามมาตรฐาน Thai QR Payment และคิวอาร์โค้ดจากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ของอาลีเพย์และวีแชทเพย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน นอกจากนี้ยังมีระบบแจ้งเตือนเงินเข้าแบบทันทีด้วยเสียงพูด สามารถจัดการร้านค้า เพิ่มสิทธิ์พนักงานรับแจ้งเตือนเงินเข้า สร้างบัตรสะสมแต้มมีสร้างโปรโมชัน และเลือกใช้บริการจัดส่งสินค้าภายในแอปพลิเคชันเดียว พร้อมทั้งขยายพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ เพื่อกระตุ้นการใช้งานคิวอาร์โค้ดในการชำระค่าสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

- ร้านค้าที่ใช้บริการ K PLUS SHOP ประมาณ 1.84 ล้านร้านค้า
- จำนวนธุรกรรมประมาณ 23 ล้านธุรกรรม
- มูลค่าธุรกรรมกว่า 31,200 ล้านบาท

บริการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด

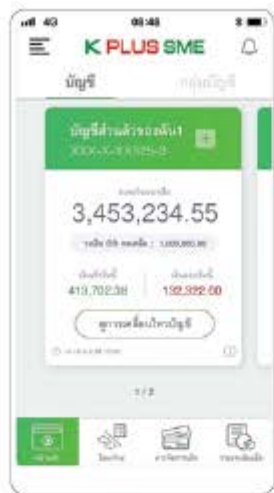
ธนาคารเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินให้แก่ร้านค้า ทั้งการรับชำระผ่านเครื่องรูดบัตรอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) และเครื่องรูดบัตรอีดีซีที่เชื่อมต่อกับระบบการชำระเงินของร้านค้า การส่งทำรายการตรงจากระบบการชำระเงิน (Point of Sale: POS) ไปยังกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ต่างๆ และบริการผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ K PLUS SHOP นอกจากนี้ธนาคารได้มุ่งขยายฐานลูกค้าด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด หรือบาร์โค้ดจาก e-Wallet ของอาลีเพย์และวีแชทเพย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน

ผลการดำเนินงาน

- ร้านค้าที่ให้บริการรับชำระเงินผ่านอาลีเพย์หรือวีแชทเพย์มีประมาณ 124,000 ร้านค้า
- จำนวนธุรกรรมประมาณ 11 ล้านธุรกรรม
- มูลค่าการทำธุรกรรมกว่า 26,460 ล้านบาท



K PLUS SHOP แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสำหรับร้านค้า พัฒนาฟังก์ชันให้สามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ด



K PLUS SME แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ช่วยบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการ SME

แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS SME

แอปพลิเคชัน K PLUS SME ช่วยบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME) เช่น การบริหารเงินหมุนเวียน การบริหารการจ่ายหนี้และการเก็บหนี้ โดยการตรวจสอบยอดเงินเข้าและออกบัญชี หรือการรับจ่ายเช็ค อีกทั้งได้นำเสนอฟังก์ชันจัดการธุรกิจให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว อาทิ การดูสถานะและข้ายัดเช็ค รู้การเคลื่อนไหวบัญชี จัดกลุ่มบัญชี รายงานสินเชื่อเงิน และจ่ายบิล ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยที่ปกป้องข้อมูลด้วยระบบบล็อก 3 ชั้น ล็อกเครื่อง ล็อกเบอร์ ล็อกด้วยรหัส

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้งาน K PLUS SME 5.8 แสนราย
- จำนวนธุรกรรม 205 ล้านธุรกรรม
- มูลค่าธุรกรรมกว่า 478,000 ล้านบาท

บริการธุรกรรมออนไลน์ เติมเงิน และจ่ายบิลผ่าน K-Cyber

บริการธุรกรรมออนไลน์ เติมเงิน และจ่ายบิลในทีเดียวผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ K-Cyber ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการทำธุรกรรมบนระบบที่ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ

บริการหนังสือค้ำประกัน

บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบล็อกเชน

การริเริ่มโครงการ Thailand Blockchain Community Initiative (BCI) และนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้กับการให้บริการหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee: LG) เป็นครั้งแรกในประเทศไทยและในโลก

บริษัทกสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) เป็นผู้พัฒนาระบบบล็อกเชนแพลตฟอร์ม และธนาคารได้ร่วมกับสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ รวมถึงองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจัดตั้งบริษัท บีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างบริการที่ทันสมัยภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ด้วยการเชื่อมต่อทุกธนาคารที่เข้าร่วมด้วยแพลตฟอร์มเดียวกัน และต่อยอดระบบให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ พร้อมทั้งผลักดันเทคโนโลยีให้เข้าถึงทุกกลุ่มธุรกิจ เสริมประสิทธิภาพการทำงาน และช่วยยกระดับการแข่งขันให้กับธุรกิจและเศรษฐกิจไทยอย่างยั่งยืน

ผู้รับผลประโยชน์ที่เชื่อมต่อกับระบบบล็อกเชนสามารถขอออกหนังสือค้ำประกัน ต่ออายุหนังสือค้ำประกัน และรับวางหนังสือค้ำประกันที่ส่งตรงจากธนาคารถึงผู้รับวางหนังสือค้ำประกันทันทีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร ร้อยละ 100 ช่วยอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดต้นทุนในการจัดการเอกสารและการดูแลข้อมูล ลดขั้นตอนการทำงานภายใต้ความปลอดภัยของระบบและข้อมูล ป้องกันการปลอมแปลงหนังสือค้ำประกัน วางหนังสือค้ำประกันได้รวดเร็วขึ้น ตรวจสอบเอกสารได้รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบสถานะได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนลูกค้าที่มาขอออกหนังสือค้ำประกัน และต่อหนังสือค้ำประกันผ่านระบบบล็อกเชน 451 ราย มูลค่ากว่า 31 ล้านบาท

จำนวนลูกค้าที่มาขอออกหนังสือค้ำประกัน และต่อหนังสือค้ำประกันผ่านระบบบล็อกเชน

มีจำนวน **451** ราย

มูลค่ากว่า **31** ล้านบาท



บริการหนังสือค้ำประกันบนอินเทอร์เน็ต (K CONNECT-LG)

ระบบ K CONNECT-LG เป็นช่องทางให้บริการด้านหนังสือค้ำประกันในรูปแบบ Web Application โดยลูกค้าสามารถขอกหนังสือค้ำประกัน ตลอดจนการต่ออายุ แก้ไข ตรวจสอบวงเงินคงเหลือ และติดตามสถานะการทำรายการหนังสือค้ำประกันผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงสามารถรับหนังสือค้ำประกันได้ภายในวันเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการผ่านช่องทาง K CONNECT-LG 6,664 บริษัท หรือเพิ่มขึ้นกว่า 1,700 ราย เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2561

บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (K Electronic Letter of Guarantee for Electronic Government Procurement: K e-LG for e-GP)

การบริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อเป็นหลักประกันการยื่นซอง การปฏิบัติตามสัญญาหรือภาระผูกพันต่างๆ ซึ่งลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน สามารถสมัครและใช้บริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางได้

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนธุรกรรมของบริการออกหนังสือค้ำประกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 18 ของจำนวนธุรกรรมการออกหนังสือค้ำประกันทั้งหมด

การนำเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า (Face Recognition) ช่วยพิสูจน์ตัวตนลูกค้า

การนำเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า (Face Recognition) ช่วยพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่มาเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขาของธนาคาร เพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยและความแม่นยำในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้า อีกทั้งเพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ด้านความปลอดภัยในยุคดิจิทัลและช่วยลดความเสี่ยงการสวมตัวตนเพื่อเปิดบัญชีของอาชญากร

อีกทั้งธนาคารได้เตรียมต่อยอดเชื่อมโยงข้อมูลข้ามธนาคารให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลได้ง่ายและสะดวกขึ้น ทั้งการขอสินเชื่อ และการเปิดบัญชีใหม่ข้ามธนาคาร โดยมี National Digital ID เป็นหน่วยงานกลาง ดูแลให้การส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และธนาคารมีแผนจะต่อยอดกับภาครัฐ ช่วยให้ลูกค้าที่ติดต่อบริการจากทางราชการสามารถยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนลูกค้าที่มาเปิดบัญชีผ่านระบบ Face Recognition 939,010 ราย



ธนาคารนำเทคโนโลยีเปรียบเทียบใบหน้า มาใช้ในการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากที่สาขา เพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยและความแม่นยำในการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า





ธนาคารพัฒนาระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ในการขับเคลื่อนสังคมไทยไปสู่สังคมไร้เงินสด

บริการระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)

การพัฒนาบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) เพื่อสนับสนุนนโยบายของภาครัฐในการวางโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ ขับเคลื่อนสังคมไทยไปสู่สังคมไร้เงินสด ครอบคลุมหน่วยงานหรือองค์กรที่เปิดรับบริจาคตามเกณฑ์ของกรมสรรพากร อาทิ วัด โรงพยาบาล สถานศึกษา และองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ โดยผู้บริจาคสามารถบริจาคผ่านโมบายแบงก์ของธนาคารที่ร่วมโครงการ และสามารถรับการลดหย่อนภาษีได้โดยไม่ต้องส่งหลักฐานการบริจาคประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษี ซึ่งนับเป็นการสนับสนุนกลไกในการบริจาคเงินที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ช่วยสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมไทย

ผลการดำเนินงาน

- หน่วยรับบริจาคที่ใช้บริการประมาณ 160 หน่วย
- จำนวนธุรกรรมกว่า 19,200 ธุรกรรม
- มูลค่าการทำธุรกรรมประมาณ 9.25 ล้านบาท

บริการใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice)

การให้บริการออกใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านค้าที่รับบัตร โดยจัดทำใบกำกับภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดส่งให้กับทางร้านค้าผ่านทางอีเมล เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ร้านค้าในการรับใบกำกับภาษีที่รวดเร็ว และป้องกันการสูญหาย อีกทั้งช่วยลดกระบวนการทำงาน และลดการใช้กระดาษ

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนร้านค้าใช้บริการใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ 86,600 ร้านค้า

สินเชื่อสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการ SME

การตอบสนองความต้องการด้านสินเชื่อของลูกค้า SME ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางดิจิทัล และช่องทางผู้ดูแลความสัมพันธ์ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ โดยสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกับกลุ่มพ่อค้า แม่ค้าออนไลน์ หรือกลุ่มที่ยังเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก ร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย. ในการค้าประกันวงเงิน ร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ ในการปล่อยสินเชื่อ และเพิ่มยอดสินเชื่อเชื่อผ่านระบบ Digital Lending รวมทั้งรักษาฐานลูกค้าเดิม โดยปรับกระบวนการขอเครดิตของลูกค้าเก่าที่ดีของธนาคารให้รวดเร็วและลดเอกสารต่างๆ อีกทั้งบริหารจัดการคุณภาพเครดิตให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มทักษะทางด้านเครดิตอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน

ผลการดำเนินงาน

- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 140,000 ล้านบาท

KBank Open API

การพัฒนาระบบ KBank Open API เพื่อให้หน่วยงาน องค์กร นักพัฒนาโปรแกรม และบริษัทต่างๆ สามารถเชื่อมต่อ API กับธนาคาร ในการขอใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน อาทิ QR PAYMENT API ที่ทำให้แอปพลิเคชันสามารถสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) ในการรับชำระเงิน

บริการพร้อมเพย์

บริการพร้อมเพย์สำหรับบุคคล

การเปิดให้ลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ผ่านสาขา ตู้เอทีเอ็ม แอปพลิเคชัน K PLUS และ K-Cyber รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และเชิญชวนให้ลงทะเบียนสมัครใช้บริการ โดยจำนวนรายการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ต่อวัน มีจำนวนสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในปี 2562 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนรายการที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ประมาณ 7.7 ล้านรหัสพร้อมเพย์ โดยเป็นการลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 76 ผ่านช่องทาง K PLUS
- จำนวนรายการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ประมาณ 690,000 รายการต่อวัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2561

บริการพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล

การสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ยุคดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการลดภาระต้นทุนและชำระเงินในการดำเนินธุรกิจด้วยโครงการพร้อมเพย์ สำหรับนิติบุคคล โดยคาดว่าปริมาณการใช้งานพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคลจะสูงขึ้นเมื่อรัฐบาลมีแผนกระตุ้นการใช้พร้อมเพย์ในองค์กรขนาดใหญ่ และให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหมดเริ่มใช้ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบริษัทที่ลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล 10,872 บริษัท (ตามหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี)

บัตรเดบิต

บัตรเดบิตระบบแตะสัมผัส

บริการบัตรเดบิตรูปแบบใหม่ระบบแตะสัมผัส หรือ Contactless สำหรับลูกค้าที่สมัครบัตรเดบิตใหม่ทั้งหมด เพื่อพัฒนาประสบการณ์การซื้อสินค้าของลูกค้าให้ดีขึ้นผ่านการ “แตะเพื่อจ่าย” ที่เครื่องรูดบัตรอีดีซี (Electronic Data Capture: EDC) ตอบสนองนโยบายภาครัฐในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National E-Payment) และรองรับระบบขนส่งสาธารณะในอนาคต อาทิ โครงการ Mangmoom 4.0

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบัตรเดบิตระบบแตะสัมผัสกว่า 3.2 ล้านใบ

บัตรเดบิต JOURNEY

บริการบัตรเดบิต JOURNEY ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่เดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ โดยได้มอบสิทธิประโยชน์ที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ก่อนการเดินทางจนถึงการนำบัตรเดบิตไปใช้ในต่างประเทศ อาทิ ประกันการเดินทางจาก Cigna ส่วนลดเรียกรถ Grab ไปสนามบิน การเข้าใช้ Miracle Lounge การแลกเงินในอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษ และการชำระผ่านเครื่องรูดบัตรอีดีซีเป็นสกุลเงินต่างประเทศท้องถิ่นทุกสกุล ซึ่งลูกค้าจะได้รับอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษของบัตรเดบิต JOURNEY โดยไม่มีค่าความเสี่ยงแปลงสกุลเงิน ร้อยละ 2.50

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการในไตรมาส 4 ปี 2562)

- จำนวนบัตรเดบิต JOURNEY มากกว่า 39,000 ใบ
- ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต JOURNEY ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มากกว่า 800 ล้านบาท



ธนาคารให้บริการบัตรเดบิต JOURNEY เพื่อตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าที่เดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ พร้อมด้วยสิทธิประโยชน์มากมาย

บัตรเดบิต BLACKPINK กสิกรไทย

การเปิดตัวแคมเปญ แคมป์เชื่อก็เป็นได้ (Empower Your Belief) ร่วมกับศิลปินดังระดับโลกอย่าง BLACKPINK เป็นตัวแทนคนรุ่นใหม่ เริ่มต้นจากความเชื่อในตัวเอง มุ่งมั่น ท่วมเท พิสูจน์ความสามารถจนประสบความสำเร็จ โดยมีบัตรเดบิตเป็นผลิตภัณฑ์แรกในแคมเปญ 5 ปลาย บรรจุอยู่ในชุดผลิตภัณฑ์ KBank x BLACKPINK พร้อมทั้งสิทธิประโยชน์มากมายที่ตอบโจทย์การใช้ชีวิตคนรุ่นใหม่

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการในไตรมาส 4 ปี 2562)

- จำนวนบัตรเดบิต BLACKPINK กสิกรไทย มากกว่า 68,000 ใบ
- ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต BLACKPINK กสิกรไทย มากกว่า 87 ล้านบาท

บัตร Xpress Cash บัตรกดเงินที่ให้มากกว่า

ในปี 2562 ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อบัตรกดเงินสด K-Express Cash เป็นบัตร Xpress Cash และเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บัตรรูดซื้อสินค้าและบริการกับร้านค้าที่รับบัตร UnionPay การทำรายการซื้อสินค้าแบบผ่อนชำระกับร้านค้าที่ร่วมรายการ และเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระได้หลากหลาย

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการในไตรมาส 3 ปี 2562)

- ยอดการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตร Xpress Cash กว่า 50 ล้านบาท



ธนาคารเปิดตัวเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ พร้อมด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ถูกลงกว่าธนาคารและร้านแลกเปลี่ยนอื่นๆ



ธนาคารให้บริการ KBank ATM Drive Thru ผู้ใช้ที่เอ็มในรูปแบบที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องลงจากรถ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าของธนาคาร

เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ (Automated Currency Exchange Machine)*

ธนาคารเปิดตัวเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ถูกลงกว่าธนาคารและร้านแลกเปลี่ยนอื่นๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมและแลกเปลี่ยนได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยในปี 2562 ธนาคารเปิดให้บริการจำนวน 5 เครื่อง ที่ชั้น B1 บริเวณแคว้นพอร์ท เรล ดิงก์ สถานีสุวรรณภูมิ

ผลการดำเนินงาน

- ยอดการใช้งานเครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติกว่า 5,100 ธุรกรรมต่อเดือน ด้วยมูลค่าการทำธุรกรรมเฉลี่ยต่อเดือน 45.8 ล้านบาท

บริการตู้เอทีเอ็มโดยไม่ต้องลงจากรถ (KBank ATM Drive Thru)

ธนาคารได้ทดลองติดตั้งตู้เอทีเอ็ม ในรูปแบบ Drive Thru ที่สามารถ ถอน โอน เดิม จ่าย ได้โดยไม่ต้องลงจากรถตลอด 24 ชั่วโมง ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. สาขาบรมราชชนนี ซาเซา

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนธุรกรรมประมาณ 10,000 ธุรกรรมต่อเดือน

บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment)

บริการสำหรับการชำระเงินข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) ที่ใช้โครงสร้างพื้นฐานของระบบพร้อมเพย์เพื่อช่วยให้อภาคธุรกิจมีช่องทางในการรับชำระบิลแบบข้ามธนาคารและลดขั้นตอนในการทำข้อตกลงชำระบิลกับธนาคารแต่ละแห่ง ข้ามความสะดวกกับลูกค้าผู้ชำระบิลให้มีช่องทางมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้เพิ่มบริการระบบเรียกชำระเงิน (Request to Pay) ให้ภาคธุรกิจสามารถส่งข้อความไปยังผู้ซื้อเพื่อแจ้งขอให้ชำระเงิน

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบริษัทที่ลงทะเบียนใช้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร 627 บริษัท (ตามหมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี)

* ให้บริการแลกเปลี่ยนไทยบาทเป็นเงินต่างประเทศ ได้ 3 สกุลเงิน ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ (USD), ยูโร (EUR), เยน (JPY) และแลกเปลี่ยนต่างประเทศเป็นไทยบาท ได้ถึง 12 สกุลเงิน ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ (USD), ยูโร (EUR), ปอนด์สเตอร์ลิง (GBP), ดอลลาร์ออสเตรเลีย (AUD), ดอลลาร์สิงคโปร์ (SGD), หยวนเหรินหมินปี้ (CNY), ดอลลาร์ฮ่องกง (HKD), วอน (KRW), ดอลลาร์ไต้หวัน (TWD), เยน (JPY), รिंगกิต (MYR) และฟรังก์สวิส (CHF)

ความร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ (Digital Partnership)

ด้วยยุทธศาสตร์การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างระบบนิเวศทางการเงินและการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย รวมไปถึงการตอบโต้ภัยและครอบคลุมทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้ายุคดิจิทัล ในปี 2562 ธนาคารได้ร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ ในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำทางนวัตกรรมดิจิทัล เพิ่มคุณค่าให้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมไปถึงลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกสูงสุด และนำไปสู่การตอบโต้ความต้องการและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้กับลูกค้า

บริษัท บีคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด (Beacon Venture Capital)

ธนาคารได้ประกาศเป็นผู้ร่วมลงทุนกับกองทุนเงินร่วมลงทุนและหลายบริษัทในไทยและต่างประเทศ ผ่านบริษัท บีคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด (Beacon Venture Capital) บริษัทเงินร่วมลงทุนของธนาคารกสิกรไทย โดยในปี 2562 บริษัท บีคอน เวนเจอร์ แคปิทัล จำกัด ได้ร่วมลงทุนกับสตาร์ทอัพในประเทศ ซึ่งได้นำแนวคิด เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ มาสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกราย



บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด

บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด หรือเควิชั่น (หนึ่งในบริษัทของธนาคาร กสิกรไทย) และ บริษัท ไลน์ ไฟแนนเชียล เอเชีย (บริษัทในเครือ ไลน์ คอร์ปอเรชั่น) ร่วมกันจัดตั้ง บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้แบรนด์ LINE BK ที่ช่วยสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น และขยายฐานลูกค้าของธนาคารผ่านแพลตฟอร์ม LINE ซึ่งมีผู้ใช้งานกว่า 44 ล้านรายในประเทศไทย โดยในปี 2563 บริษัทจะเริ่มให้บริการทางการเงินครบวงจรอย่างเป็นทางการผ่าน LINE ตั้งแต่การเปิดบัญชี การสมัครบัตรเครดิต การทำธุรกรรมโอนเงินของธนาคารกสิกรไทย และการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด รวมถึงในระยะยาวที่จะสามารถให้บริการทางการเงินรูปแบบอื่น อาทิ ประกัน และกองทุน เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าผู้ใช้งาน โดยเน้นความสำคัญในการบริการที่ “ทุกอย่างต้องง่าย” เหมือน “ส่งไลน์หากัน” มีความปลอดภัย และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเข้าใจลูกค้า

เกม RoV ด้วย K PLUS ที่ termgame.com

การร่วมมือกับการกีฬา ผู้ให้บริการเกมออนไลน์และแพลตฟอร์มการสื่อสารชั้นนำ โดยให้บริการเติมเงินเกมของการ์รินาผ่าน termgame.com ด้วย K PLUS และลูกค้าสามารถเติมเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตของธนาคารเข้า AirPay เพื่อใช้เติมเงินเกมของการ์รินา รวมทั้งให้การสนับสนุนการแข่งขัน RoV Pro League Season 4 ซึ่งเป็นการแข่งขันอีสปอร์ตที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการเดือนกันยายน 2562)

- มูลค่าธุรกรรมการเติมเงินเกมของการ์รินาผ่าน K PLUS มากกว่า 105 ล้านบาท

บริการชำระค่าไฟผ่าน K PLUS

การร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับชำระค่าไฟผ่าน K PLUS โดยสามารถตรวจสอบยอดคงค้าง และสามารถชำระค่าบริการย้อนหลังได้สูงสุดถึง 36 วัน

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนธุรกรรมชำระค่าไฟผ่าน K PLUS เฉลี่ย 600,000 รายการต่อเดือน
- มูลค่าธุรกรรมรวมเฉลี่ยมากกว่า 812 ล้านบาทต่อเดือน

แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ทักทาย (TAGTHAI)

ธนาคารกสิกรไทยและกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป หรือ KBTG ร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนกว่า 40 หน่วยงาน ภายใต้โครงการ Digital Tourism Platform ให้การสนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มการท่องเที่ยวแห่งชาติ ภายใต้ชื่อแอปพลิเคชัน TAGTHAI (ทักทาย) ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลการท่องเที่ยว การแพลนทริป สินค้าและบริการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาเป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกการเดินทาง ยกกระดับ

ประสบการณ์การท่องเที่ยวทุกมิติอย่างครบวงจร คุ่มค่าคุ้มเวลา ช่วยให้การท่องเที่ยวไทยเติบโตได้อย่างยั่งยืน และยังช่วยสร้างรายได้ให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

ยกระดับ BeWallet ให้สามารถโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ และชำระด้วยคิวอาร์โค้ด

การสนับสนุนการเพิ่มศักยภาพกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ BeWallet ของบริษัท ฟอรัท สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ FSMART ซึ่งการเพิ่มศักยภาพในครั้งนี้ ทำให้ผู้บริโภคสามารถโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ และชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code จากบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่ผูกไว้กับ BeWallet ได้อีกด้วย

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการเดือนพฤษภาคม 2562)

- มูลค่าธุรกรรมรวมกว่า 680,000 บาท

แอปพลิเคชัน ดอลฟิน วอลเล็ต

การร่วมมือกับบริษัท เซ็นทรัล เจดี ฟินเทค โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง เซ็นทรัล กรุ๊ป และ เจดีคอตคอมยักษ์ใหญ่ด้านช้อปปิ้งออนไลน์จากประเทศจีน โดยธนาคารได้ให้การสนับสนุนการให้บริการเชื่อมต่อการเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ Dolphin Wallet ด้วยการผูกบัญชีอัตโนมัติเติมเงินผ่าน K PLUS และบัตรเดบิต รวมถึงการผูกบัตรเครดิต/เดบิตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ นอกจากนี้ธนาคารมีแผนการทำธุรกิจที่จะออกสู่ตลาดในทุกไตรมาส อาทิ การรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วย Dolphin Wallet ผ่านเครื่องรับชำระของธนาคารกสิกรไทย การเป็นออนไลน์แบงก์เฮยต์ในการรับชำระค่าบริการ

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการเดือนกันยายน 2562)

- จำนวนลูกค้าดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Dolphin Wallet ประมาณ 1,000,000 ราย โดยมีผู้ยืนยันตัวตนสำเร็จกว่า 500,000 ราย

แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ CBH PLUS

การร่วมมือกับโรงพยาบาลชลบุรีพัฒนาแอปพลิเคชัน CBH PLUS ให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างรวดเร็ว ผ่านการวิเคราะห์ปัญหาของไข้และสร้างระบบตรวจสอบสิทธิ์การรักษาได้โดยตรงกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ตั้งแต่ก่อนเดินทางมาโรงพยาบาล รวมถึงการขอคิวการรักษาได้ทันทีที่มาถึงโรงพยาบาล พร้อมระบบแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวการรักษา และสามารถชำระเงินค่ารักษาพยาบาล

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนคนไข้ที่ใช้ CBH PLUS ในการตรวจสอบสิทธิ์และเข้าคิวรับการรักษา มากกว่าร้อยละ 80 ของคนไข้นัด ซึ่งช่วยลดปริมาณคนไข้ที่แออัดในห้องตรวจได้อย่างมาก ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของคนไข้ที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชลบุรีเพิ่มขึ้น

บริการสินเชื่อธุรกิจออนไลน์

การร่วมมือกับช้อปปี้ (Shopee) และลาซาด้า (Lazada) แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซชั้นนำของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในการผนวกบริการเงินกู้ธุรกิจออนไลน์เข้ากับแพลตฟอร์มของช้อปปี้และลาซาด้า เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ค้าออนไลน์สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่าย ขอสินเชื่อได้โดยไม่ต้องยื่นเอกสาร ดอกเบี้ยต่ำ ไม่ต้องมีหลักประกัน นับเป็นการฉีกกำลังที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการตอบโจทย์ความต้องการและการใช้ชีวิตของผู้ค้า

แอปพลิเคชัน บลู คอนเนค

การร่วมมือกับบริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) หรือ PTTOR พัฒนาแอปพลิเคชัน บลู คอนเนค เพื่อใช้เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้าในเครือ PTTOR ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ และเชื่อมต่อการสะสมคะแนน PTT Blue Card พร้อมรับโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษต่างๆ

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้บริการ 47,000 ราย



ธนาคารร่วมกับบริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) พัฒนาแอปพลิเคชัน Blue CONNECT ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้าในเครือ PTTOR

บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ แกร็บเพย์ วอลเล็ท (GrabPay Wallet)

การร่วมมือกับแกร็บ (Grab) ในการเปิดบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ GrabPay Wallet ในประเทศไทยเมื่อเดือนกรกฎาคมที่ผ่านมา โดยลูกค้าสามารถสมัคร GrabPay Wallet เพียงทำการเชื่อมต่อกับ K PLUS เพิ่มความสะดวกในการจ่ายค่าบริการแกร็บได้สะดวกรวดเร็ว พร้อมรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามเงื่อนไขกำหนด และตอบสนองของสังคมไร้เงินสดตามนโยบายภาครัฐ

YouTrip บัตร Prepaid Multi-Currency Card และแอปพลิเคชัน YouTrip

การร่วมมือกับ YouTrip ผู้นำด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หลายสกุลเงิน (Multi-Currency Travel Wallet) จากประเทศสิงคโปร์ เปิดบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเดินทางในประเทศไทย และบัตร Prepaid Multi-Currency Card ซึ่งลูกค้าสามารถนำไปใช้จ่ายได้มากกว่า 160 สกุลเงินทั่วโลกและแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศล่วงหน้าได้ถึง 10 สกุลเงินผ่านแอปพลิเคชัน YouTrip ชีกทั้งรองรับการจ่ายเงินทั้งรูด และ กดเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศ

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการเดือนพฤศจิกายน 2562)

- จำนวนบัตรประมาณ 40,600 ใบ



ธนาคารร่วมมือกับ YouTrip ผู้นำด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หลายสกุลเงิน จากประเทศสิงคโปร์ เปิดบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเดินทาง และบัตร Prepaid Multi-Currency Card

บริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์แบบเรียลไทม์

การร่วมมือกับธนาคารดีบีเอสสิงคโปร์ (DBS Bank) เปิดบริการรับโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์ผ่านธนาคารกรุงไทย โดยผู้โอนสามารถส่งคำสั่งให้โอนเข้าบัญชีที่ธนาคารต่างๆ ในไทยได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นครั้งแรกของธนาคารไทยที่ผู้โอนในต่างประเทศสามารถตรวจสอบสถานะของบัญชีปลายทางที่ประเทศไทยได้ก่อนทำรายการ พร้อมทราบค่าธรรมเนียมและอัตราแลกเปลี่ยนชัดเจน และผู้รับได้รับเงินเต็มจำนวนในวงเงินสูงสุดถึง 1.5 ล้านบาทต่อครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการทั้งสองฝ่ายได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนการโอนเงินจากประเทศสิงคโปร์มาประเทศไทยผ่านธนาคารกรุงไทยเพิ่มขึ้นกว่า 128,000 ธุรกรรม

ประกันชีวิต วัน พลัส 10/1

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการเข้าถึงบริการด้านประกันชีวิตในยุคดิจิทัล ธนาคาร และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมกันพัฒนาช่องทางบริการเข้าถึงบริการด้านประกันชีวิตผ่าน K PLUS ด้วยประกันชีวิต วัน พลัส 10/1 ซึ่งเป็นแผนประกันชีวิตที่เข้าใจง่าย ไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ ไม่ต้องตรวจสุขภาพ และชำระเบี้ยประกันเพียงครั้งเดียว แต่คุ้มครองนานถึง 10 ปี ชักทั้งยังสามารถนำไปใช้สิทธิหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้

ผลการดำเนินงาน (เปิดให้บริการเดือนพฤศจิกายน 2562)

- จำนวนกรมธรรม์ 706 กรมธรรม์
- เบี้ยประกันภัยรวม 32 ล้านบาท

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ในยุคดิจิทัลที่พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ธนาคารมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น จึงได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล และโซเชียลมีเดียของธนาคาร เช่น Facebook, LINE, Twitter, Instagram และ YouTube เพื่อเป็นศูนย์กลางในการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมการตลาดต่างๆ รวมถึงให้ข้อมูลความรู้ด้านการเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และความปลอดภัยในการทำธุรกรรม นอกจากนี้ ยังมีการช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผ่านบริการ K-Buddy ซึ่งเป็นโปรแกรมตอบคำถามอัตโนมัติ (Chat Bot) ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้แบบเรียลไทม์

ในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการที่หลากหลาย และมีความซับซ้อนสูงได้ดียิ่งขึ้น ธนาคารได้จัดอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอจากบุคลากรภายใน และมีการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจบริการด้านต่างๆ มาร่วมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่พนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลความรู้เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาพนักงานเรื่องการบริหารที่สร้างรอยยิ้ม ไม่เลือกปฏิบัติ และทุ่มเทใส่ใจพร้อมช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มที่ รวมถึงด้านความรู้ในการให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ในปี 2562 ธนาคารยังได้ทำการสำรวจและเก็บความคิดเห็นของลูกค้าในทุกช่องทาง ทั้งสาขา K-Contact Center และโซเชียลมีเดีย เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์จริงจากการใช้บริการมาวิเคราะห์เชิงลึกและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีคณะทำงาน Customer Experience Management Working Group (CXM) เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีแก่ลูกค้าตามปณิธาน "บริการทุกระดับประทับใจ"



การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2562 ธนาคารเปลี่ยนแปลงการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้วิธีการวัดผลแบบ Net Promoter Score (NPS) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้าในการแนะนำบอกต่อเพื่อน/ครอบครัวหรือคนรู้จักตามประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า โดยแบ่งตามระดับคะแนนและความหมายของระดับคะแนน*

ในยุคไฮบริดมีเดียปัจจุบัน การวัด NPS มีความหลากหลายและมีความเฉพาะตัวมากขึ้น ซึ่งธนาคารได้นำการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในหลายวิธีและหลายช่องทาง เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างแท้จริง ในปี 2562 ธนาคารประเมินผลความภักดีและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

- การประเมินผลระดับภาพรวมธนาคาร: ผลดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) อยู่ที่ระดับ 30 ซึ่งสูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคารในประเทศไทย
- การประเมินผลภาพลักษณ์ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NPS ช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง): อยู่ที่ระดับ 54 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้นำที่มีคะแนน NPS สูงสุดของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Score) ต่อการใช้บริการช่องทาง K-Contact Center คิดเป็นคะแนนรวม 96.98 คะแนน จากการทำแบบสอบถาม End Call Survey

จากผลการประเมินข้างต้น ธนาคารได้นำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการในทุกช่องทาง อาทิ การให้บริการของพนักงานที่สร้างรอยยิ้ม ไม่เลือกปฏิบัติ และทุ่มเทใส่ใจพร้อมช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มที่ที่ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มารยาทและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า อย่างถูกต้องครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจ สอดคล้องตามความมุ่งหมายในการเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life & Business)

ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า

อยู่ที่ระดับ **30**
สูงสุดของกลุ่มธุรกิจธนาคาร
ในประเทศไทย



* ระดับและความหมายของระดับคะแนน ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า ลูกค้าที่ให้คะแนน 0-8 คือ Detractor (ไม่พึงพอใจ) ลูกค้ากลุ่มนี้จะไม่สนใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นๆ ต่อไป และมักหันไปหาผู้ให้บริการที่เป็นคู่แข่ง ตลอดจนจะลงเสียงโหวตบริการที่พวกเขาคิดว่าดีกว่าและถูกกว่าไม่ใช่อะไร ลูกค้าที่ให้คะแนน 7-8 คือ Passive (เฉยๆ) ลูกค้ากลุ่มนี้มีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ แต่ไม่กระตือรือร้นที่จะบอกต่อหรือกล่าวถึงบริการนั้นๆ ลูกค้าที่ให้คะแนน 9-10 คือ Promoters (พอใจและบอกต่อ) ลูกค้ากลุ่มนี้มีความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่กระตือรือร้นที่จะบอกต่อถึงสินค้าหรือบริการนั้นไปยังคนอื่นๆ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยได้สร้างกลไกบริหารจัดการข้อร้องเรียน และกลไกการพิจารณาเยียวยาความเสียหายอย่างเป็นระบบ มีความโปร่งใส มีการกำหนดระยะเวลาการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เป็นไปตามมาตรฐานของธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม และมีสัดส่วนข้อร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคารดีกว่าเป้าหมาย ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพการบริการ เพื่อตรวจสอบและควบคุมมิให้เกิดข้อร้องเรียนที่ค้างนาน (Tail Management) อีกทั้งบริหารจัดการจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เพิ่มขึ้นในขณะที่ธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้นธนาคารได้นำเครื่องมือ Social Listener มาช่วยในการตรวจจับคำถามหรือความต้องการของลูกค้าบนโซเชียลมีเดีย ควบคู่ไปกับกลไกการจัดการเหตุการณ์ Customer Incident เพื่อให้สามารถจัดการและให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและลดผลกระทบต่อลูกค้าในวงกว้าง

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

สัดส่วนข้อร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมของธนาคาร*

เป้าหมายไม่เกินร้อยละ 0.0020
ผลการดำเนินงานร้อยละ 0.0017



* รายละเอียดเกี่ยวกับรายงานข้อมูลการแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินและปัญหาเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มประเภทเรื่อง สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร <https://www.kasikombank.com/th/announcementPages/Solving-financial-service.aspx>

การให้สินเชื่อและการลงทุนด้วยความรับผิดชอบต่อ ตามเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การนำเสนอโครงการ Project Finance
ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ
พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล (ESG)

เป้าหมายปี 2562

การนำเสนอโครงการ Project Finance
ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ
พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล (ESG)

ผลการดำเนินงานปี 2562

การนำเสนอโครงการ Project Finance
ร้อยละ 100 ผ่านกระบวนการ
พิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง
ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล (ESG)



สถาบันการเงินเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของต้นทางในการสนับสนุนหรือป้องกันการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Economy) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร และยังเป็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่ช่วยสร้างรายได้และความน่าเชื่อถือให้แก่ธนาคาร ความเข้าใจในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาเครดิตและการลงทุนให้แก่ลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจ อาทิ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าธุรกิจ กลุ่มธุรกิจการจัดการสินทรัพย์ กลุ่มธุรกิจการธนาคารส่วนบุคคล (Private Banking) ธนาคารได้นำประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณา ตั้งแต่กระบวนการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) โดยมีปัจจัยต่างๆ ประกอบการพิจารณาเครดิต ได้แก่ คุณลักษณะของลูกค้า (Customer Characters) วัตถุประสงค์การกู้ยืมที่เป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ ที่มาของรายได้และความสม่ำเสมอ ความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้โดยคำนึงถึงภาระหนี้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า และเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการพิสูจน์ข้อมูลลูกค้า (Validation Process) เพื่อให้ธนาคารมั่นใจว่าลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินเครดิตที่เหมาะสมและไม่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ หลังการอนุมัติเครดิตแล้ว (Post Approval) ธนาคารได้กำหนดให้มีการติดตามให้ลูกค้าใช้วงเงินเครดิตตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้กับธนาคารจนถึงการชำระเงินตามกำหนด ตลอดจนติดตามผลกระทบจากเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจและภัยธรรมชาติที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและความสามารถในการชำระหนี้ อีกทั้งจัดเตรียมแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ

ธนาคารเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคม จึงได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตามหลักปฏิบัติสากลมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุนผ่านโครงสร้างการจัดการทั้งในระดับบริหารและระดับธุรกรรม มีการกำหนดประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารจะไม่สนับสนุน (Exclusion List) และกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline) รวมทั้งมีมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมแก่กลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนจะได้รับการจัดการด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารเอง ในขณะที่เดียวกันยังช่วยเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

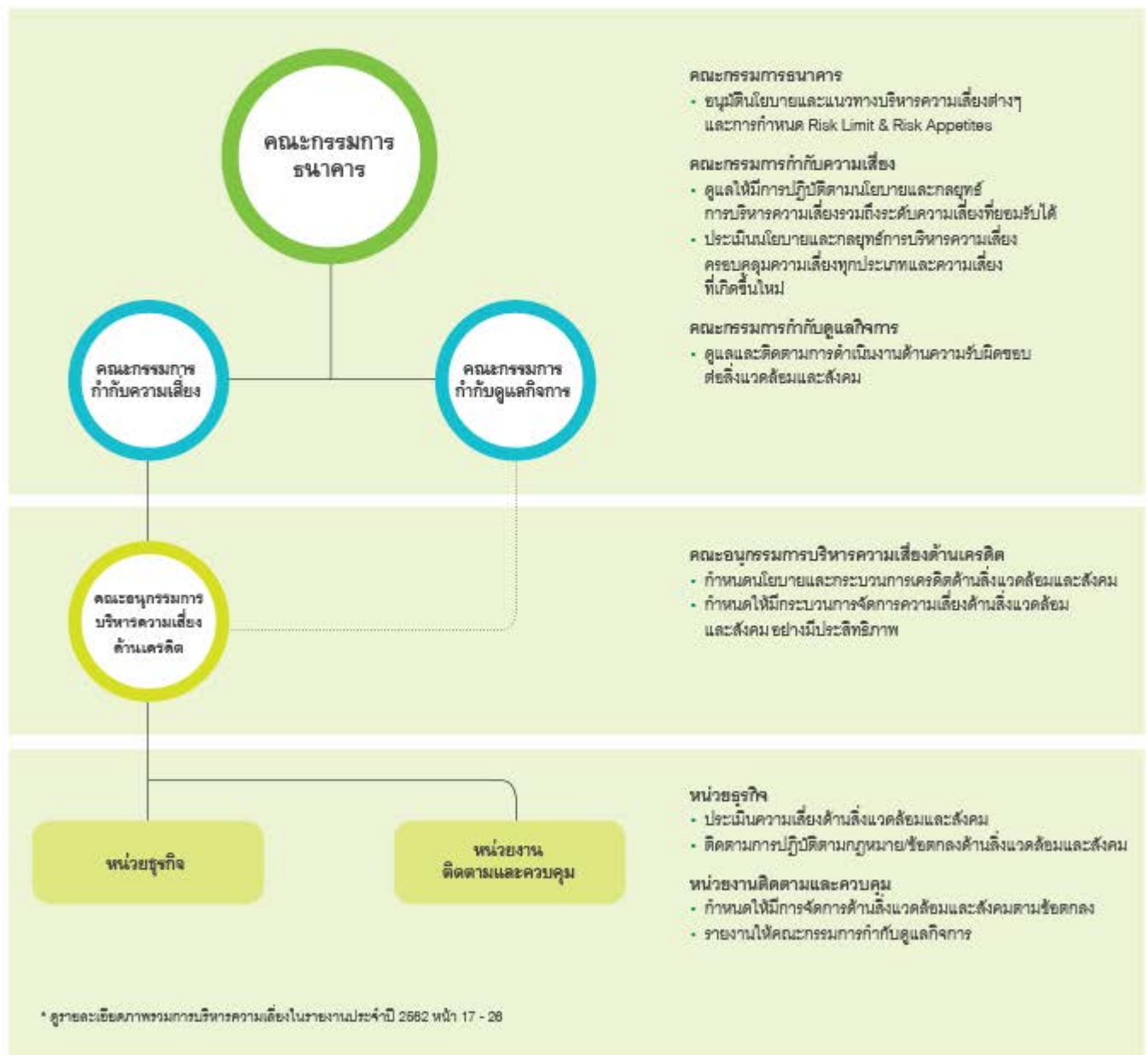
ในปี 2562 ธนาคารได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่อง กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารกำหนดโครงสร้างนโยบายและกระบวนการการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม

ระดับบริหาร

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนี้



ระดับธุรกรรม

ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม ดังนี้

- กำหนดให้มีนโยบายเครดิตที่กำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุนเนื่องจากอาจเป็นเครดิตที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่
 - ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องหรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดดังกล่าว
 - ความผิดตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 เช่น
 - ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด
 - ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน
 - ความผิดเกี่ยวกับการยักยอกหรือฉ้อโกง หรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน หรือกระทำโดยทุจริต
 - ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย
 - ความผิดเกี่ยวกับการพนัน
 - ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ ยึดถือหรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติ หรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการค้าหรือความผิดเกี่ยวกับการตัดไม้ทำลายป่า
 - ความผิดเกี่ยวกับอาวุธหรือเครื่องมืออุปกรณ์ของอาวุธที่ใช้ หรืออาจนำไปใช้ในการรบหรือการสงคราม

- ความผิดตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551
 - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย
- เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
 - เครดิตเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เช่น สถานบริการอบ อบ นวด โรงแรมม่านรูด และธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นต้น
 - เครดิตที่ผู้ขอเครดิตมีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง
 - เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ
 - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลน หรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน
 - เครดิตใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร
- ธุรกิจที่มีเหตุอันเชื่อได้ว่าได้รับอนุมัติงาน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การได้รับสัมปทานหรือใบอนุญาตมาโดยมีการใช้อำนาจตำแหน่งทางราชการ/การเมือง เพื่อเอื้อต่อธุรกิจ หรือเรียกเงินสินบน ค่านายหน้า หรือการตอบแทนในรูปแบบต่างๆ
 - กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล



ความผิดเกี่ยวกับการพนัน



ความผิดเกี่ยวกับการยักยอก



ความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์



ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ

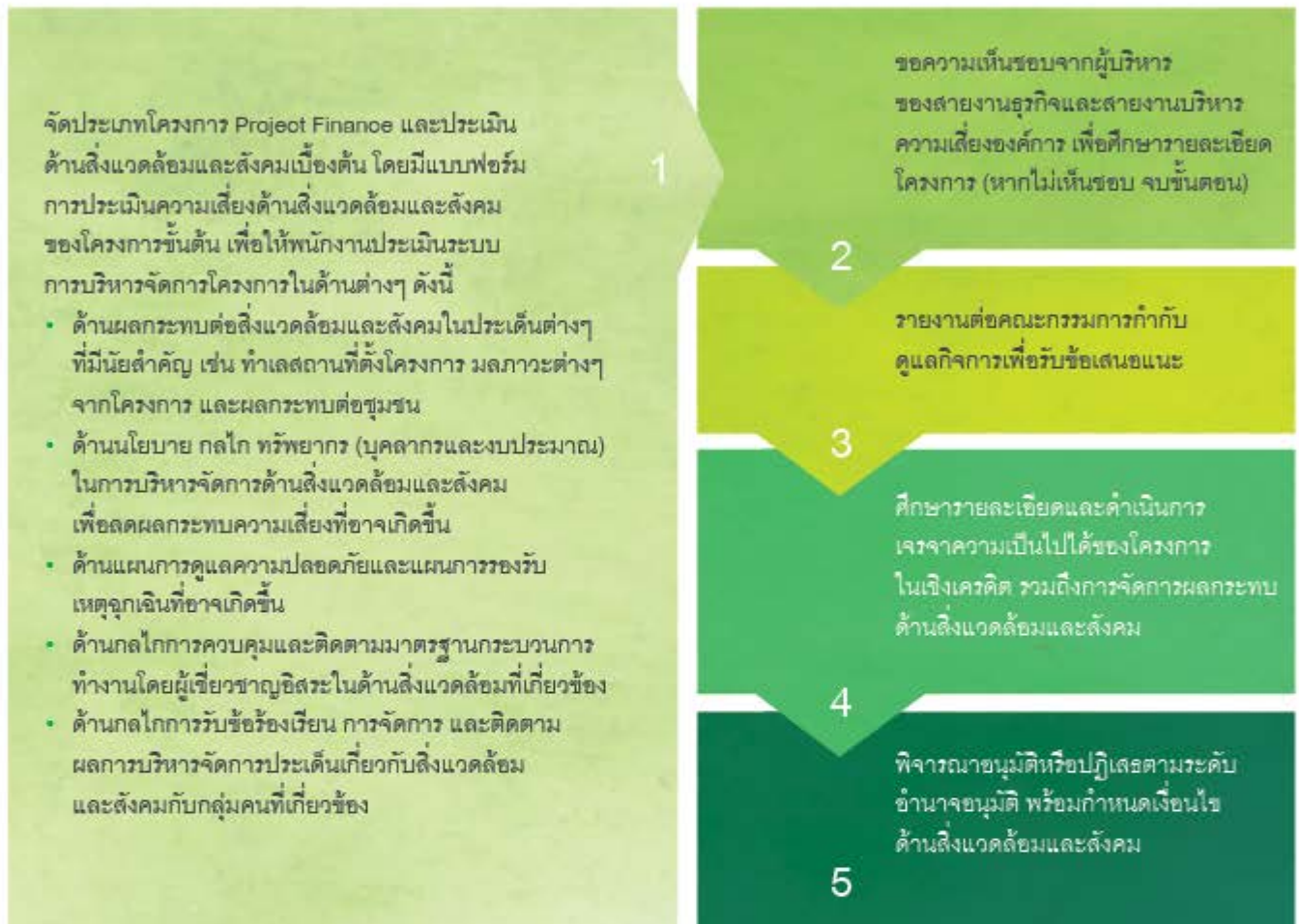


ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด



ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย

ขั้นตอนการพิจารณาเครดิตตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



สำหรับคำขอสนับสนุนเครดิตประเภทโครงการ Project Finance ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรจะดำเนินการติดตาม ควบคุม และรับผิดชอบในการรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 3 เดือน เพื่อรับข้อเสนอแนะก่อนที่ธนาคารจะพิจารณาเครดิตต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกโครงการที่ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีลูกค้าจึงต้องดำเนินธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานและสภาพการทำงานอย่างเท่าเทียม ไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงาน ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติต่อแรงงานข้ามชาติ มีนโยบายชาตินิยมและความปลอดภัย และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงมีระบบการตรวจสอบติดตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนตาม

มาตรฐานกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ธนาคารจึงได้กำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแบบการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental & Social Screening Tools) สำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของแต่ละธุรกิจและอุตสาหกรรมเพื่อช่วยให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว รวมถึงการรายงานประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะความเสี่ยงบางอย่างที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของโครงการที่ขอสินเชื่อ ซึ่งความเข้าใจในประเด็นความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจและอุตสาหกรรม และการประเมินความเสี่ยงในแต่ละประเด็นสำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

อนึ่ง หากประเมินความเสี่ยงแล้วพบว่า โครงการที่ขอสินเชื่อไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจะแจ้งประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงพร้อมทั้งเงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ ให้ลูกค้านำไปปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนจัดการประเด็นดังกล่าวตามระยะเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าไม่เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม ธนาคารอาจจะยุติการสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าวได้

นอกจากนี้ ธนาคารแบ่งประเภทคำขอเครดิตสำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมโดยเฉพาะโดยอ้างอิงจากหลักการสากลและประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการประเภท A คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง
- โครงการประเภท B คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- โครงการประเภท C คือ โครงการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเล็กน้อย



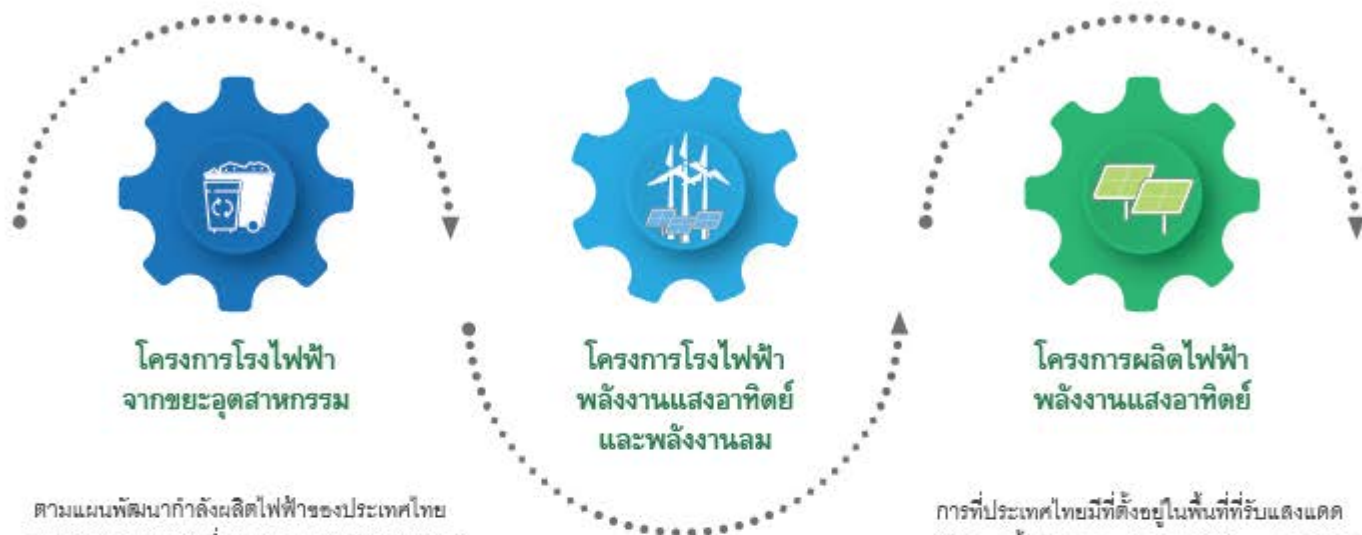
ผลการพิจารณาสินเชื่อ
โครงการ Project Finance ปี 2562

	✓	✓	?	X
โครงการทั้งหมดจำนวน	อนุมัติ 42 โครงการ	อนุมัติ โดยมีเงื่อนไข 0 โครงการ	อยู่ในระหว่างการพิจารณา 0 โครงการ	ปฏิเสธ 2 โครงการ

โครงการทั้งหมดจำนวน
44
โครงการ



ตัวอย่างการพิจารณาสนับสนุนทางการเงิน ต่อโครงการ Project Finance



ตามแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2561 - 2580 เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงของกำลังผลิตไฟฟ้า และการจัดหาพลังงานไฟฟ้าทดแทน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ไฟฟ้า และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการผลิตไฟฟ้าจากขยะอุตสาหกรรมถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนการพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าจากพลังงานชีวมวล พลังงานก๊าซชีวภาพ พลังงานลม และพลังงานแสงอาทิตย์ โดยในการผลิตไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะอุตสาหกรรมจะเป็นการช่วยลดปริมาณขยะอุตสาหกรรมที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศไทย โดยธนาคารมีส่วนร่วมให้การสนับสนุนโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแก่กลุ่มผู้พัฒนา ซึ่งมีประสบการณ์มากกว่า 25 ปี เป็นโครงการโรงไฟฟ้าจากพลังงานขยะอุตสาหกรรมขนาดเล็กไม่เกิน 10 เมกะวัตต์ เพื่อบำบัดน้ำเสียส่วนภูมิภาค ตามสัญญาที่มีระยะเวลา 20 ปี โดยที่ตั้งของโรงงานจะอยู่บนพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมในภูมิภาค ทางโครงการจะมีการใช้เทคโนโลยีการผลิตไฟฟ้าที่ได้มาตรฐานและมีการใช้อย่างกว้างขวางในระดับโลก และโครงการมีการดูแลด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปอย่างเข้มงวดตามมาตรฐานนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งในส่วนของมาตรฐานการปล่อยมลพิษของเสียที่เกิดขึ้นจากการผลิตไฟฟ้านี้จะใช้มาตรฐานระดับสากลที่สูงกว่ามาตรฐานของประเทศ

จากการที่มีกลุ่มบริษัทผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตและบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยที่มีประวัติการผลิตไฟฟ้าจำนวนหลายพันเมกะวัตต์ เข้าไปลงทุนในประเทศต่างๆ รวมถึงกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนที่มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ อย่างก้าวกระโดดและมีผลให้เกิดการขยายตัวของความต้องการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารมีส่วนให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มบริษัทดังกล่าว เพื่อพัฒนาโรงไฟฟ้ากำลังผลิตไฟฟ้ากว่า 400 เมกะวัตต์ซึ่งเป็นไปตามประกาศแผนแม่บทด้านพลังงานของประเทศเจ้าบ้าน เพื่อให้มีการผลิตไฟฟ้าเพียงพอต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัว ประกอบกับการสนับสนุนการลงทุนผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียนจากพลังงานแสงอาทิตย์และพลังงานลม ซึ่งลักษณะภูมิประเทศนั้น มีศักยภาพเหมาะสมกับพลังงานหมุนเวียนทั้งพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Farm) และพลังงานลม ซึ่งถือว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

การที่ประเทศไทยมีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่รับแสงแดดได้ตลอดทั้งปี ประกอบกับภาครัฐมีแผนการจัดการพลังงานทดแทน และมีนโยบายสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนจากภาคเอกชน ธนาคารได้จัดโครงการสินเชื่อเงินกู้ระยะยาวเพื่อการสนับสนุนการลงทุนติดตั้ง Solar Rooftop สำหรับการผลิตไฟฟ้าพลังงานสะอาดเพื่อใช้ในธุรกิจ โดยมีบริษัทผู้เชี่ยวชาญด้าน Solar Project ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานเพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อมั่นใจได้ว่าผลตอบแทนจากการประหยัดพลังงานที่ได้จากการลงทุนในโครงการ Solar Rooftop จะเป็นแหล่งที่มาของการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้ผลิตในธุรกิจด้านสุขภาพมากกว่า 60 ปี มีที่ตั้งสถานประกอบการในภาคกลางตอนบน และเคยได้รับการสนับสนุนเงินทุนเพื่อก่อสร้างอาคารโรงงานใหม่และติดตั้งเครื่องจักรใหม่จากธนาคาร ได้ขอการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อทำโครงการ Solar Rooftop เพื่อลดต้นทุนของธุรกิจ อีกทั้งยังสามารถจำหน่ายไฟฟ้าที่เหลือจากการใช้ภายในธุรกิจตามโครงการที่ภาครัฐกำหนดและเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงเจตจำนงขององค์กรในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ

ธนาคารให้ความสำคัญต่อเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นอย่างมาก โดยระมัดระวังการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง ได้แก่

- ธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่อการทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- ธุรกิจที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อทางสังคม อาทิ การใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานที่ถูกบังคับ ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของชุมชน

โดยธนาคารจะมีการประเมินความเสี่ยงข้างต้น และหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกิจการของลูกค้าได้ ทั้งในช่วงการขอเครดิต รวมทั้งตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ายังมีความสัมพันธ์กับธนาคารตามประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม

ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline)

ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม	โรงไฟฟ้า		เหมืองแร่	โรงผลิตเคมีภัณฑ์ที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม	โรงถลุง/หลอมแร่โลหะและอโลหะ	ฟอกหนัง	เกษตร (พืช/สัตว์รวมประมงและสัตว์น้ำ) และเกษตรอุตสาหกรรม*	ธุรกิจ/อุตสาหกรรมเน้นการใช้แรงงาน (Labor Intensive) เช่น อาหารทะเล แซ่แซ่/แปรรูปรับเหมาก่อสร้าง รองเท้า เครื่องนุ่งห่ม ของเล่นเด็ก
	ไม่ใช่พลังงานทดแทน	พลังงานทดแทน (แสงอาทิตย์/ลม/น้ำ)						
การปล่อยมลพิษ เช่น สารพิษ ก๊าซ ฝุ่นละออง เสียง ความร้อน น้ำเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
การใช้ทรัพยากรประเภทใช้แล้วหมดไปจำนวนมาก	✓		✓		✓		✓	
การใช้พื้นที่ขนาดใหญ่	✓	✓	✓				✓	
ที่ตั้งใกล้เคียงพื้นที่ชนบท (ความหลากหลายทางชีวภาพและทางวัฒนธรรม) เช่น แหล่งน้ำ ชุมชน โบราณสถาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและการย้ายถิ่นฐาน	✓	✓	✓			✓		
การใช้แรงงานผิดกฎหมาย เช่น แรงงานถูกบังคับ แรงงานเด็ก			✓				✓	✓
สภาพการจ้างงานและชีวิตنامัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ:

* รวมการปลูกป่าต้นน้ำ และการผลิตน้ำปาส้ม

การสื่อความเรื่องเครดิตตามประเด็นความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายเครดิตสำหรับสิ่งแวดล้อมและสังคมแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเครดิต โดยจะต้องผ่านการทดสอบนโยบายเครดิต เพื่อให้มีความรู้และตระหนักในประเด็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดกระบวนการให้สินเชื่อและการลงทุน

นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมสัมมนากับหน่วยงานวิชาการ ภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ

- การเข้าร่วมสัมมนาหัวข้อ “การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลต่อภาคเกษตรและการผลิตอาหารของประเทศไทย” โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเชื่อมโยงกับการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และเป็นข้อมูลในการสื่อความกับลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร รวมถึงเป็นการดูแลรักษาคุณภาพหนี้ในอนาคต

- การเข้าร่วมสัมมนา “Sustainable Banking Workshop” รายไตรมาส ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย ร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) เพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถนำความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปปรับใช้ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นสร้างความตระหนักให้ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี อันจะช่วยส่งเสริมความยั่งยืนของธนาคารและระบบการเงินไทยในระยะยาว



การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

สร้างประสิทธิผลของการสร้าง
ความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์
โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มจำนวนพนักงาน
ที่ผ่านเกณฑ์การตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทาง
ไซเบอร์และเพิ่มความตระหนักรู้
เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์สำหรับ
ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการ
ธนาคาร พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า

เป้าหมายปี 2562

เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจ
ในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและ
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้อง
ที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสีย
ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร
พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า

ผลการดำเนินงานปี 2562

เพิ่มการให้ความรู้และความเข้าใจ
ในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและ
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลครอบคลุม
ผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสีย
ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการธนาคาร
พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า



การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่สำคัญต่อการให้บริการของสถาบันการเงิน ตลอดจนต่อระบบการเงินและการธนาคารของประเทศ ด้วยเหตุที่การเติบโตของธุรกิจต่างๆ ในยุคดิจิทัลขับเคลื่อนด้วยระบบเทคโนโลยี รวมทั้งมีการนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้จึงสร้างโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่หากควบคุมไม่เหมาะสมก็อาจนำความเสี่ยงมาสู่ธุรกิจได้ ทั้งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรมและโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ ซึ่งมีแนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้นได้และหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบต่อรุนแรงในวงกว้าง ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินต่อธนาคารและลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งรวมถึงภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ

ธนาคารมีเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย ควบคู่กับการรักษาความเป็นผู้นำการให้บริการดิจิทัลแบงก์ของไทย ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์และกำหนดให้ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของธนาคาร และนำประเด็นความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงของการบริหารความเสี่ยงแบบรวมศูนย์ของธนาคาร (Group-Wide Risk Management) โดยคณะกรรมการธนาคารพิจารณาและอนุมัติกลยุทธ์ โครงสร้าง และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า ความมั่นคงของระบบของธนาคาร และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลง มีมาตรการควบคุมและการรักษาสมดุลในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลของลูกค้า และจัดทำแผนพัฒนาระบบการควบคุมความเสี่ยงด้านไซเบอร์ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการป้องกันการตรวจจับ และการตอบสนองที่ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานที่สำคัญของธนาคาร มีมาตรการรองรับในกรณีที่มีข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ความเสียหายเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อสร้างเสถียรภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินของธนาคารและภูมิทัศน์ทางการเงินไทยในปัจจุบันและอนาคต

โดยในปี 2562 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรภายในให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ของการป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 (1st Line of Defense) และระดับที่ 2 (2nd Line of Defense) ให้ชัดเจนขึ้น ตามแนวทางการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Lines of Defense) อีกทั้งยังได้กำหนดให้การลดลงของเหตุการณ์ความเสี่ยงทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร

โครงสร้างการบริหารงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยของข้อมูล

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยทำหน้าที่อนุมัตินโยบายระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite & Risk Limit) และมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่ดูแลให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทบทวน สอบทาน ความเพียงพอและประสิทธิผลของนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ เพื่อให้ความเสี่ยงด้านนี้มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้าน Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management (DCSC) ทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัล ความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดให้มีการวิเคราะห์และระบุประเด็นความเสี่ยง ติดตามตรวจสอบ พร้อมทั้งให้แนวทางและคำแนะนำเพื่อพัฒนากระบวนการให้มีการควบคุมความเสี่ยง และป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดขึ้น โดยจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือนและรายงานต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นรายไตรมาส สำหรับระดับปฏิบัติการ ธนาคารมีหน่วยงานทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทำหน้าที่ติดตามให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัล ไซเบอร์ เทคโนโลยี และข้อมูล โดยประเมินความเสี่ยงและให้คำปรึกษากับหน่วยงานและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เกี่ยวกับมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และรายงานความเสี่ยงต่อผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงของกิจการและคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารยังมีคณะกรรมการยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทบทวน อนุมัติ และกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม และมี Chief Information Officer (CIO) และ Chief Information Security Officer (CISO)

ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ และรายงานตรงต่อประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ทั้งนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมมาทำหน้าที่ CISO ในระหว่างนี้หน้าที่ในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยไซเบอร์อยู่ภายใต้การดูแลของประธานกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป นอกจากนี้ ธนาคารมีหน่วยงานบริหารความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทำหน้าที่กำหนดมาตรการควบคุมด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ติดตามให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เผื่อระวัง รับมือภัยไซเบอร์ ให้คำปรึกษากับหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนเกี่ยวกับมาตรการบริหารความปลอดภัยที่เหมาะสม และรายงานความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ต่อ CISO ผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงของกิจการ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานนี้ประกอบด้วยส่วนงานหลัก คือ ส่วนที่รับผิดชอบงานกำหนดนโยบาย ติดตามและกำกับการปฏิบัติตามด้านความปลอดภัย การสร้างความตระหนักรู้ทางด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คำปรึกษา กำหนดสถาปัตยกรรมและมาตรฐานด้านความปลอดภัย ส่วนงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ติดตามและเผื่อระวังภัยไซเบอร์ และส่วนงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการด้านความปลอดภัยไซเบอร์

นอกจากนี้ ธนาคารได้เตรียมความพร้อมสำหรับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2563 โดยจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการกำหนดแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าข้อมูลลูกค้าธนาคารได้รับปกป้องคุ้มครองอย่างเหมาะสม และธนาคารมีการดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด โดยคณะทำงานดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูล นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดจ้างบริษัทที่ปรึกษา เพื่อประเมินความพร้อมในการดำเนินการของธนาคารก่อนกฎหมายฉบับใหม่มีผลบังคับใช้จริง

กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์

ในสถานการณ์ปัจจุบันภัยคุกคามและความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์มีความรุนแรงและมีความซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจของธนาคาร ซึ่งธนาคารตระหนักดีถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว จึงได้มีการกำหนดกรอบบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำด้านดิจิทัลแบงกิ้ง โดยกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ ดังนี้

วิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์



การดำเนินงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารพัฒนาทั้งด้านระบบการปฏิบัติงานเทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มมาตรการป้องกันเพื่อรองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในทุกมิติ ได้แก่ การป้องกัน การติดตาม ตรวจสอบ การรับมือ และการเยียวยาฟื้นฟู เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการของธนาคาร โดยมีกรดำเนินงาน ดังนี้

การดำเนินงานด้านมาตรการปกป้องรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาล

1. จัดตั้งคณะอนุกรรมการกำกับจัดการข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารทำหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งปกป้องข้อมูลขององค์กรและข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพและรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำคัญของธนาคาร และปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการกำกับดูแลการจัดการข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

2. กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น นโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า นโยบายคุณภาพข้อมูล ระเบียบการปฏิบัติงานการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า นโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า เป็นต้น โดยนโยบายและระเบียบปฏิบัติเหล่านี้ มีผลบังคับใช้ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งการบริหารลูกค้า ซึ่งทุกสายงานต้องปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติดังกล่าวเพื่อลดความเสี่ยงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ อาทิ เหตุการณ์ความเสี่ยงทางไซเบอร์ และเหตุการณ์ความเสี่ยงข้อมูลรั่วไหล
3. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและเตรียมความพร้อมทั้งด้านนโยบาย กระบวนการทำงาน ตลอดจนระบบงาน เพื่อรองรับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีผลบังคับใช้ในเดือน พฤษภาคม ปี 2563 โดยมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยได้ดำเนินการ ดังนี้
 - กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
 - กำหนดมาตรฐานและช่องทางในการให้ความยินยอมของลูกค้า

- กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย
 - พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่สำคัญ อาทิ พัฒนาเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลไม่สามารถระบุตัวตนได้ (Anonymous) เพื่อปกป้องและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลการให้ความยินยอม เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ก่อนใช้ข้อมูล ตลอดจนรองรับการใช้สิทธิ์ตามกฎหมายของลูกค้า
4. กำหนดมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าต่อบุคคลและองค์กรภายนอก ทั้งกรณีการรับข้อมูลเข้า และส่งออกนอกธนาคาร โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณาที่เป็นมาตรฐานครอบคลุมวงจรชีวิตข้อมูล (Data Life Cycle) ดังนี้
- ประเมินหน่วยงานภายนอกที่เป็นพันธมิตร หรือดำเนินงานต่างๆ ให้ธนาคาร (Third Party Assessment)
 - พิจารณาการได้มาหรือการเปิดเผยข้อมูลต้องถูกต้องตามกฎหมาย
 - นำส่ง เข้าถึง และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีของธนาคาร
 - ลบทำลายข้อมูล
 - กำหนดระดับผู้เข้าใช้งานอนุมัติก่อนดำเนินการ และมีการรายงานต่อคณะกรรมการกำกับการจัดการข้อมูลเป็นรายไตรมาส
5. ทบทวนปรับปรุงนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของการใช้ข้อมูลในยุคดิจิทัล ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างคล่องตัว รวมถึงการควบคุม ดูแล และตรวจสอบให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติ
6. กำหนดแนวทางในการดำเนินการกรณีมีเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น ด้วยการรวบรวมข้อมูล ลำดับเหตุการณ์ และประเมินสถานการณ์โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งภายในและภายนอกธนาคาร และแจ้งความคืบหน้าแก่ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ โดยธนาคารยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมาย
- นอกจากนี้ธนาคารได้พัฒนาระบบการขอความยินยอมการใช้ข้อมูลของลูกค้าที่ให้ลูกค้ามีอิสระในการเลือกให้ความยินยอม โดยลูกค้าสามารถแสดงความจำนงขอเข้าถึงข้อมูล แก่ไขข้อมูล ลบข้อมูล และยินยอมให้ธนาคารใช้ข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตนประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นการให้ใช้ข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ วิจัย พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์

และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างดียิ่งขึ้น หรือเลือกรับสิทธิประโยชน์ที่คัดสรรมาเพื่อลูกค้าโดยเฉพาะ รวมทั้งรับบริการแจ้งเตือนและได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าด้วย ซึ่งช่วยให้ลูกค้าควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

การดำเนินงานด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

1. ดำเนินการต่อขอคิดในระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลให้ครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่เกิดจากการส่งผ่านของหน่วยงานบนระบบเครือข่ายของธนาคาร ตั้งแต่การจำแนกประเภทของข้อมูล ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูล โดยระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลนี้เป็นระบบมาตรฐานสากลเพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ธนาคารยังได้เพิ่มการติดตั้งเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลจากการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือถึงส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกการส่งผ่านข้อมูลของธนาคารจะอยู่บนเส้นทางที่สามารถตรวจสอบได้
2. เพิ่มขีดความสามารถในการเฝ้าระวังและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์เชิงรุก และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังภัยไซเบอร์ และสร้างทีมงานเพื่อการบริหารจัดการเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้ทันที
3. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 เป็นปีที่ 6 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล
4. ได้รับการรับรองมาตรฐาน PCIDSS V3.2.1 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิตครอบคลุมระบบงาน Payment Gateway On Cloud ที่ให้บริการต่อร้านค้าของธนาคาร
5. ได้รับการรองรับมาตรฐาน PCI PIN Security V2.0 ซึ่งเป็นการรับรองระบบการรักษาความปลอดภัยของการใช้งานบัตรที่ตู้เอทีเอ็ม

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับเรื่อง Check & Balance ที่เหมาะสมในกระบวนการสำคัญ มีการกำหนดความต้องการด้านความปลอดภัยในกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอนตั้งแต่การคัดเลือกผู้ให้บริการการออกแบบโซลูชัน การพัฒนาระบบงาน การทดสอบด้านความปลอดภัย ตลอดจนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง โดยในปี 2562 ธนาคารไม่มีข้อร้องเรียนละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ*

* ข้อร้องเรียนละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าย่างมีนัยสำคัญ หมายถึง เหตุการณ์การเข้าถึงข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้ายโดยไม่ได้รับอนุญาต ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ และตรวจสอบพบว่าการเกิดความผิดพลาดของธนาคารโดยตรง

ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล และภาคส่วนต่างๆ

ธนาคารเป็นสมาชิกของศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัย หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT) ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยในปี 2562 ธนาคารประสานความร่วมมือด้านความปลอดภัย และการรับมือภัยไซเบอร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. ยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Incident Response) โดยเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการและทดสอบเพื่อซักซ้อมการรับมือกับภัยไซเบอร์ (Cyber Drill Exercise) ซึ่งจัดขึ้นโดยศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร หรือ Thailand Banking Sector CERT (TB-CERT) ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสมาคมธนาคารไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือภัยไซเบอร์ด้าน Incident Response เสริมสร้างทักษะกระบวนการในการตอบสนองต่อการตัดสินใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับมือภัยไซเบอร์
2. เป็นสมาชิก Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC) ซึ่งเป็นศูนย์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงินทั่วโลกที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการแบ่งปันข่าวกรองด้านภัยไซเบอร์ เพื่อให้ธนาคารรับทราบข้อมูลในมุมมองกว้างและนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

การดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงไซเบอร์

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและความตระหนักรู้ให้เท่าทันต่อภัยไซเบอร์ โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง
 - คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารภัยไซเบอร์ประจำปี ซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและมาตรการในการจัดการ และรับมือภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการธนาคารหรือผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินอื่นๆ

- จัดทำ Cyber News Alert ให้ความรู้ด้านภัยทางไซเบอร์ให้แก่คณะกรรมการธนาคาร โดยนำเสนอข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวกับภัยทางไซเบอร์
 - จัดให้มีการจำลองสถานการณ์การโจมตีด้วยภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและสร้างกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์เมื่อภัยคุกคามทางไซเบอร์นั้นเกิดขึ้นจริงๆ
2. พนักงาน
 - จัดทำสื่อการสอนหลักสูตรความเป็นเลิศด้านการบริหารความปลอดภัยข้อมูลในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล
 - จัดทำโครงการรณรงค์และให้ความรู้ด้านภัยไซเบอร์ในรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างออกไปในแต่ละไตรมาส อาทิ รณรงค์เรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า ทั้งในรูปแบบสื่อ Infographic และเกมออนไลน์เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและได้ความรู้ไปพร้อมกัน
 - จัดทำ Security Tips และ Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter เป็นประจำเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เข้าถึง ใต้ง่ายและรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์



ธนาคารจัดทำ IT Security Newsletter สื่อความกับพนักงานในเรื่อง การใช้งานคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์และอินเทอร์เน็ตของธนาคารอย่างปลอดภัยและมีจริยธรรม

กรอบการสร้างวัฒนธรรมในการจัดทำ วัฒนธรรมองค์กรด้านไซเบอร์ที่เหมาะสม



- จัดทดสอบ Phishing Drill โดยส่งอีเมลปลอมให้กับพนักงานของธนาคารและบริษัทของธนาคารเพื่อทดสอบและสร้างความตระหนัก ตลอดจนเป็นการฝึกวิธีการรับมือเมื่อพนักงานได้รับอีเมลปลอมในสถานการณ์จริงอย่างสม่ำเสมอและจากผลการทดสอบพบว่าพนักงานมีความตระหนักและมีความระมัดระวังในการสังเกต Phishing Mail เพิ่มมากขึ้น



- จัดทำ Cyber Hygiene Culture Program เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ โดยมุ่งเน้นที่การปรับพฤติกรรมของพนักงานในเรื่องพื้นฐานของการป้องกันและรับมือภัยไซเบอร์ มีการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานเห็นว่าเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์เป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมาก

3. ลูกค้า

- ให้ความรู้ด้านการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างปลอดภัยและการป้องกันภัยทางไซเบอร์แก่ลูกค้าผ่านทุกช่องทาง อาทิ เว็บไซต์ K-Contact Center สาขา และสื่อโซเชียลมีเดีย
- จัดทำโครงการ "สติ" เพื่อสื่อความให้ลูกค้ามีความตระหนัก และสามารถป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์ต่างๆ เช่น ภัยจากฟิชซิ่ง มีจออาชีพทางสื่อสังคมออนไลน์ และภัยจากแก๊งคอลเซนเตอร์ เป็นต้น

4. ผู้ให้บริการแก่ธนาคารและคู่ค้าทางธุรกิจ

- วางกรอบในการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์เพื่อสื่อสารความกับผู้ให้บริการแก่ธนาคาร รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อยืนยันว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว รวมทั้งเป็นการให้ความรู้กับผู้ให้บริการและคู่ค้าของธนาคารถึงแนวปฏิบัติที่ดีอีกด้วย

ธนาคารสื่อสารความกับพนักงานในเรื่อง การระมัดระวัง Phishing Mail และวิธีการรับมือ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน
- จำนวนคู่ค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงคู่ค้ารายปี

เป้าหมายปี 2562

- จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน
- จำนวนคู่ค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงคู่ค้ารายปี

ผลการดำเนินงานปี 2562

- จำนวนคู่ค้าร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยระบุประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน
- จำนวนคู่ค้ากลุ่ม Tier 1 และ 2 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงคู่ค้ารายปี



ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น การบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อร่วมกันพัฒนาศักยภาพและคิดค้นนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ตามยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยธนาคารดำเนินการจัดซื้อจัดหาด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ มีนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการคัดเลือกคู่ค้า มีจรรยาบรรณคู่ค้า* เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือธนาคารมุ่งเน้นการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ซึ่งธนาคารมีการสื่อสารกับคู่ค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและติดตามประเมินผลคู่ค้าเพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายดำเนินงานตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 ธนาคารมีคู่ค้าจำนวน 1,232 ราย ประกอบด้วยคู่ค้าในประเทศจำนวน 1,182 ราย คู่ค้าต่างประเทศจำนวน 50 ราย และเป็นคู่ค้ารายใหม่จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด โดยคู่ค้าทุกรายรับทราบและยอมรับข้อกำหนดในจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของธนาคาร ซึ่งคู่ค้าทุกรายต้องดำเนินการธุรกิจด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงธนาคารยังมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากพบว่าคู่ค้ารายใดทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารจะดำเนินการตามกระบวนการ ซึ่งอาจจะเป็นการพูดคุยและ/หรือส่งเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งเตือน มีการกำหนดแผนและระยะเวลาในการแก้ไขปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว หากคู่ค้าไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ธนาคารอาจดำเนินการยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนผู้ขายของธนาคารอย่างถาวร ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาสัญญาจัดซื้อจัดจ้างมาตรฐานที่เพิ่มเงื่อนไขและบทลงโทษหากมีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน การจ้างงานผิดกฎหมาย ไม่เป็นธรรม หรือไม่มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าจะปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าอย่างถูกต้องเคร่งครัด

* รายละเอียดจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร สามารถดูได้บนเว็บไซต์ของธนาคาร https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank_Supplier_Code_of_Conduct.aspx

การสื่อความคุ้มค่า

ธนาคารจัดงานสัมมนาผู้ค้าประจำปี 2562 ในหัวข้อ การให้บริการ และนวัตกรรมของผู้ค้า ผ่านมุมมองการจัดซื้อจัดหาในยุคดิจิทัล เพื่อชี้แจงนโยบาย แนวปฏิบัติ และทิศทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธนาคาร รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน ตลอดจนหารือนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพูดคุยเคล็ดลับเรื่องการคัดเลือกผู้ค้าอย่างไรให้ตอบโจทย์ธนาคาร นอกจากนี้ยังจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ค้า เพื่อนำมาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน



ธนาคารจัดงานสัมมนาผู้ค้าประจำปี 2562 ในหัวข้อ การให้บริการและนวัตกรรมของผู้ค้า ผ่านมุมมองการจัดซื้อจัดหาในยุคดิจิทัล

กระบวนการประเมินความเสี่ยงผู้ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า

ธนาคารทำการแบ่งกลุ่มคู่ค้าด้วยวิธีการวิเคราะห์ปริมาณการใช้จ่าย ต่อปีของธนาคารต่อคู่ค้าแต่ละราย ผสมกับการประเมินความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยสามารถจัดลำดับคู่ค้า แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 (Tier 1) ระดับ 2 (Tier 2) และ ระดับ 3 (Tier 3) และทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าระดับ 1 (Tier 1) และระดับ 2 (Tier 2) 105 ราย หรือร้อยละ 9 ของคู่ค้าทั้งหมด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80 จากยอดการใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อจัดหา ซึ่งคู่ค้าในกลุ่ม Tier 1 และ Tier 2 จะต้องมีการจัดทำแผนการปรับปรุง สินค้าและบริการ แนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้ง มีการติดตามการปฏิบัติงานตามแนวทางการดำเนินงานและแผนการ ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ไม่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนากระบวนการทำงานด้วยวิธีการจัดซื้อ จัดหาเชิงกลยุทธ์เพื่อร่วมกันกับคู่ค้าในการหาแนวทางช่วยสนับสนุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการ แก่ลูกค้า

สำหรับการติดตามตรวจสอบคู่ค้า ธนาคารได้จัดให้มีการเข้า ตรวจสอบสถานประกอบการของคู่ค้ารายสำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคาร โดยบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

ในด้านการประเมินผลคู่ค้า ธนาคารมีการส่งแบบสอบถามให้ผู้ ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ และมีช่องทางในการรับ ข้อคิดเห็น เรื่องร้องเรียน และ/หรือ ตีชมคู่ค้า ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย คู่ค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อเข้าเยี่ยมชม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน ผลการดำเนินงานของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารได้รับสินค้าและ บริการด้วยการดำเนินการจัดซื้อจัดหาย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคาร มีส่วนกำกับงานจัดซื้อจัดหาที่ทำหน้าที่ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน ต่างๆ เพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และการสรุปผล ตลอดจนให้คำแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากคู่ค้า ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ธนาคารมีบทลงโทษ คู่ค้าตามความเหมาะสม เพื่อยกระดับให้คู่ค้าพัฒนาทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนไปพร้อมๆ กัน

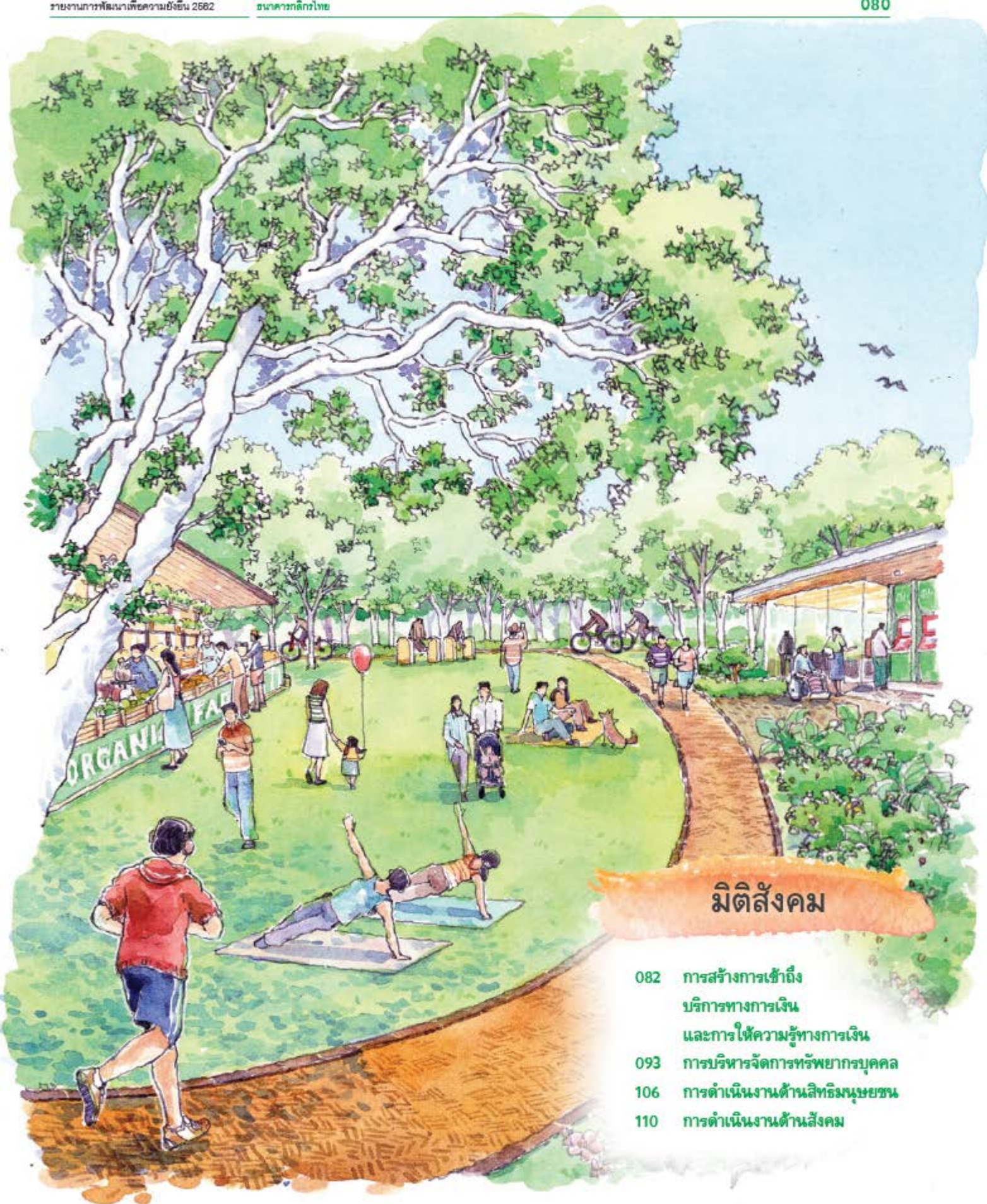


การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

1. เปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ T5 เป็นหลอดไฟ LED T5 เนื่องจากใช้พลังงานไฟฟ้าน้อยกว่า อายุการใช้งานยาวนานกว่า ขณะที่คุณภาพแสงสว่างเท่ากับหลอดฟลูออเรสเซนต์ สามารถประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ถึงร้อยละ 50 อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณขยะ ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา แต่ละปี นอกจากนี้ หลอดไฟ LED T5 ยังมีอุณหภูมิความร้อนและคลายความร้อนน้อยกว่า จึงช่วยลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร และวัสดุของหลอด LED T5 ทำจากพลาสติกและโพลีเมอร์ จึงย่อยสลายได้ง่ายกว่าหลอดฟลูออเรสเซนต์ ไม่ปล่อยรังสี UV ปรากฏจากปรอทและสารกลุ่มฮาโลเจนที่เป็นพิษ ช่วยลดภาวะโลกร้อน ลดการก่อกมลพิษให้สิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน
2. เปลี่ยนพื้นพรมเป็นการปูกระเบื้องยาง Loose Lay ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ในการปูพื้นโดยใช้ระบบสูญญากาศที่ไม่ใช้กาวหรือการยึดติดอื่นๆ กับพื้น เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองจาก GREENGUARD และ ECO Test ผ่านการทดสอบและเป็นไปตามมาตรฐานการปล่อยสารเคมี การควบคุมการปล่อยมลพิษสำหรับสิ่งแวดล้อม ช่วยลดมลพิษทางอากาศในร่มและความเสี่ยงจากการสัมผัสกับสารเคมี อีกทั้งวัสดุที่ใช้ในการผลิต รวมถึงบรรจุภัณฑ์ทำจากวัสดุรีไซเคิล และสามารถแปรสภาพกลับมาใช้ใหม่ได้



3. เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศสำหรับสาขาและหน่วยงานบนสาขานาคารเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศรุ่นเก่าที่ใช้สารทำความเย็นหรือน้ำยาแอร์ ชนิด R22 ซึ่งมีค่าแสดงระดับการทำลายโอโซน (Ozone Depletion Potential: ODP) ส่งผลต่อการทำลายชั้นโอโซนและก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจก อีกทั้งหากรั่วซึมออกมาจะส่งผลกระทบต่อระบบทางเดินหายใจ ธนาคารจึงเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นรุ่นที่ใช้สารทำความเย็น ชนิด R32 และ R410a เป็นสารทำความเย็นที่มีสารประกอบที่มีฟลูออรีนน้อย มีค่า Global Warming Potential ต่ำ แต่มีประสิทธิภาพสูงในการทำความเย็น ช่วยประหยัดพลังงาน ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศและช่วยลดการสร้างก๊าซเรือนกระจก
4. ยกเลิกการสั่งซื้อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร โดยเปลี่ยนเป็นการอ่านบนดิจิทัลแพลตฟอร์มผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์แทน ซึ่งช่วยลดปริมาณหนังสือพิมพ์และนิตยสารจำนวนประมาณ 1,135 เล่มต่อปี เพื่อลดการใช้กระดาษ ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ลดการปล่อยสารต่างๆ ในขั้นตอนการพิมพ์ และช่วยลดภาวะโลกร้อน



มิติสังคม

- 082 การสร้างการเข้าถึง
บริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 093 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 106 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 110 การดำเนินงานด้านสังคม



MADHUB

ศูนย์รวมโซลูชัน
สำหรับคนที่ทำธุรกิจ
ค้าขายออนไลน์

**บริการสินเชื่อส่วนบุคคล
Payday Loan**

สำหรับลูกค้าที่อาศัย
อยู่ในกรุงเทพมหานคร
ราชอาณาจักรกัมพูชา
ที่ต้องการกู้เงินจำนวนน้อย
และระยะเวลาในการกู้สั้น



**บัตรโอนเงินไทย-เมียนมา
(Myanmar Remit Card) ครั้งแรกในไทย**

ให้บริการโอนเงินข้ามประเทศ
แก่แรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา
ที่ทำงานในประเทศไทย



การให้ความรู้
แก่ผู้ด้อยโอกาสจำนวน

1,512 ราย



ระดับความผูกพัน
ของพนักงาน

ร้อยละ **75**

จำนวนชั่วโมง
จิตอาสา

248,180 ชั่วโมง

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของลูกค้าบุคคลและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5

เป้าหมายปี 2562

การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของลูกค้าบุคคลและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5

ผลการดำเนินงานปี 2562

การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของลูกค้าบุคคลและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเติบโตร้อยละ 7,000*



ธนาคารเชื่อมั่นว่าการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ดีจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของชุมชนในสังคมดีขึ้น และส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมเจริญเติบโต ธนาคารดูแลให้ลูกค้ามีทักษะความรู้และมีวินัยทางการเงิน เป็นอย่างดีด้วยเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเข้าถึงทางการเงินของคนในสังคม ทำให้ลูกค้าสามารถพิจารณาและตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อสร้างผลตอบแทนและส่งผลให้มีสถานะทางการเงินที่มั่นคงได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานทางการเงินที่มั่นคงให้แก่ลูกค้าและผู้ด้อยโอกาส อาทิ ผู้ประสบความยากลำบากทางการเงินอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ หรือได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย แรงงานต่างด้าว ผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ชนกลุ่มน้อย และผู้ที่มีความสามารถในการหารายได้ต่ำ อาทิ ผู้สูงอายุ ผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ และบุคคลทุพพลภาพ ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มและผู้ด้อยโอกาส เพื่อป้องกันการพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบ ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริหารจัดการเงินได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างวินัยทางการเงินเพื่อให้ลูกค้าบริหารจัดการเงินได้อย่างเหมาะสม ไม่ใช้จ่ายหรือกู้ยืมเงินเกินตัว ลดปริมาณหนี้ครัวเรือน และลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดสินเชื่อด้อยคุณภาพจากความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับบุคคล

สินเชื่อส่วนบุคคลอนุมัติผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS

สินเชื่อส่วนบุคคลที่ลูกค้าสามารถสมัครและทราบผลการอนุมัติ และวงเงินอนุมัติผ่านบริการ K PLUS ได้ทันที โดยคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนกับธนาคาร โดยลูกค้าสามารถให้ความยินยอมให้ธนาคารตรวจสอบเครดิตบูโรผ่าน K PLUS และสามารถทราบผลได้ทันที ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นให้ลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อเป็นเงินสำรองสำหรับใช้จ่ายในกรณีจำเป็น และเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงิน ตลอดจนลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

ผลการดำเนินงาน

- ยอดสินเชื่อ 5,000 ล้านบาท

* เนื่องจากในปี 2562 ธนาคารได้แต่งตั้งพันธมิตรให้บริการเคแบงก์เซอร์วิสดิจิทัลขึ้น และขยายระบบเคแบงก์ให้บริการธุรกรรมทางการเงินครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน K PLUS (K-eSavings Account) ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี

บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา และไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน โดยธนาคารนำเทคโนโลยีในการยืนยันตัวตนเข้ามาใช้เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านไซเบอร์ การตรวจสอบข้อมูลจากบัตรประชาชนแบบเรียลไทม์ผ่านอุปกรณ์ที่จุดให้บริการยืนยันตัวตน (K CHECK ID) ที่ธนาคารกำหนด และการสแกนใบหน้าเพื่อเปรียบเทียบภาพถ่ายบนแอปพลิเคชัน K PLUS

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ยวันละ 960 บัญชี
- ยอดเงินฝากรวมมูลค่า 1,341 ล้านบาท

บริการเคแบงก์เซอร์วิส ผ่านแบงกิ้ง เอเจนต์

เป็นตัวแทนผู้ให้บริการของธนาคาร เพื่อเพิ่มช่องทางบริการทางการเงินที่นอกเหนือจากสาขาของธนาคาร สร้างความสะดวกสบายให้ลูกค้าทำธุรกรรมเงินสดได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งบริการรับฝาก-ถอนเงินสด ชำระค่าสินค้าและบริการ และเปิดบัญชีเงินฝากสำหรับลูกค้ารายย่อย โดยธนาคารขยายขอบเขตการให้บริการไปสู่ตัวแทนผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น จากการแต่งตั้งพันธมิตรที่ให้บริการเคแบงก์เซอร์วิสเพิ่มขึ้น แบ่งตามประเภทการให้บริการ ดังนี้

- บริการรับฝากเงินสด ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย แฟมิลีมาร์ท คาเพื่อเมซอน สฟาร์ และอินทนิล (บางจาก) บิ๊กซี และเซเว่น ซีเลฟเว่น
- บริการถอนเงิน ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย บิ๊กซี และเซเว่น ซีเลฟเว่น
- บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ ซีเจ ซูเปอร์มาร์เก็ต จีฟี่ และบิ๊กซี
- บริการเปิดบัญชีเงินฝาก โดยใช้บริการยืนยันตัวตน(K CHECK ID) ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย และบิ๊กซี

โดยธนาคารมีแผนขยายบริการอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าผ่านการร่วมมือกับพันธมิตรที่มีศักยภาพต่อไป

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนธุรกรรมทางการเงิน 9.7 ล้านรายการ
- มูลค่าธุรกรรม จำนวน 45,600 ล้านบาท

ประกันตะกาฟูล

ธนาคารร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เปิดตัวผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตะกาฟูล เพื่อตอบสนองโจทย์ลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลามให้สามารถวางแผนทางการเงินกับธนาคารได้อย่างสบายใจยิ่งขึ้นทั้งการออม และการคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ โดยเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการบริหารจัดการภายใต้หลักการของศาสนาอิสลาม มั่นใจด้วยการรับรองจากคณะกรรมการชารีอะห์ และด้วยศักยภาพความเป็นที่ 1 ของเมืองไทยประกันชีวิตในตลาดตะกาฟูลในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนกรมธรรม์ 906 รายการ
- มูลค่าเบี้ยประกัน 236 ล้านบาท



ธนาคารร่วมกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เปิดตัวผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตะกาฟูล เพื่อตอบสนองโจทย์ลูกค้าที่นับถือศาสนาอิสลาม

โครงการเอทีเอ็มสีขาว (White Label ATM)

ธนาคารกสิกรไทยและธนาคารออมสินลงนามความร่วมมือให้บริการเอทีเอ็มร่วมกัน ซึ่งเป็นการจับมือร่วมกันระหว่างธนาคารครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อการบริหารจัดการเครื่องเอทีเอ็มในอนาคตและสานต่อนโยบายเครื่องเอทีเอ็มสีขาวของธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะดวกสบายให้กับลูกค้า โดยลูกค้าของแต่ละธนาคารจะสามารถทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็มของอีกธนาคารหนึ่งเสมือนใช้บริการของธนาคารที่ลูกค้าถือบัตร ซึ่งเริ่มนำร่องใน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด สกลนคร นครพนม บึงกาฬ หนองบัวลำภู และนครราชสีมา



ธนาคารร่วมมือกับธนาคารออมสินให้บริการเครื่องเอทีเอ็มสีขาว เพื่อการใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของทั้งสองธนาคาร



MADHUB

ศูนย์รวมโซลูชันสำหรับคนที่ทำธุรกิจค้าขายออนไลน์ เพื่อสนับสนุนให้สามารถทำธุรกิจอย่างมีวิชาชีพในทุกมิติ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกิจออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย 6 บริการ ดังนี้

- **MADCARD**
บัตรเดบิตที่จะช่วยลดต้นทุนการค้าเงินธุรกิจออนไลน์ผ่านสิทธิพิเศษต่างๆ อาทิ รับเครดิตเงินคืน (Cash Back) เมื่อใช้จ่ายค่าโฆษณาทาง Google Ads และ Facebook Ads ผ่านบัตร MADCARD
- **MADFUND**
สนับสนุนเงินทุนและเงินทุนหมุนเวียน ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ธุรกิจมีความคล่องตัว และต่อ ยอดการเติบโตได้
- **MADDEAL**
ส่วนลดพิเศษเพื่อช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เช่น ส่วนลดค่าขนส่ง ค่าขนส่ง เป็นต้น
- **MADCOURSE**
แหล่งรวบรวมและให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ เรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่พื้นฐานจนถึงขั้นสูง โดยโค้ชที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูง
- **MADVISOR**
บริการที่ช่วยแนะนำเครื่องมือแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือแอปพลิเคชันของพันธมิตรของธนาคารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจออนไลน์ เช่น ตัวช่วยจัดการหน้าร้านออนไลน์ การขนส่งสินค้า การบริหารจัดการ เป็นต้น
- **MADSPACE**
สถานที่ให้คำปรึกษาและแหล่งความรู้ด้านการทำธุรกิจออนไลน์ ผ่านการอบรมสัมมนา



ธนาคารเปิดตัว MADHUB เพื่อเป็นศูนย์รวมโซลูชันสำหรับคนที่ทำธุรกิจค้าขายออนไลน์อย่างมีวิชาชีพในทุกมิติ

บริการเงินฝากประจำซูเปอร์ ซีเนียร์

บริการเงินฝากประจำระยะเวลา 30 เดือน สำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป โดยลูกค้าจะได้รับประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (รับประกันโดยบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)) วงเงินคุ้มครองชีวิตที่ได้รับเท่ากับยอดเงินฝากคงเหลือ สูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาท ต่อราย คุ้มครองจนถึงอายุ 70 ปีบริบูรณ์

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนการเปิดบัญชีเฉลี่ย 820 บัญชีต่อเดือน
- มียอดเงินฝากเฉลี่ย 985,300 บาทต่อบัญชี



ธนาคารให้บริการบัญชีเงินฝากประจำซูเปอร์ซีเนียร์ สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ พร้อมประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่คุ้มครองจนถึงอายุ 70 ปี

สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย

สินเชื่อที่เปิดโอกาสให้กลุ่มลูกค้าวัยเกษียณอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือข้าราชการบำนาญ และสามารถนำเงินไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภค โดยในปี 2562 ธนาคารได้ขยายไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีบำนาญตกทอดเพิ่มเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น โดยนำสิทธิในบำนาญตกทอดของผู้กู้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินกับธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

- ยอดสินเชื่อ 288 ล้านบาท

บัญชีเงินฝากพื้นฐาน

จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย มีนโยบายและแผนพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพิ่มขึ้น ธนาคารออกผลิตภัณฑ์เงินฝากพื้นฐาน เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีอายุ 65 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในวันที่ฝาก หรือกลุ่มลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าบริการรักษาบัญชี ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรและค่าธรรมเนียมรายปี

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนการเปิดบัญชีทั้งหมด 3,300 บัญชี เป็นผู้มีรายได้ไม่น้อยภายใต้โครงการสวัสดิการแห่งรัฐ 2,339 บัญชี และผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไป 961 บัญชี



ธนาคารออกผลิตภัณฑ์เงินฝากพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น

บัตรโอนเงินไทย-เมียนมาครั้งแรกในไทย

ธนาคารกสิกรไทยร่วมกับธนาคาร Kanbawza (KBZ) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีเครือข่ายสาขาและมีฐานลูกค้ามากที่สุดในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ออกบัตรโอนเงินไทย-เมียนมา (Myanmar Remit Card) เพื่อให้บริการโอนเงินข้ามประเทศแก่แรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาที่ทำงานในประเทศไทยจำนวนกว่า 4 ล้านคน โดยในปี 2562 มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มเป็นจำนวนมาก โดยมีการเติบโตทั้งจำนวนธุรกรรม และยอดเงินโอนจากปี 2561

ผลการดำเนินงาน

- มูลค่าธุรกรรมรวมกว่า 80 ล้านบาท (เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 60)
- จำนวนธุรกรรมกว่า 1,300 รายการ



ธนาคารร่วมมือกับ บริษัท ลาวเทลคอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (มหาชน) เปิดตัวฟีเจอร์เติมเงินโทรศัพท์มือถือผ่านแอปพลิเคชัน QR KBank เพื่อให้ลูกค้าใน สปป.ลาว ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (QR KBank)

ธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่เปิดตัวบริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) หรือ QR KBank ใน สปป.ลาว ในปี 2561 เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกสบายผ่านนวัตกรรมใหม่ โดยไม่ใช้เงินสด ภายใต้แนวคิด สะดวกคนขายสบายคนซื้อ ทั้งเติมเงิน จ่ายเงิน โอนเงิน ถอนเงิน

ในปี 2562 ธนาคารได้ร่วมมือกับ บริษัท ลาวเทลคอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (มหาชน) เปิดตัวฟีเจอร์เติมเงินโทรศัพท์มือถือผ่านแอปพลิเคชัน QR KBank และเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานมากขึ้น รวมถึงได้ลงพื้นที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคใน สปป.ลาว อย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อขยายร้านค้าและการให้บริการครอบคลุมพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ และในปี 2563 ธนาคารจะมีการเพิ่มฟีเจอร์การโอนเงินระหว่างประเทศ (สปป.ลาวและไทย) ผ่านระบบ QR KBank และพร้อมที่จะขยายการบริการไปทั่ว สปป.ลาว โดยตั้งเป้าหมายเพิ่มฐานลูกค้าสูงถึง 200,000 คน ณ สิ้นปี 2563

ผลการดำเนินงาน

ผู้ได้รับประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

- จำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank มากกว่า 50,000 ราย
- จำนวนร้านค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน QR KBank Shop สูงถึง 1,500 ร้านค้า

โครงการสินเชื่อส่วนบุคคล (Payday Loan)

ราชอาณาจักรกัมพูชา

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลระยะสั้นสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการกู้เงินจำนวนน้อยและระยะเวลาในการกู้สั้นเพียง 2-14 วัน โดยกลุ่มลูกค้าหลักจะเป็นกลุ่มลูกค้า e-Wallet ของ Wing โดยที่ลูกค้าไม่ต้องวางหลักทรัพย์ ทำให้ได้รับความสะดวกในการขอสินเชื่อธนาคาร และตรวจเช็คยอดเงินกู้คงเหลือได้ด้วยตนเองผ่านช่องทาง Wing Mobile Application ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

โดยในระยะแรกธนาคารมีแผนที่จะเริ่มเปิดตัวโครงการให้กับลูกค้าที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยตั้งเป้าหมายผู้สมัครใช้บริการสินเชื่อกว่า 10,000 คน ภายในระยะเวลา 6 เดือน และมีแผนที่จะขยายการให้บริการครอบคลุมลูกค้าทั่วประเทศภายในระยะเวลา 2 ปี เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์การเงินมากขึ้น และเพื่อกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าธุรกิจ

โครงการสินเชื่อสำหรับร้านค้ารายย่อย

โครงการวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft) ที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีรายย่อย โดยมุ่งเน้นเจาะกลุ่มลูกค้าในพื้นที่เป้าหมาย หรือภายใต้โครงการพันธมิตรของธนาคาร อาทิ ตลาดนัดสวนจตุจักร สยามสแควร์ มานูญครอง

ผลการดำเนินงาน

- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 1,252 ล้านบาท

โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสำหรับผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลักษณะสินเชื่อระยะยาวเพื่อใช้ปรับเปลี่ยนเครื่องจักร และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในรูปแบบการซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก่อสร้างอาคารถาวรสำหรับเครื่องจักรใหม่ รวมถึงการต่อเติม เปลี่ยนแปลง ขยายหรือทำให้ดีขึ้น สำหรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำได้มากขึ้น และช่วยเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศและขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีวงเงินสินเชื่อรวม 30,000 ล้านบาท

ผลการดำเนินงาน

- ยอดสินเชื่อ 2,995 ล้านบาท

โครงการนวัตกรรมที่ไม่มีดอกเบีย

ธนาคารร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ สนับสนุนผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนไปใช้คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในธุรกิจ โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติเป็นผู้สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ ในระยะเวลาหนึ่งให้แก่โครงการนวัตกรรมที่อยู่ในระยะเริ่มต้น สู่กระบวนการผลิตจริง และธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อที่ได้รับการประเมินความเป็นนวัตกรรมจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ผลการดำเนินงาน

- ยอดสินเชื่อ 3 ล้านบาท (เป็นโครงการต่อเนื่อง โดยสิ้นสุดโครงการในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และขยายระยะเวลาโครงการออกไป จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2565)

โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2561/2562

โครงการที่รัฐบาลชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ผู้ประกอบการค้าข้าว ในการเก็บสต็อกข้าว ปีการผลิต 2561/2562 เพื่ออุดหนุนปริมาณผลผลิตข้าวเปลือกที่จะออกสู่ตลาด คาดว่าจะส่งผลให้ราคาตลาดข้าวเปลือก มีเสถียรภาพมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ 7,717 ล้านบาท

มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการทางธรรมชาติ

จากสถานการณ์ภัยทางธรรมชาติ อาทิ พายุไต้ฝุ่น พายุโพดุล ที่เกิดขึ้นในหลายจังหวัด ส่งผลให้ลูกค้าของธนาคารในพื้นที่ได้รับผลกระทบและความเสียหายเป็นจำนวนมาก ธนาคารจึงได้กำหนด มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ดังนี้

มาตรการความช่วยเหลือสำหรับสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

รูปแบบความช่วยเหลือ

- พักชำระเงินต้น โดยชำระเฉพาะดอกเบี้ย
- เงินกู้ใหม่เพื่อซ่อมแซมสถานประกอบการหรือฟื้นฟูกิจการ (เฉพาะลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทางตรงเท่านั้น)

ระยะเวลาความช่วยเหลือ

- พักชำระเงินต้นสูงสุด 6 เดือน
- 5 ปี (พักชำระเฉพาะเงินต้นสูงสุด 6 เดือน)

มาตรการความช่วยเหลือสำหรับสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

สินเชื่อบ้านกรุงไทย และสินเชื่อที่อยู่อาศัยอื่นที่มีหลักประกัน

- ผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน
- ให้อ่างเงินสินเชื่อเพื่อซ่อมแซมบ้าน โดยวงเงินกู้ใหม่ให้พักชำระเงินต้น 6 เดือน

สินเชื่อบัตรเครดิต

- พักชำระเงินต้นสูงสุด 6 เดือน

สินเชื่อบัตรกดเงินสด

- พักชำระเงินต้นสูงสุด 6 เดือน

สินเชื่อรถยนต์

- ปรับลดยอดผ่อนชำระรายเดือนสูงสุด 50% เป็นระยะเวลาสูงสุด 6 เดือน
- ยกเว้นค่าธรรมเนียมและเบี้ยปรับล่าช้า



**เป้าหมายระยะยาว
ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566**

- จำนวนลูกค้าเอสเอ็มอีที่ได้รับความรู้ทางการเงิน เดิมโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลที่ได้รับความรู้ทางการเงิน ร้อยละ 84
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่ได้รับความรู้ทางการเงิน ร้อยละ 85

เป้าหมายปี 2562

- จำนวนลูกค้าเอสเอ็มอีที่ได้รับความรู้ทางการเงิน 10,500 คน
- จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรมความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส 1,765 คน

ผลการดำเนินงานปี 2562

- จำนวนลูกค้าเอสเอ็มอีที่ได้รับความรู้ทางการเงิน 15,000 คน
- จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรมความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส 1,512 คน*



การให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับบุคคล

ธนาคารมุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับบุคคลแก่พนักงาน ลูกค้า ผู้ด้อยโอกาส และผู้ที่มีความต้องการการดูแลเป็นพิเศษอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 ธนาคารเน้นให้ความรู้ทางการเงินผ่านกลุ่มบุคคลที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้ต่อไปได้ เช่น

การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มพนักงานขายและพนักงานสาขาของธนาคาร

ทีม K-Expert ส่งต่อความรู้และเทคนิคการถ่ายทอดต่างๆ อาทิ การผลิตสื่อเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานขายและพนักงานของสาขา และคัดเลือกบุคคลที่มีทักษะการสื่อสารได้ดีทำหน้าที่เป็นครูคอยช่วยเหลือ สอน และตอบคำถามแก่พนักงานด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการกระจายการให้ความรู้และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงได้ดีขึ้น รวมถึงการให้พนักงานขายที่ดูแลลูกค้ามีส่วนร่วมในโครงการให้ความรู้กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้ทำหน้าที่ติดตามและดูแลลูกค้าทั้งด้านการให้บริการและตอบข้อสงสัยได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้เข้ารับคำปรึกษาและร่วมอบรมกับ K-Expert 13,668 คน
- จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรมความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส 1,512 คน
- อัตราส่วนของผู้เข้าอบรมความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคลที่ซื้อผลิตภัณฑ์ (Conversion Rate) ร้อยละ 12.20



จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม
ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล
และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

1,512 คน

อัตราส่วนของผู้เข้าอบรม
ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคล
ที่ซื้อผลิตภัณฑ์ (Conversion Rate)

ร้อยละ 12.20

* เนื่องจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่รวมพนักงานที่ได้รับความรู้ทางการเงิน ทั้งนี้ ในระหว่างปี ทีม K-Expert ได้รับมอบหมายเพิ่มให้มุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินกับพนักงานสาขาและทีมขายทั่วประเทศมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ส่งผลให้การให้ความรู้ทางการเงินต่อลูกค้าและสังคมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มนิสิตนักศึกษา

- ทีม K-Expert ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจการเงิน ในฐานะเทรนเนอร์เพื่อสอนนักศึกษา และเป็นวิทยากรสอนเทรนเนอร์จากธนาคารสมาชิกที่สมาคมธนาคารไทยส่งมาเข้ารับการอบรม เพื่อไปทำหน้าที่ให้ความรู้แก่นิสิตนักศึกษาทั่วประเทศในโครงการดังกล่าว
- การให้ความรู้กับนักศึกษามหาวิทยาลัย เช่น คณะกฎหมาย และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยธนาคารให้ความรู้ในหัวข้อต่างๆ ดังนี้
 - หัวข้อการเงิน การลงทุน ภาษี การชอชม เทคโนโลยีบล็อกเชน Internet of Things และ Mobile Application ในวิชา LW 412 สัมมนากฎหมายธุรกิจ
 - หัวข้อ Business Strategy Blockchain กับการทำธุรกิจ และ Bitcoin ในวิชา EC423 Marketing ยุค 4.0



ธนาคารร่วมกับสมาคมธนาคารไทย ในโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจการเงิน โดยทีม K-Expert ให้ความรู้แก่นักศึกษาและเทรนเนอร์จากธนาคารสมาชิก เพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้แก่นิสิตนักศึกษาทั่วประเทศ

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับธุรกิจ

ธนาคารให้การสนับสนุนและส่งเสริมกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ด้วยการจัดให้ความรู้และส่งต่อประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องหลากหลายด้าน อาทิ ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยีบล็อกเชน เพื่อช่วยส่งเสริมและสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง เช่น

การให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange)

สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก

การให้ความรู้เรื่องกลยุทธ์การวางแผนภาษีธุรกิจ

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเตรียมพร้อมสำหรับมาตรการภาษีจากกรมสรรพากร การปรับโมเดลธุรกิจเพื่อการขยาย การเข้าซื้อหรือขายกิจการ และมีกลยุทธ์ในการวางแผนภาษีธุรกิจให้เหมาะสมโดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 160 คน

การให้ความรู้เรื่องผลกระทบของสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน

ธนาคารร่วมมือกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ โดยภายในงานได้สอดแทรกมุมมองในหลากหลายมิติ ทั้งจากภาคการเงินการธนาคารในมุมมองของการลงทุน ทิศทางการดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมเทคโนโลยี



ธนาคารร่วมมือกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ให้ความรู้เรื่องผลกระทบของสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน

การแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์

บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมกับ Deloitte ประเทศอิสราเอล ผู้เชี่ยวชาญด้าน Property Technology (PROP TECH) จัดสัมมนา หัวข้อ Global PropTech Innovation and Smart Living in Thailand โดยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในมุมมองของภาคการเงินการธนาคาร การขยายตัวของตลาด อีกทั้งความพร้อมในการสนับสนุนทางการเงินแก่สตาร์ทอัพไทยในอุตสาหกรรมนี้

การแลกเปลี่ยนความรู้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

ผู้บริหารจากธนาคารร่วมเป็นวิทยากรบรรยายหัวข้อ ธุรกิจ Transactional Banking และ E-Payment สำหรับลูกค้าธุรกิจ มีผู้เข้าร่วมฟังสัมมนาจำนวนประมาณ 80 คน ในหลักสูตร Fundamental ประจำปี 2562

การให้ความรู้กับลูกค้าต่างประเทศ

ผู้บริหารจากธนาคารร่วมเป็นวิทยากรบรรยาย "CASE STUDY- The Thailand perspective: Technology and the potential disruption to cash management" ในงานสัมมนา GFMI 8th Edition Innovation and New Technology in Cash Management, GFMI Conference จัดโดย Marous Evans Company ประเทศสิงคโปร์

การให้ความรู้เรื่อง Unchain the Blockchain และนวัตกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมทางการเงิน และยกระดับการให้บริการกับลูกค้าของธนาคาร ในหลายด้าน อีกทั้งได้ส่งต่อความรู้และประสบการณ์นี้เพื่อให้เกิดประโยชน์นอกเหนือจากภาคการเงิน เพื่อช่วยส่งเสริมและสร้างศักยภาพในการแข่งขันในระดับประเทศให้สูงขึ้น ผ่านการบรรยายจากวิทยากรผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีบล็อกเชนจาก KBTG และผู้จัดการของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ในเวทีสัมมนาชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ การเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการต่างๆ หรือการให้ความรู้ในรูปแบบบทความหรือคลิปวิดีโอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยในปี 2562 ธนาคารได้ให้ความรู้ดังกล่าวกว่า 50 ครั้ง เข้าถึงกลุ่มผู้ที่มีความสนใจกว่า 10,000 ราย อาทิ

- งาน Technological Journey: from Blockchain to Digital Currency สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย
- งาน Unchain the Blockchain กับลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- งาน Blockchain the Series ครั้งที่ 3 จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย
- งาน Unlock Your Business with Blockchain จัดโดย OPEN-TEC
- งาน IMF-BOT High Level Conference Balancing Fintech Opportunities and Risks จัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับกองทุนการเงินระหว่างประเทศ



ผู้บริหารธนาคารร่วมให้ความรู้ในงาน Unlock Your Business with Blockchain จัดโดย OPEN-TEC

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับเอสเอ็มอี และสตาร์ทอัพ

ธนาคารให้การสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการเอสเอ็มอีและสตาร์ทอัพด้วยการให้ความรู้เพื่อสร้างรากฐานในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและสร้างผลตอบแทนในระยะยาว โดยในปี 2562 ธนาคารจัดให้ความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เช่น

โครงการเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ K SME Care

ธนาคารได้จัดโครงการมาแล้วกว่า 25 รุ่น ครอบคลุม 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ มีผู้ผ่านการอบรมจากโครงการมาแล้วกว่า 14,509 คน นอกจากนี้ ยังจัดกิจกรรมแบ่งปันองค์ความรู้จากกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีที่ประสบความสำเร็จหลังจากผ่านการอบรมในโครงการให้กับผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอื่นๆ ในวงกว้าง เพื่อสร้าง Friendship Marketplace ทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ ให้ลูกค้าได้มีโอกาสซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและประสบการณ์ อีกทั้งสร้างกลไกการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอี และสร้างโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร



ธนาคารจัดโครงการเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ K SME Care เพื่อร่วมแบ่งปันองค์ความรู้และบริหารความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอี

การให้ความรู้เรื่องการจัดการบัญชีและภาษี การตลาดออนไลน์ สภาพเศรษฐกิจ และการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์

ธนาคารจัดสัมมนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่ออัปเดตข่าวสารและองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ ให้ลูกค้านำไปประยุกต์และต่อยอดทางธุรกิจ สำหรับธุรกิจอาหาร ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจฟาร์มเมนต์ และธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

การให้ความรู้ผู้ประกอบการไทยขยายธุรกิจสู่ตลาดออนไลน์ของประเทศอินโดนีเซีย

ธนาคารร่วมมือกับ BliBli.com ซึ่งเป็นผู้นำด้านตลาดอีคอมเมิร์ซรายใหญ่ติดอันดับ 1 ใน 5 ของประเทศอินโดนีเซีย มีผู้ใช้กว่า 40 ล้านคน จัดงานสัมมนา THE CROSS-BORDER E-COMMERCE OPPORTUNITY IN INDONESIA ให้ความรู้ผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอีด้านการขยายธุรกิจไปยังประเทศอินโดนีเซียผ่านช่องทางอีคอมเมิร์ซ ทั้งด้านการเตรียมความพร้อมของสินค้า เทรนด์สินค้าไทยในตลาดออนไลน์ของประเทศอินโดนีเซีย กฎหมายและภาษีต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญด้านตลาดออนไลน์และผู้ประกอบการด้านการขนส่งของประเทศอินโดนีเซีย รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการไทย อาทิ การรับโอนเงินระหว่างประเทศ ช่องทางการชำระเงิน



ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศไทย) ร่วมมือกับศูนย์วิจัยธุรกิจและเศรษฐกิจอีสาน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จัดบรรยายให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทย ที่สนใจขยายธุรกิจไปยังจีน



ธนาคารร่วมมือกับ BliBli.com จัดงานสัมมนา THE CROSS-BORDER E-COMMERCE OPPORTUNITY IN INDONESIA ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการไทยสู่ตลาดออนไลน์ของอินโดนีเซีย

โครงการเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการเอสเอ็มอีสู่อาเซียน (ASEAN SME Service Provider Network)

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศไทย) ร่วมมือกับศูนย์วิจัยธุรกิจและเศรษฐกิจอีสาน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จัดบรรยายให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีไทยที่สนใจขยายธุรกิจไปยังประเทศจีน ภายใต้หัวข้อ เจาะลึกประเทศจีน และข้อควรรู้เพื่อประกอบธุรกิจในจีนสำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจจีนปัจจุบัน แนวทางการลงทุน ข้อมูลด้านการตลาดอื่นๆ ของเมืองเซินเจิ้น และการเตรียมตัวเบื้องต้นที่ผู้ประกอบการไทยควรทราบก่อนที่จะมาลงทุนในประเทศจีน โดยการจัดบรรยายดังกล่าว อยู่ภายใต้โครงการเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการเอสเอ็มอีสู่อาเซียน เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ให้บริการเอสเอ็มอีสู่อาเซียนของไทยกับเครือข่ายธุรกิจในกลุ่มประเทศอาเซียน +8

บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมลงนามความร่วมมือกับบริษัท Business Startup Support Center (BSSC) องค์การด้านการสนับสนุนและพัฒนาศูนย์อำนวยการรัฐบาลเวียดนาม

บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมลงนามความร่วมมือ กับบริษัท Business Startup Support Center (BSSC) องค์การด้านการสนับสนุนและพัฒนาศูนย์อำนวยการของรัฐบาลเวียดนาม จัดสัมมนา Vietnam: A New Greenfield Market with Exponential Growth เพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสตาร์ทอัพไทยที่สนใจ โดยผู้เชี่ยวชาญจากภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทยและเวียดนาม



บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมลงนามความร่วมมือกับบริษัท Business Startup Support Center (BSSC) จัดสัมมนา Vietnam: A New Greenfield Market with Exponential Growth เพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่สตาร์ทอัพไทยที่สนใจ

บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมกับบริษัท VIISA (The Vietnam Innovative Startup Accelerator)

ซึ่งเป็นบริษัทบ่มเพาะและส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศเวียดนาม จัดการแข่งขัน Hackathon ณ นครโฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม เพื่อแสวงหาแนวทางการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในระบบธนาคารสำหรับการแก้ไขปัญหาทั้งในด้านความปลอดภัยในการทำธุรกรรม การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าด้วยความทันสมัยและความง่ายต่อการใช้งาน โดยผู้ชนะเลิศการแข่งขันได้รับเงินตั้งต้นสำหรับการพัฒนาธุรกิจและคำแนะนำจากสตาร์ทอัพชั้นนำของโลก โดยมีสตาร์ทอัพจากประเทศเวียดนามเข้าร่วมงานกว่า 15 บริษัท



บริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมกับบริษัท VIISA (The Vietnam Innovative Startup Accelerator) จัดการแข่งขัน Hackathon ณ นครโฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม

โครงการ KATALYST

ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญและศักยภาพของกลุ่มสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยี (Tech Startup) ในประเทศที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างสรรคนวัตกรรมทางดิจิทัลในเชิงพาณิชย์ ธนาคารจึงตั้งโครงการ KATALYST เพื่อค้นหา Tech Startup ที่มีศักยภาพ มีความมุ่งมั่นที่จะขยายธุรกิจ และมีผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร เพื่อขยายฐานลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ ผ่านบริษัท กสิกร วิชั่น จำกัด ร่วมกันสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ กับ กสิกร-บิซิเนส เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการทำงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการให้คำปรึกษาแบบเฉพาะเจาะจงทั้งความรู้ด้านต่างๆ โมเดลทางธุรกิจ และข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจจากผู้เชี่ยวชาญจากพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกของธนาคาร นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำงานร่วมกับ Tech Startup หลากหลายบริษัท ในหลายกลุ่มอุตสาหกรรม โดยในปี 2562 ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยี (Tech Startup) ร่วมกับพันธมิตร ทั้งหมด 5 ครั้ง และมีกลุ่มสตาร์ทอัพเข้าร่วมงานมากกว่า 300 ราย

ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จัดบรรยายให้ความรู้ภายใต้หัวข้อ ข้อควรรู้เพื่อประกอบธุรกิจการเงินสำหรับสตาร์ทอัพ

พร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่นักศึกษาไทยในเขตหลวงคิงที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในโครงการ Young Entrepreneurship Program: Meet the Executives Series จัดโดยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครกว่างโจว โดยการให้ความรู้ความเข้าใจสภาวะเศรษฐกิจและตลาดจีนในปัจจุบัน นโยบายของประเทศไทยในการพัฒนาเศรษฐกิจ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและเกร็ดความรู้ในการทำธุรกิจผ่านช่องทาง การค้าต่างๆ รวมถึงข้อควรระวังและสิ่งที่ควรเตรียมตัวสำหรับนักธุรกิจไทยรุ่นใหม่ก่อนเข้ามาทำธุรกิจในประเทศจีน ข้อมูลด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมและมารยาทในการทำธุรกิจกับคนจีนผ่านกรณีศึกษาและตัวอย่างธุรกิจที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน



ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จัดบรรยายให้ความรู้แก่นักศึกษาไทยในโครงการ Young Entrepreneurship Program: Meet the Executives Series จัดโดยสถานกงสุลใหญ่ ณ นครกว่างโจว



ธนาคารจัดทำโครงการ KATALYST เพื่อค้นหา Tech Startup ที่มีศักยภาพในการขยายธุรกิจและมีผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร

ผลการดำเนินงาน

- สตาร์ทอัพที่สร้าง Strategic Tech Startup Partner จากโครงการเพื่อต่อยอดทางธุรกิจ จำนวน 4 ราย
- สตาร์ทอัพที่อยู่ในระหว่างการทำวิจัยเพื่อหาโอกาสต่อยอดทางธุรกิจ จำนวน 4 ราย

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายระยะยาว

ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- รางวัลยอดเยี่ยม ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจาก Brandon Hall Group
- ไม่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ และการใช้ความรุนแรงขึ้นสู่กระบวนการศาล

เป้าหมายปี 2562

- รางวัลยอดเยี่ยม ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจาก Brandon Hall Group
- ไม่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ และการใช้ความรุนแรงขึ้นสู่กระบวนการศาล

ผลการดำเนินงานปี 2562

- รางวัลยอดเยี่ยม ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจาก Brandon Hall Group
- ไม่มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ และการใช้ความรุนแรงขึ้นสู่กระบวนการศาล



การส่งเสริมความหลากหลาย และการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม

ธนาคารตระหนักดีว่าสังคมและสิ่งแวดล้อมในการทำงานจะเติบโตและขับเคลื่อนไปได้ หากทุกฝ่ายงานมีความเข้าใจ เชื่อมมั่น และให้เกียรติซึ่งกันและกันในการทำงาน ธนาคารไม่มีการเลือกปฏิบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การสร้างความก้าวหน้าในงาน การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร และการพัฒนาศักยภาพพนักงาน แม้พนักงานจะมีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา สิทธิความเป็นพลเมือง วิถีทางเพศ และความพิการ ซึ่งการเคารพในความหลากหลายและสิทธิความเท่าเทียมนี้ ถือเป็นโอกาสเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ในเนื้องานได้อย่างเต็มที่โดยไม่รู้สึกรู้ว่าถูกปิดกั้นเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ธนาคารได้นำกฎหมาย และมาตรฐานสากลต่างๆ อาทิ หลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) หลักการด้านมนุษยธรรม และสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC) มาเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ตามที่ได้ระบุไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน* แนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลาย** และนโยบายสิทธิมนุษยชน*** โดยธนาคารไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับและการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ รวมทั้งไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและในที่ทำงานทั้งกรณีแรงงานท้องถิ่นและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศ



รางวัลเชิดชูเกียรติสถานประกอบกิจการดีเด่น
ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 14 จากกระทรวงแรงงาน

* รายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณพนักงานสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

<https://kasikombank.com/TH/IR/CorporateGovernance/Pages/principle-core-values.aspx>

** รายละเอียดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารความแตกต่างหลากหลายสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

https://www.kasikombank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/KBank_Diversity_Management.aspx

*** รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

https://www.kasikombank.com/TH/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx

นอกจากนี้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานตรวจสอบ และหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่เกิดจากการเลือกปฏิบัติ หรือละเมิดสิทธิมนุษยชน ธนาคารสร้างช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะไว้หลากหลาย อาทิ ศูนย์ฮอตไลน์ พนักงานสัมพันธ์ การจัดประชุมหารือในวาระต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาค้นนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน นอกจากนี้ ยังส่งเสริมและรับรองสิทธิในการรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง และจัดประชุมในระบบทวิภาคีระหว่างผู้บริหารของธนาคาร และคณะกรรมการลูกจ้างอย่างเป็นทางการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ คณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ ยังสามารถจัดประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลาเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการแก้ไขเรียบร้อยทุกกรณีภายในระยะเวลาที่กำหนด

การสนับสนุนผู้ทุพพลภาพ

ด้วยความเชื่อมั่นว่า “การให้โอกาส” เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม โดยในปี 2562 ธนาคารกสิกรไทยให้การสนับสนุนอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพทั่วประเทศจำนวน 204 ราย รวมเป็นงบประมาณกว่า 23 ล้านบาท ให้แก่สภาการศึกษาเพื่อจัดสรรในการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพ

การบริหารค่าตอบแทน

ธนาคารพิจารณาทบทวนการบริหารค่าตอบแทนด้วยความระมัดระวังอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการโน้มเอียง หรือการเลือกปฏิบัติหรือความไม่เท่าเทียมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงาน และการจ่ายค่าตอบแทน อีกทั้ง ยังเห็นความสำคัญของการบริหารอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด บนพื้นฐานของการรักษาสมดุลและความเท่าเทียมกันตามผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน

ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารกำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทบทวนถึงความเหมาะสมสอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับค่าตอบแทนผู้บริหาร เป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณา และนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ค่าตอบแทนพนักงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้ สอดคล้องเหมาะสมกับคุณค่างานของพนักงานที่มีต่อธนาคาร โดยวัดเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน และปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสมเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารได้วางระบบการจ่ายผลตอบแทน ค่าแรงเลี้ยงชีพ และสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ และเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายท้องถิ่นและคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดท้องถิ่น โดยเปรียบเทียบข้อมูลผลตอบแทนสวัสดิการ และดัชนีค่าครองชีพของแต่ละเมืองในทุกประเทศ พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ

การจัดสรรสวัสดิการ

พนักงานกสิกรไทยทุกคน* ได้รับสวัสดิการเพื่อช่วยลดความกังวลและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน ตลอดจนครอบครัวของพนักงาน โดยธนาคารจัดสรรสวัสดิการให้แก่พนักงานและประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคาร (Kworkplace.com) ดังนี้

ด้านสุขภาพ

- การตรวจสุขภาพประจำปี (กรณีพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะได้รับบริการตรวจร่างกายเพิ่มเติมถึงสารบ่งชี้มะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก และมะเร็งลำไส้)
- การให้บริการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ประจำธนาคาร (มีแพทย์เฉพาะทางด้านกระดูก ด้านสูติรีเวช และด้านภูมิแพ้ มาให้บริการ)
- การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีเข้ารับการรักษาภายนอกธนาคาร โดยสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ที่พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้ในกรณีที่พนักงานเข้ารับการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน ธนาคารจะออกหนังสือส่งตัวให้กับพนักงานเพื่อลดความกังวลในการสำรองเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล

* พนักงานทุกคน หมายถึง พนักงานประจำ (Full Time Employee) ภายใต้สัญญาจ้างงานของธนาคารกสิกรไทย สำหรับพนักงานประจำภายใต้สัญญาจ้างของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนด้านธนาคารกสิกรไทยจะได้รับสวัสดิการ คือ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บและการ ลาดหล่น และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ

- ธนาคารสนับสนุนการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ ทั้งสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness center) สโมสรวทกฤษ์ ภายในศูนย์การเรียนรู้กสิกร และบ้านพักสุขสามัคคี เช่น ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ และห้องสควอช และมีชมรมกีฬาของธนาคาร ได้แก่ ชมรมวิ่ง บาสเก็ตบอล ฟุตบอล เป็นต้น ปัจจุบันรูปแบบของชมรมได้พัฒนาเป็นชุมชนออนไลน์ (Online Community) เพื่อให้พนักงานทั่วประเทศสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ อันเป็นการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานและสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

ด้านการเงิน

- เงินช่วยเหลือต่างๆ ได้แก่ เงินเกษียณอายุสำหรับพนักงาน และเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร
- เงินกู้ยืม ได้แก่ ที่อยู่อาศัย รถยนต์ การศึกษา การสมรส และการบรรเทาทุกข์ โดยในปี 2562 ธนาคารขยายขอบเขตสวัสดิการเงินกู้เพื่อบรรเทาทุกข์ให้ครอบคลุมถึงการกู้เงินเพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการศึกษาของบุตรและบุตรบุญธรรม การรักษาพยาบาลบิดามารดา บิดามารดาของคู่สมรส คู่สมรสบุตร ธิดา รวมถึงญาติใกล้ชิดผู้อยู่ในอุปการะของพนักงาน
- ครอบคลุม ได้แก่ พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ลาคลอดได้ 98 วัน และได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลา 98 วัน ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมายที่กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน และยังให้พนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรลาหยุดได้ 5 วันเพื่อไปดูแลภรรยา และบริการห้องให้นมบุตร เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีของเด็กเล็ก
- กองทุน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม และสมาคมอาปนกิจสงเคราะห์

การสรรหาพนักงาน

ช่องทางการสื่อสารของธนาคารเพื่อดึงดูดผู้สนใจเข้าร่วมงานกับธนาคาร

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการสื่อสารที่สะท้อนรูปแบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อตอบใจทุกกลุ่มเป้าหมายในยุคดิจิทัล เพื่อดึงดูดผู้สนใจเข้าร่วมงานกับธนาคาร

- ธนาคารสื่อสารเพื่อดึงดูดผู้สนใจเข้าร่วมงานกับธนาคารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook Instagram และ YouTube ภายใต้แบรนด์ KASIKORN CAREER ด้วยแนวคิดทุกอย่างเป็นไปได้ที่กสิกรไทย (Everything is POSSIBLE here) โดยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เห็นบรรยากาศการทำงานที่เกิดขึ้นจริงในธนาคาร ทั้งกิจกรรม รูปแบบการทำงาน และการดำเนินชีวิตของพนักงาน
- ธนาคารพัฒนาแบบทดสอบที่ผู้เล่นสามารถค้นหาอาชีพที่เหมาะสมกับความชอบ ความสนใจ และความสามารถของตนผ่านประสบการณ์การเล่นในรูปแบบของเกม Career Matching Gamification ผ่านทาง LINE@ KASIKORN CAREER ซึ่งเผยแพร่ให้ผู้สมัคร นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปให้สามารถใช้งานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือข้อกำหนดใดๆ ถือเป็นประสบการณ์ใหม่ของการสรรหาพนักงานที่มีการนำแบบทดสอบที่สนุกสนานและทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคล เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสรรหาให้ธนาคารได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน



The 2019 Brandon Hall Group
Excellence in Talent Acquisition Awards
and Learning Awards

การจัดกิจกรรมกับกลุ่มนิสิตนักศึกษาเพื่อดึงดูดผู้สนใจเข้าร่วมงานกับธนาคาร

- โครงการ K Capstone ปีที่ 2 ธนาคารสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้าร่วมฝึกงานในธุรกิจสตาร์ทอัพที่มีโจทย์ในการหามุมมองใหม่สำหรับธุรกิจและสร้างสรรค์ Communication Platform โดยผลงานชนะเลิศเป็นของแพลตฟอร์ม Share-mily สำหรับซื้อสินค้าโปรโมชันจากแบรนด์ชั้นนำ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์วัยรุ่นที่มีทีเจอร์หลักเป็นการรวบรวมโปรโมชันสินค้าชั้นนำก่อนจะให้ผู้ใช้งานเข้ามาจับคู่จ่ายเงินและรอรับสินค้า



โครงการ K Capstone ปีที่ 2 สนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาเข้าร่วมฝึกงานและนำเสนอโครงการที่สะท้อนมุมมองใหม่ในการสร้างธุรกิจ

- โครงการทุนการศึกษา KBank Young Scholarship 2019 และ KBTG Young Tech Scholarship 2019 สำหรับนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพื่อศึกษาต่อในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (Master of Business Administration: MBA) และสาขาวิชาด้านเทคโนโลยีในมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก และได้รับโอกาสเข้าร่วมงานกับธนาคาร
- ธนาคารร่วมสนับสนุนกิจกรรม Machine Learning Research School (MLRS) 2019 ให้กับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 และบัณฑิตศึกษา รวมทั้งบุคคลที่สนใจงานวิจัยพัฒนาด้าน Machine Learning เพื่อส่งเสริมและยกระดับความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีให้กับประเทศ โดยในกิจกรรมนี้ธนาคารยังได้ประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานของธนาคารกสิกรไทยและกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป กับกลุ่มเป้าหมายด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังคัดเลือกผู้มีความสามารถสูงทั้งในกลุ่มบุคคลทั่วไปและพนักงานของธนาคาร เข้าร่วมทุนการศึกษารวม 16 ทุน เพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถเป็นผู้นำองค์กรได้ในอนาคต

การดึงดูดกลุ่มผู้สนใจในต่างประเทศเพื่อเข้าร่วมงานกับธนาคาร

ธนาคารปรับกลยุทธ์ในการดึงดูดกลุ่มผู้มีความสามารถที่ศึกษาในต่างประเทศผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น จัดกิจกรรม Samaggi Careers Fair 2019 at Imperial College London: ร่วมกับสมาคมศิษย์เก่า สหราชอาณาจักร และกิจกรรม K Talent Engagement and Networking ณ กรุงบอสตัน นครนิวยอร์ก และนครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาและผู้มีประสบการณ์การทำงานที่มีศักยภาพสูงได้เข้าร่วมงานกับธนาคาร และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร



ธนาคารจัดทำ Career Matching Gamification ผ่านช่องทาง LINE@KASIKORNCAREER เพื่อให้ผู้สนใจทำแบบทดสอบค้นหาตัวตนที่ใช่ อาชีพที่ชอบ

กระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน

เพื่อสร้างมาตรฐานในการสรรหาพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน และป้องกันความเสี่ยงจากการเอนเอียงหรือความไม่ยุติธรรมระหว่างการคัดเลือก ธนาคารจึงได้พัฒนามาตรฐานกระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน ดังนี้

กระบวนการคัดเลือกสรรหาพนักงาน



การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับธนาคารในระยะยาว และร่วมสร้างความสำเร็จเติบโตไปพร้อมกัน เพื่อลดความเสี่ยงของอัตราการลาออกซึ่งนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ที่สูงขึ้น ขณะเดียวกันยังเป็นการตอบสนองของความคาดหวังของพนักงานในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ธนาคารจึงมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานของธนาคาร และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสรรหาพนักงานภายในเพื่อทดแทนตำแหน่งระดับบริหารที่ว่างลง

การสร้างประสบการณ์ที่ดีของพนักงานและความผูกพันกับองค์กร

ธนาคารได้วิเคราะห์ผลสำรวจความผูกพันของพนักงาน และจัดทำแผนพัฒนาเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ครอบคลุมสอดคล้องกับ Employee Life Cycle ของพนักงานในแต่ละช่วงวัย โดยวางแผนพัฒนาและส่งเสริมความผูกพันของพนักงานทั้งในภาพรวมของธนาคาร และในระดับของสายงาน โดยผู้บริหารสายงานได้รับมอบหมายให้วิเคราะห์ข้อมูลผลความผูกพัน และค้นหาแนวทางเพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว มุ่งสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน โดยในปี 2562 ธนาคารดำเนินงาน ดังนี้

- **โครงการ Digital Academy:** จัดหลักสูตรด้านการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล (Data Science Pathway) เพื่อขับเคลื่อนการเรียนรู้ของพนักงานผ่านแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (KDwise) โดยร่วมกับคอร์สเรียนออนไลน์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CHULA Massive Open Online Courses: CHULA MOOC) นอกจากนี้ ยังเพิ่มการเชื่อมต่อการเรียนรู้กับแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ภายนอกที่มีชื่อเสียง และมีเนื้อหาหลากหลาย อาทิ แพลตฟอร์ม edX.org และแพลตฟอร์ม coursera.org เพื่อเพิ่มทางเลือกการเรียนรู้ให้กับพนักงาน
- **โครงการ YES Talk:** โครงการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Talk) ผ่านการ Talk สไตล์ TED ภายใต้ธีม Collaboration โดยมีตัวแทนพนักงานมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์และมุมมองเพื่อให้แนวคิดที่ดีในการทำงาน



ธนาคารจัดทำโครงการ YES Talk เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ โดยให้ตัวแทนพนักงานมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์และแนวคิดที่ดีในการทำงาน

- **โครงการ K-Style DIY:** จัดการเรียนรู้ผ่านการถ่ายทอดเรื่องราวและประสบการณ์จากผู้ประสบความสำเร็จในหลากหลายวงการ เพื่อประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

- **กิจกรรม K-Spirit 2019 Green Culture รักถิ่นไทย ทำดีด้วยใจไทยทุกภาค:** กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานประจำปี 2562 ภายใต้ธีม Thai Culture X Go Green ชนุรักษ์วัฒนธรรมไทย พร้อมรักษ์โลกไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้พนักงานได้ร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านอย่างสร้างสรรค์ และภาคภูมิใจในวัฒนธรรมพื้นบ้านของแต่ละภาค โดยจัดกิจกรรม GO GREEN TOGETHER ให้พนักงานทุกคน ชวนกันทำกิจกรรมความดีที่เป็นการช่วยเหลือ สนับสนุน หรืออนุรักษ์ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อนำคะแนนสะสมเปลี่ยนเป็นเงินมอบให้มูลนิธิต่างๆ ทั่วประเทศ



ธนาคารจัดกิจกรรม K-Spirit 2019 Green Culture ภายใต้ธีมรักถิ่นไทย ทำดีด้วยใจไทยทุกภาค เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานทั่วประเทศ

- **แคมเปญรวมพลังร่วมวิ่งสนับสนุนกิจกรรม กระตุกหัวใจ Virtual Run 10,000,000 Km:** ธนาคารเข้าร่วมกิจกรรม "ก้าวคนละโล" เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องกระตุกหัวใจ AED ของสภากาชาดไทยสำหรับส่งมอบให้หน่วยงานที่ขาดแคลนทั่วประเทศ โดยพนักงานของธนาคารเข้าร่วมกิจกรรมและวิ่งได้ระยะทาง 179,000 กิโลเมตร จากเป้าหมาย 88,888 กิโลเมตร

ระดับความผูกพัน
ต่อธนาคาร

ร้อยละ 75

ประเด็นที่ได้รับความนิยมสูงสุด
ได้แก่

ความรู้สึก
ประสบความสำเร็จ
ในงานที่ได้รับ
มอบหมาย



จำนวน
พนักงานภายใน
ที่เต็มเต็มเพื่อทดแทน
ตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กร

ร้อยละ 81.31



ธนาคารได้รับรางวัลสุดยอดองค์กร
ที่นำทีมงานที่ดีที่สุดในเอเชีย ประจำปี 2019



ธนาคารได้รับรางวัล Human Resource Management Excellence
และรางวัล Leadership Excellence
ในงาน THAILAND CORPORATE EXCELLENCE AWARDS 2019

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

การวัด Human Capital Return on Investment (HCROI) ให้เท่ากับหรือมากกว่า 4.05

เป้าหมายปี 2562

การวัด Human Capital Return on Investment (HCROI) ให้เท่ากับหรือมากกว่า 4.05

ผลการดำเนินงานปี 2562

อัตรา Human Capital Return on Investment (HCROI) เท่ากับ 4.08



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้า (To Empower Every Customer's Life and Business) ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางดังกล่าว รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลในทุกมิติ เพื่อมุ่งสู่ Agile Organization โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในการบริหารงานของธนาคาร เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีความพร้อมและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ

ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพนักงานทั้งองค์กร (Talent Management) ได้แก่ การกำหนดคณะก้ากับการจัดการการทำงานในรูปแบบ Agile การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้รองรับการทำงานแบบโครงการ (Project Based) การจัดสรรพนักงานให้เพียงพอและมีความสามารถตรงตามความต้องการทางธุรกิจ การสร้างและผลักดันความสามารถของพนักงานเหมาะสมกับการทำงาน การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร และการบริหารจัดการในการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานแบบ Agile รวมถึงสร้างผู้นำในองค์กรที่ตัดสินใจโดยยึดวัตถุประสงค์และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง (Purposeful and Practical Leadership) ซึ่งธนาคารวางแผนดำเนินงานต่อเนื่องตลอดปี 2562

การพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร

การพัฒนาความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Competency)

เพื่อให้พนักงานธนาคารมีทักษะการสร้างสรรค์คอนเทนต์เชิงคุณภาพ ผ่านสื่อออนไลน์หรือช่องทางดิจิทัลใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับตนเองและเป็นประโยชน์กับผู้อื่น ธนาคารจัดโครงการ FLIP ในหัวข้อ Content Creation for Everyone ผ่านการแชร์ประสบการณ์จากวิทยากรภายนอก

การพัฒนาทักษะไปสู่การขับเคลื่อนและการตัดสินใจด้วยข้อมูล

เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยฐานข้อมูล (Data Driven Organization) ธนาคารจึงได้พัฒนาศักยภาพของพนักงานด้าน Data Analytics โดยจัดการเรียนรู้เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 โปรแกรมหลัก ได้แก่ Qlik Sense และ Python ให้กับพนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงทักษะเชิงลึกด้านวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Science) ให้กับพนักงานกลุ่มที่ต้องอาศัยทักษะการวิเคราะห์อย่างเข้มข้น ทั้งนี้ ธนาคารได้เชิญวิทยากรจากบริษัท ไมโครซอฟท์ ประเทศสหรัฐอเมริกา มาบรรยายในหัวข้อ การใช้ข้อมูลเพื่อการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ (Data-Driven for Business Transformation) เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การนำข้อมูลมาใช้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร

การพัฒนาทักษะไปสู่รูปแบบการทำงานแบบ Agile

เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่พร้อมต่อการดำเนินงานในยุคดิจิทัล ธนาคารจึงได้จัดการเรียนรู้แนวคิดการทำงานแบบ Agile เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจและความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน โดยลดขั้นตอนการทำงานและงานด้านเอกสาร มุ่งเน้นการสื่อสารกันในที่มากขึ้น รวมถึงร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เร็วขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดการเรียนรู้ Design Thinking ซึ่งเป็นกระบวนการคิดเชิงออกแบบสำหรับพัฒนานวัตกรรมที่ผสมผสานการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดเชิงธุรกิจ (Business Thinking) โดยมีหลักสำคัญ คือ การเข้าใจความต้องการและปัญหาของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า (Human-Centered) อย่างแท้จริง รวมถึงจัดการเรียนรู้เครื่องมือตั้งเป้าหมายและวัดผลงาน (OKRs: Objective and Key Results) ทั้งนี้ ธนาคารมีแผนสร้างองค์ความรู้ด้านรูปแบบการทำงานแบบ Agile ซึ่งมีหลักการในการทำงานเป็นทีมด้วยผู้นำจากหลายด้านที่พร้อมทดลองริเริ่มสิ่งใหม่ โดยมีการสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ยอมรับความผิดพลาดได้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลในระยะเวลาที่รวดเร็ว โดยผลักดันการนำหลักคิดดังกล่าวไปใช้ในโครงการสำคัญของธนาคารและภายในสายงานทรัพยากรบุคคล ก่อนขยายผลไปยังสายงานอื่นๆ โดยได้เชิญวิทยากรระดับโลกมาบรรยายภายใต้หัวข้อ Agile Transformation เพื่อบอกเล่าหลักการ เรื่องราวและประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กรด้วยวิธีการทำงานแบบ Agile



ธนาคารจัดสัมมนา Beyond Agile by KBTG ให้ความรู้เรื่อง Agile เพื่อนำพาองค์กรธุรกิจและเทคโนโลยีไปสู่การพลิกโฉมอย่างสมบูรณ์แบบ โดยมีวิทยากรจากองค์กรชั้นนำระดับโลกมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์

การพัฒนาแนวคิดการทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เพื่อให้พนักงานธนาคารมีทักษะด้าน Design Thinking (การคิดเชิงออกแบบ: การคิดแก้ปัญหาที่สามารถนำไปสร้างสรรค์นวัตกรรม) ผ่านกิจกรรม Designing your life by Bill Burnett โดยสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดนี้เข้ากับการทำงานในธนาคารเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด และยังรักษาสมดุลชีวิต รวมถึงสร้างเป้าหมายชีวิตในอนาคตได้อย่างชัดเจน ผ่านการแชร์ประสบการณ์จากวิทยากรภายนอก Mr. Bill Burnett (Executive Director of the Design Program at Stanford University)

การเพิ่มพูนทักษะต่างๆ เพื่อรองรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เพื่อเพิ่มทักษะความรู้เชิงลึกและทักษะความรู้ที่นอกเหนือจากงานปัจจุบัน โดยส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ อาทิ CHULA MOOC, Skilllane, Coursera และ EdX

การ Reskill และ Upskill พนักงาน

เพื่อสามารถตอบโจทย์ลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะตัวในแต่ละพื้นที่ได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น ธนาคารได้เพิ่มการเรียนรู้ในรูปแบบ GURU Program ซึ่งเป็นการให้ความรู้และพัฒนาทักษะการบริการและการขายแก่พนักงานสาขาทั่วประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง

การสนับสนุนการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ภายใต้โครงการ Possibility Award

เพื่อสนับสนุนให้พนักงานเสนอไอเดียที่ส่งเสริมกลยุทธ์ขององค์กรและเป็นไอเดียใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนที่สามารถสร้างรายได้หรือลดต้นทุนให้กับองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีพนักงานเสนอเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 106 ไอเดีย และไอเดียที่ได้รับคัดเลือกจะได้รับเชิญเข้า Bootcamp เพื่อฝึกฝนการพัฒนาและการนำเสนอไอเดีย (Idea Development & Pitching) และสร้างผลงานจริง (Prototype) และนำไอเดียที่ชนะเลิศไปต่อยอดให้เกิดขึ้นจริง



โครงการ Possibility Award เพื่อสนับสนุนให้พนักงานนำเสนอไอเดียที่ส่งเสริมกลยุทธ์ สามารถสร้างรายได้หรือลดต้นทุนให้กับองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

การบริหารและพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง โดยพิจารณาจากความสามารถ ศักยภาพในการทำงาน ผลงาน และแนวทางการทำงานที่สอดคล้องตามค่านิยมองค์กร อีกทั้งธนาคารส่งเสริมให้ผู้หญิงมีโอกาสเติบโตเข้าถึงตำแหน่งบริหารและกรรมการบริษัท อย่างเท่าเทียม ซึ่งในปี 2562 ธนาคารดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรมสำหรับผู้บริหาร

โครงการ K-Coaching Academy

โดยจัดโปรแกรม "พ็อยกโค้ช น้อยอยากคุย" Season 3

เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง (Talent) และพนักงานทั่วทั้งธนาคารมีโอกาสเลือกพูดคุยและได้รับการโค้ชจากผู้บริหารในระดับผู้บริหารฝ่ายจนถึงระดับรองกรรมการผู้จัดการอาวุโส โดยมีการรณรงค์ผ่านกิจกรรมและสื่อต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการโค้ชอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

High Potential VP Development Program

เพื่อพัฒนาพนักงานระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายที่มีศักยภาพสูง ผ่านการใช้กรณีศึกษา (Case Study) และแบบจำลองสถานการณ์ทางธุรกิจ (Business Simulation) มาเป็นเครื่องมือช่วยให้พนักงานได้แสดงศักยภาพด้านการบริหารจัดการและเพิ่มความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของธนาคารรวมทั้งความท้าทายที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต และเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวเองต่อไป

สัมมนา AVP Retreat ภายใต้ชื่อธีม

Exponential Thinking Towards Exponential Growth

เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าของธนาคารและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยมหลัก รวมถึงเรียนรู้การทำงานรูปแบบใหม่ (Agile Team) ผ่านการทำกิจกรรมจิตอาสา

อัตราส่วนของผู้บริหารหญิงระดับกลาง
ที่ก้าวหน้าขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง

ร้อยละ **81.96**

จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย

45.5 ชั่วโมง/คน/ปี

กิจกรรมสำหรับพนักงานในโครงการพัฒนาศักยภาพผู้นำ

งาน บันให้คุณ

เปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้าร่วมโครงการได้พบปะประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด ซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์และความภาคภูมิใจให้กับพนักงานที่ได้รับคัดเลือก

Leader on Screen

เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ผ่านการชมภาพยนตร์ โดยเนื้อหาจะสอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางของธนาคาร เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับประสบการณ์การเรียนรู้รูปแบบใหม่ และให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนพนักงานที่ร่วมโครงการด้วยกัน ก่อให้เกิดการสอดประสานในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

Leader on Stage

เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมฟังการแบ่งปันประสบการณ์จากบุคคลที่ประสบความสำเร็จในด้านการทำธุรกิจและเป็นที่ยอมรับในสังคมอย่างกว้างขวาง พร้อมเปิดมุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนพนักงานในการนำไปปรับใช้ทั้งแก่ตนเองและทีมงาน

Leader on Tour

เปิดโอกาสให้พนักงานเยี่ยมชมงานตามองค์กรชั้นนำที่ได้รับการยอมรับด้านการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและการดูแลพนักงานให้มีความสุข เป็นการเปิดโลกทัศน์ของพนักงาน เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้กับทีมงานและหน่วยงานของตนได้

Mindfulness

เปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้ทฤษฎีหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่แฝงไว้ซึ่งมุมมองทางธุรกิจ และแนวทางการแก้ปัญหาโดยการอยู่กับปัจจุบัน รวมถึงการฝึกวิปัสสนาเบื้องต้น เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ ทำให้เกิดความสุขทั้งกับตนเองและบุคคลรอบข้าง



รางวัล Highly Commended:

Best Staff Training and Development Programme

จากวารสาร Retail Banker International (RBI)

รางวัล Global Retail Banking Innovation Awards 2019:

Outstanding Staff Training, Learning & Development

Program จาก THE DIGITAL BANKER

เป้าหมายระยะยาว

ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

อัตราการขาดงานของพนักงาน
ไม่เกิน 1 วันต่อปี

เป้าหมายปี 2562

อัตราการขาดงานของพนักงาน
ไม่เกิน 1 วันต่อปี

ผลการดำเนินงานปี 2562

อัตราการขาดงานของพนักงาน
เท่ากับ 0.83 วันต่อปี

คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

การดูแลพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด ด้วยความเชื่อที่ว่างานที่มีประสิทธิภาพย่อมต้องมาจากบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกเหนือไปจากการคัดเลือกคุณสมบัติที่เหมาะสมแล้ว การทำให้พนักงานมีความสุข ปลอดภัย และมีอาชีพความมีที่ดี ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรสามารถบริหารจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว ผลที่ได้คือ จะช่วยเพิ่มความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้พนักงานมีความผูกพันและอยากร่วมเติบโตไปพร้อมกันกับองค์กร

ธนาคารมอบหมายให้คณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกรุงไทยเป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่พนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยในการทำงาน และควบคุมความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ โดยได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน* เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติของพนักงานเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ได้กำหนดให้มีคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมประจำแต่ละอาคาร ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกคณะทำงานอย่างน้อย 5 คนขึ้นไป เพื่อประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามและทบทวนการดำเนินงานด้านชีวอนามัยและความปลอดภัยเพื่อการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน โดยคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกรุงไทยของแต่ละอาคาร ทำการตรวจประเมินสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกเดือนและรายงานผลต่อคณะทำงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมธนาคารกรุงไทยเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น
2. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานดังต่อไปนี้
 - จัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่สามารถปรับระดับตามสรีระของผู้ใช้งานและเหมาะสมกับระดับความสูงของโต๊ะทำงานตามหลักกายศาสตร์
 - ออกแบบให้ห้องถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารแยกห่างจากบริเวณที่นั่งทำงาน
 - มีห้องเก็บเอกสารและห้องเก็บของแยกพื้นที่โดยเฉพาะ
 - ติดตั้งไฟ LED ที่มีระยะห่างของการกระจายแสงเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
 - กระจกและผนังของอาคารสามารถป้องกันแสงและเสียงรบกวนในระดับที่เพียงพอ ทำให้ไม่รบกวนการทำงาน
 - ตรวจวัดคุณภาพอากาศในที่ทำงานและทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ
 - ควบคุมอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสมตามสภาพภูมิอากาศในแต่ละฤดูกาล
 - ออกแบบให้มีพื้นที่หรือมุมพักผ่อน

* รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร https://www.kasikornbank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Occupational_Safety_and_Health.aspx

3. K-Parking Care บริการจัดรถรับส่งพนักงานที่จอดรถนอกอาคาร ให้เดินทางปลอดภัยทั้งก่อนและหลังเลิกงานตามจุดจอดรถ ในบริเวณใกล้เคียงอาคาร พร้อมทั้งประสานงานกับสถานที่ จอดรถดังกล่าวเพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าและกล้องวงจรปิดโดยรอบ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยให้พนักงาน
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ การดูแลสุขภาพและโภชนาการทั้งในรูปแบบแผ่นพับและการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร
6. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่ พนักงานทั้งองค์กร เช่น การมีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดแข่งขันวิ่งป้องกันประจำปี การวิ่งเพื่อสุขภาพ และกิจกรรมกีฬา (K-Spirit) ที่มีภารกิจ การออกกำลังกายร่วมกันเพื่อเก็บข้อมูลแคลอรีในช่วง ระยะเวลา 1 เดือนผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
6. การจัดอบรมหลักสูตรความปลอดภัยอาชีวอนามัยเพื่อเป็นไปตามกฎหมาย ได้แก่
 - หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร
 - หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน
 - หลักสูตรดับเพลิงเบื้องต้น
 - หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม สำหรับพนักงานทั่วไป
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ การจัดทำวีดิทัศน์ แนะนำ เส้นทางทางการแพทย์ในไฟในกรณีฉุกเฉิน การอบรมและสาธิต การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (CPR) เป็นต้น
8. การบริหารจัดการความเครียด โดยมีแนวทางการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง ดังนี้
 - การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร
 - การจัดกิจกรรมเพื่อฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด เช่น การจัดอบรมเรื่อง Mindfulness เพื่อฝึกปฏิบัติจิต ในการจัดการความเครียด เป็นต้น



ธนาคารจัดทำ K Tips เพื่อให้ความพนักงานในเรื่อง การดูแลสุขภาพและสุขอนามัย



ธนาคารจัดอบรมเรื่อง Mindfulness เพื่อให้พนักงานฝึกปฏิบัติในการจัดการความเครียด

การยืดหยุ่นเวลาทำงานและการทำงานจากที่บ้าน

ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถบริหารเวลาให้ตอบโจทย์ทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยครอบคลุมความยืดหยุ่นของเวลาเข้าออกงาน โดยพนักงานสามารถทำงานได้จากอาคารต่างๆ ของธนาคารหรือจากที่บ้าน การทำงานล่วงเวลา การพิจารณาให้พนักงานที่มีความจำเป็นบางกลุ่มสามารถทำงานจากที่บ้าน เช่น กรณีมีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วยต้องทำการดูแลเป็นพิเศษ ทั้งนี้พนักงานจะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานโดยตรง

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำงานได้จากทุกที่ทุกเวลาผ่านการดำเนินงานดังต่อไปนี้

การพัฒนาเครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มการทำงานที่ยืดหยุ่น

- Digital Workplace
 - เครื่องมือรักษาความปลอดภัยบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device Management) สำหรับพนักงานในกลุ่มที่ได้รับอนุมัติให้ใช้งาน Microsoft Office 365 ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่วนตัว อาทิ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ซึ่งทั้งยังสามารถจัดทำวีดิทัศน์สื่อความเกี่ยวกับประโยชน์ของเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- Digital Working Tool
 - เครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมสอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านข้อมูล (Data Security) ของธนาคาร และสามารถติดต่อสื่อสารกันภายในได้ง่ายขึ้น โดยธนาคารวางแผนให้พนักงานนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้ (Adoption) ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น ให้พนักงานร่วมกันส่งกรณีตัวอย่างที่ได้ใช้งานจริง (Use Case) ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสร้างชุมชนออนไลน์ (Online Community) ภายในองค์กร โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าวผ่านสื่อภายในของธนาคาร เพื่อให้พนักงานทั้งองค์กรได้รับแรงบันดาลใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง และส่งเสริมการสื่อสารภายในของธนาคาร

การจัดสรรพื้นที่ทำงานในรูปแบบ Co-Working Space

- Digital Academy
 - เป็นพื้นที่การทำงานรูปแบบใหม่ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ ราชบุรีบูรณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขเพิ่มมากขึ้น โดยพนักงานสามารถใช้พื้นที่ดังกล่าวสำหรับนั่งทำงาน ห้องประชุม ห้องประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ห้องชอเนกประสงค์ (Stadium) รองรับการจัดงานต่างๆ โดยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานให้อย่างครบครันรวมถึงห้องสมุดของธนาคาร และมุมผ่อนคลายให้พนักงานรับประทานของว่าง และเครื่องดื่มจากบริการของตู้สินค้าอัตโนมัติ



ธนาคารจัดทำพื้นที่แห่งการเรียนรู้เทคโนโลยีและต่อยอดประสบการณ์ดิจิทัล ภายใต้ชื่อ KBank Digital Academy ภายในอาคารสำนักงานใหญ่

- The Office Space
 - ตั้งอยู่ที่สามย่านมิตรทาวน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้จากจุดสำคัญต่างๆ ในเมืองได้โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ ทำให้ลดเวลาการเดินทางและใช้เวลาได้อย่างเป็นประโยชน์สูงสุด The Office Space ได้ถูกจัดสรรพื้นที่ให้สามารถรองรับการใช้งานหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องฝึกอบรม ห้องประชุม ห้องประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) และการนั่งทำงานรายบุคคล

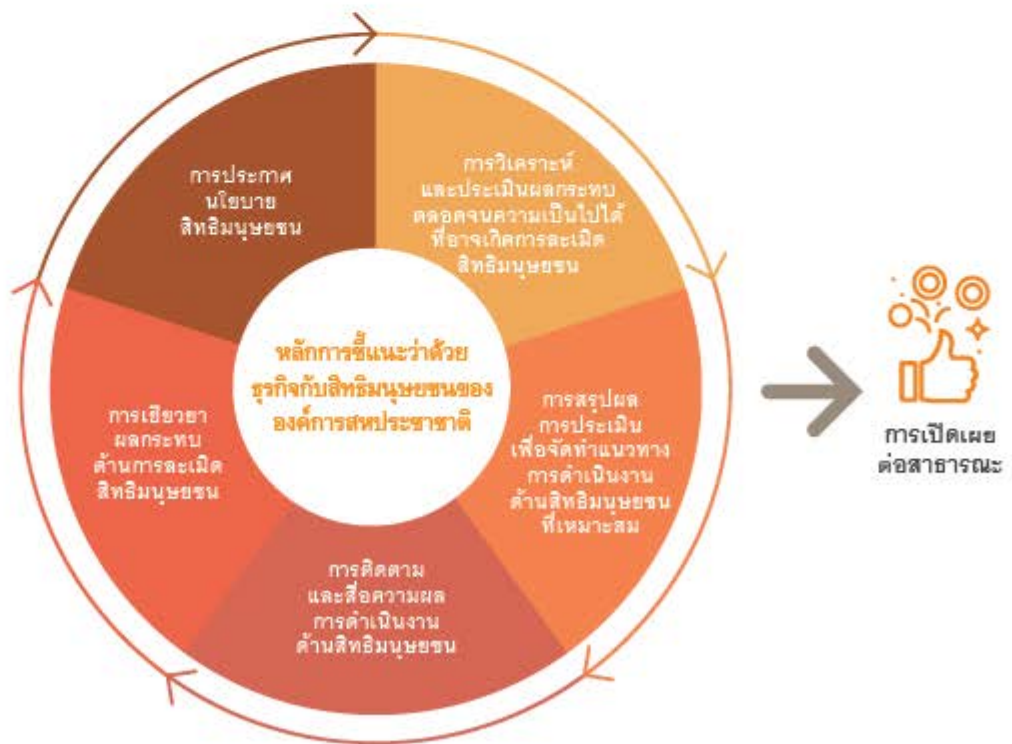


ธนาคารจัดทำ The Office Space ณ สามย่านมิตรทาวน์ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชนของทุกกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ อาทิ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (Principles of the United Nations Global Compact: UNGC)

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นที่ภาคธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากภาคธุรกิจเองมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงความสะดวก แต่หากมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมก็อาจเกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจได้ ธนาคารในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินตระหนักดีว่า การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจกรรมร่วมค้าโดยกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารสามารถที่จะช่วยระงับยับยั้งไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรืออาจมีส่วนช่วยสนับสนุนเชื่อมโยงให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้ ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการธนาคารจึงให้ความสำคัญและพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี* อีกทั้งคณะทำงานจากฝ่ายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อทบทวนหาประเด็นความเสี่ยงประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตรวจสอบกระบวนการทำงานเพื่อปิดความเสี่ยง ตลอดจนหาแนวทางป้องกันและวิธีการจัดการที่เหมาะสม และวางมาตรการเยียวยากรณีที่มีผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น ธนาคารดำเนินงานสอดคล้องตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้



* รายละเอียดที่เกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนสามารถดูได้บนเว็บไซต์ธนาคาร https://www.kasikombank.com/th/IR/CorporateGovernance/transparency/Pages/Human_Rights_Policy.aspx

ในปี 2562 ธนาคารจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

1. คณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชน และประกาศให้มีผลบังคับใช้ครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย บริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย คู่ค้า และกิจการร่วมค้า
2. ธนาคารศึกษาและพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากกฎระเบียบในระดับสากล อาทิ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: ICESCR) ประกอบกับพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจธนาคาร เพื่อนำมาถ่วงน้ำหนักของจนได้ประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

3. ธนาคารประเมินความเสี่ยงและจัดทำทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากการคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญข้างต้น โดยจัดให้มีการจัดประชุมหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และจัดการทุจริต ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง และขยายขอบเขตไปยังบริษัท กสิกร ไลน์ จำกัดซึ่งเป็นกิจการร่วมค้าของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานของธนาคาร และมีมาตรการบรรเทาผลกระทบกระบวนการแก้ไขเยียวยา หากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมทุกกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 100 ของการดำเนินงานของธนาคาร และครอบคลุม 4 กิจกรรมธุรกิจ ได้แก่ การให้สินเชื่อและการลงทุน การปฏิบัติต่อลูกค้า การปฏิบัติต่อพนักงาน และการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญตามกลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	กลุ่มลูกค้า	กลุ่มพนักงาน	กลุ่มคู่ค้า
ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	ธนาคารกสิกรไทย และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร		
	ลูกค้าบุคคล <ul style="list-style-type: none"> การรักษาความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานที่เกิดจากความเครียด 	กลุ่มคู่ค้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> การรักษาความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า
	ลูกค้าสินเชื่อโครงการ <ul style="list-style-type: none"> การใช้แรงงานถูกกฎหมาย และการปฏิบัติต่อผู้ใช้แรงงานตามมาตรฐานอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง สิทธิในการใช้ที่ดิน และการถือครองที่ดินของชุมชน ผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ การโยกย้ายถิ่นฐาน สุขอนามัยของชุมชน และการชดเชยให้กับชุมชน 		กลุ่มคู่ค้าที่ไม่ใช่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none"> อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับติดตั้งบิลบอร์ด
	กิจการร่วมค้า: บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด		
	การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	สภาพการทำงาน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงาน และการทำงานล่วงเวลา	การรักษาความเป็นส่วนตัว และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีผลกระทบสูงและมีมาตรการเยียวยาฟื้นฟู หากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงินของธนาคาร

กลุ่มลูกค้า

การรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า

- ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลตั้งแต่คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะอนุกรรมการ Digital Oriented Risk, Data and Cyber Security and IT Risk Management (DCSC) โดยคณะอนุกรรมการ DCSC ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านธุรกิจดิจิทัล ด้านข้อมูล ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยง ตัดสินใจและให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้รับการดำเนินการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารมีคณะอนุกรรมการกำกับการจัดการข้อมูลทำหน้าที่กำหนดแผนงานหลักในการบริหารจัดการข้อมูลและกำกับการเข้าถึง และเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร โดยจัดประชุมเป็นประจำทุก 2 เดือน
- ธนาคารประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า ระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า ระเบียบปฏิบัติการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า แนวปฏิบัติการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าต่อบุคคล และองค์กรภายนอก เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างเหมาะสมและปลอดภัย
- ธนาคารกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ 6 ด้าน ได้แก่ การระบุความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การป้องกันภัยคุกคามที่มีความซับซ้อน การสร้างความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามเชิงรุก การตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างทันการณ์และมีประสิทธิภาพ การป้องกันข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงต่างๆ ครอบคลุมและเท่าทันต่อแผนการดำเนินธุรกิจและภัยคุกคามในปัจจุบัน
- ธนาคารติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ เสริมสร้างระบบป้องกันความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ในหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลความลับของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยทางกายภาพที่รัดกุม เช่น เพิ่มระดับการควบคุมการเข้าออก ติดตั้ง CCTV และห้ามนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวเข้าพื้นที่เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล

- ธนาคารรณรงค์อย่างต่อเนื่องในสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยแก่คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า ผ่านการจัดทำสื่อต่างๆ เช่น e-Learning, Security Newsletter, Cyber News Alert, เกมออนไลน์ และ Infographicio รวมทั้งดำเนินการทดสอบอีเมลปลอมแบบเสมือนจริง เพื่อสร้างความตระหนักในความเสี่ยงจากอีเมลหรือเว็บไซต์ปลอม

การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน

- ธนาคารมีนโยบายเครดิตที่มีเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มีแนวปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ (Sector-Specific Guideline) และกำหนดประเภทผู้ขอเครดิตที่ธนาคารจะไม่สนับสนุนสินเชื่อ (Exclusion Lists) รวมถึงประเภทเครดิตที่พึงระมัดระวัง
- ธนาคารมีโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- ธนาคารกำหนดให้มีคณะบุคคลภายนอกเพื่อทำการตรวจสอบประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในโครงการ Project Finance เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องตามกฎหมายและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงให้มีการประเมินความเสี่ยงและแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเช่น การจ้างงานความปลอดภัยในการทำงาน และชีวอนามัยของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ สุขอนามัยของชุมชน พร้อมทั้งแนวทางการจัดการผลกระทบดังกล่าว
- ธนาคารกำหนดให้โครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินงานในต่างประเทศ ที่ธนาคารให้การสนับสนุนจะต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

กลุ่มพนักงาน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน ที่เกิดจากความเครียด

- การจัดบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สมาธิ และความสุขของพนักงาน เช่นการจัดสรรพื้นที่ทำงานในรูปแบบ Co-working Space การจัดรายการเสียงตามสาย "คุยเล่นๆ เย็นวันศุกร์" เพื่อช่วยให้พนักงานผ่อนคลายความเครียดและมีความสุขในการทำงาน

- การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่หลากหลาย เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน อาทิ
 - การส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย มีชมรมและกิจกรรมด้านกีฬา การจัดกีฬาซี (K-Spirit) เป็นต้น
 - การจัดกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการความเครียด ได้แก่ กิจกรรมฝึกปฏิบัติจิตในการจัดการความเครียด หลักสูตร Mindfulness เป็นต้น
 - การอบรมหลักสูตร e-Learning หัวข้อเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเครียด ได้แก่ หัวข้ออบรมการบริหารจัดการความโกรธ รู้ทันใครเล่า จะเท่าตัวเอง เป็นต้น

กลุ่มลูกค้า

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ธนาคารดำเนินการปิดความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยการประกาศนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายความมั่นคงปลอดภัยในการบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดขึ้น อีกทั้งยังจัดให้กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ซึ่งเป็นบริษัทของธนาคารดำเนินงานดูแลด้านซอฟต์แวร์สำคัญๆ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

ด้านที่ไม่ใช่เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ธนาคารป้องกันความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยก่อนที่ลูกค้าจะเข้าร่วมเป็นลูกค้าของธนาคาร ลูกค้าทุกรายจะต้องตอบรับจรรยาบรรณลูกค้าที่ธนาคารกำหนดขึ้น ซึ่งในจรรยาบรรณระบุชัดเจนว่าลูกค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช่แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีหลักจริยธรรมทางธุรกิจ ทำการค้าด้วยความเป็นธรรม รวมถึงการมีอาชีพสุจริตและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ในสัญญาของธนาคารได้กำหนดเงื่อนไขและบทลงโทษ หากลูกค้ามีการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการจ้างแรงงานผิดกฎหมาย และไม่เป็นธรรม รวมถึงด้านอาชีพสุจริตและความปลอดภัย

กิจการร่วมค้า: บริษัท กสิกร ไลน์ จำกัด

กลุ่มลูกค้า

การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

บริษัทกำหนดมาตรการและนโยบายในการรักษาความปลอดภัย พร้อมทั้งนำมาปฏิบัติเพื่อป้องกันความปลอดภัยในส่วนต่างๆ ของข้อมูลลูกค้า ได้แก่

- การเข้ารหัสด้วยข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน
- การใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยมาใช้กับระบบพื้นฐานทางไอที
- การใช้ระบบการตรวจจับและป้องกันภัยคุกคาม
- การติดตั้งระบบตรวจสอบให้กับเครื่องปฏิบัติงาน และ Server
- การสื่อสารระหว่าง Server โดย HTTPS

กลุ่มพนักงาน

สภาพการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน

และการทำงานล่วงเวลา

บริษัทกำหนดให้มีนโยบายเวลาเข้างานที่ยืดหยุ่น (Flexi-hour) เพื่อให้พนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลาได้มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ โดยพนักงานสามารถเข้างานได้สายกว่าปกติหากต้องทำงานดึกในวันก่อนหน้า รวมถึงการอนุญาตให้แต่งชุดลำลอง (Casual dress) สามารถช่วยลดความเครียดแก่พนักงานได้ นอกจากนี้ บริษัทยังมีสวัสดิการและผลตอบแทน (Employees' welfare and benefits) ที่เหมาะสม และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- กิจกรรมวันเกิดให้แก่พนักงานเป็นรายบุคคล รวมถึงการรับคำขอพรจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน เพื่อแสดงถึงการให้ความสำคัญกับพนักงาน
- ประชุม Staff Town Hall เพื่อให้พนักงานรับทราบและเข้าใจถึงข้อมูลและสถานการณ์ของบริษัท รวมถึงช่วยเสริมสร้างความตระหนักว่าส่วนงานของตนเองมีส่วนร่วมกับการเติบโตของบริษัทได้อย่างไร

กลุ่มลูกค้า

การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทมีความระมัดระวังในการป้องกันมิให้เกิดความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า โดยการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีนโยบายความมั่นคงปลอดภัยในการบริหารจัดการข้อมูล และการดูแลด้านซอฟต์แวร์สำคัญที่ดี เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูล

การดำเนินงานด้านสังคม

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 300,000 ชั่วโมง*
- จำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม 2,000,000 คน

เป้าหมายปี 2562

- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 200,000 ชั่วโมง*
- จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร 250,000 คน

ผลการดำเนินงานปี 2562

- จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน 248,180 ชั่วโมง
- จำนวนผู้ได้รับผลประโยชน์จากโครงการเพื่อสังคมของธนาคาร 280,262 คน



ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเทศชาติทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงมุ่งหวังให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และได้รับประโยชน์สูงสุดจากกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อสังคมของธนาคาร โดยธนาคารให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน การทำกิจกรรมภายในของพนักงาน ที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ รวมถึงการร่วมมือกับผู้แทนชุมชนหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ดำเนินโครงการเพื่อร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนหลากหลายรูปแบบโดยคำนึงถึงความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานด้านสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ที่สังคมและชุมชนจะพึงได้รับอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ธนาคารยังถ่ายทอดทักษะความรู้ โดยร่วมกับพันธมิตร ภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในพื้นที่ที่ธนาคารดำเนินธุรกิจ ด้วยเชื่อว่าการทำสาธารณประโยชน์ต้องอาศัยความร่วมมือกันในทุกภาคส่วนจึงจะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างธนาคารกับชุมชนและสังคม

โดยในปี 2562 ธนาคารดำเนินงานด้านสังคมตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ปี 2562 - 2566 ธนาคารมุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่สังคม โดยการนำกรอบการทำกิจกรรมเพื่อสังคมตามมาตรฐานสากล London Benchmarking Group (LBG)** มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2558 เพื่อให้สามารถประเมินผลกิจกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นทั้งในการสนับสนุนงบประมาณ การทำจิตอาสา การมอบสิ่งของ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยร่วมกับพันธมิตร กลุ่มลูกค้า และมูลนิธิกสิกรไทย ในการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมตลอดทั้งปี

* ธนาคารตั้งเป้าชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานในปี 2562 จำนวน 200,000 ชั่วโมงต่อปี และปี 2563 - 2566 จำนวน 300,000 ชั่วโมงต่อปี

** มาตรฐาน London Benchmarking Group (LBG) ซึ่งใช้ในการประเมินมูลค่าทางการเงินที่ใช้จ่ายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงเงินบริจาค ชั่วโมงการทำงานจิตอาสา และสัดส่วนการลงทุนเพื่อชุมชน

ยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship สำหรับปี 2562 – 2566



ผลการดำเนินงานด้านสังคม

รูปแบบ
การสนับสนุน
ยอดรวมกว่า
266.5
ล้านบาท



เงินสด
202.8
ล้านบาท



สิ่งของและบริการ
10.9
ล้านบาท



ค่าดำเนินการ
11.4
ล้านบาท



ชั่วโมง
การทำจิตอาสา
คิดเป็นมูลค่า
41.4
ล้านบาท

ลักษณะ
การสนับสนุน

การบริจาค
ร้อยละ 20.6

การลงทุน
เพื่อชุมชน
และสังคม
ร้อยละ 45



การลงทุน
เชิงพาณิชย์
เพื่อสังคม
ร้อยละ 34.4

ประเภท
การสนับสนุน

ด้านการพัฒนา
ทางเศรษฐกิจ
ร้อยละ 12.8

ด้านศิลปะ
และวัฒนธรรม
ร้อยละ 6.4

ด้านสวัสดิการ
ทางสังคม
ร้อยละ 15.3



ด้านการศึกษา
ร้อยละ 34.2

ด้านการช่วยเหลือ
กวิญจเงิน
ร้อยละ 4.5

ด้านสิ่งแวดล้อม
ร้อยละ 17.2

ด้านสาธารณสุข
ร้อยละ 9.6

โครงการจิตอาสา: โครงการ ทำดี ทำได้

ปี 2562 ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสาอย่างต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลางาน พร้อมสนับสนุนให้พนักงานชวนบุคคลภายนอก ครอบครัว ลูกค้า คู่ค้า ไปร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้โครงการ ทำดี ทำได้ โดยพนักงานสามารถทำจิตอาสาได้คนละ 1 วันทำการ และเลือกทำจิตอาสาได้หลากหลายประเด็นขึ้นอยู่กับบริบทของท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารตั้งอยู่ รวมถึงความต้องการของชุมชนเพื่อพัฒนาทักษะของเยาวชนและคนในชุมชนให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ การพัฒนาการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม การป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย โดยธนาคารสนับสนุนให้พนักงานนำความรู้ทางการเงินไปเผยแพร่ให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้เพื่อสร้างความสามารถในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตนเอง และสามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ข้อ 8 การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้ประชาชนมีวินัยการเงินและรู้เท่าทันภัยทางการเงิน ซึ่งเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน

ธนาคารเชื่อว่าการส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมจิตอาสา นอกจากจะเป็นการสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นแก่พนักงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกับชุมชนที่อยู่ในละแวกที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เข้าใจความต้องการของชุมชนซึ่งถือเป็นผู้บริโภคร่วมกัน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ช่วยสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy ในขณะเดียวกันทำให้ธนาคารเข้าใจปัญหาของชุมชน และนำปัญหาเหล่านี้มาหาแนวทางหรือสร้างสรรค์กิจกรรมที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเชิงบวกได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง พนักงานมีความภาคภูมิใจ ขณะที่ชุมชนมีทัศนคติที่ดี อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร

ทำดี ทำได้
ทำด้วยก้นอีกนะ



พนักงานของธนาคารร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาในโครงการทำดีทำได้ เพื่อสร้างประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานปี 2562

- จำนวนพนักงานทำจิตอาสา 23,519 คน 248,180 ชั่วโมง
- จิตอาสาในเวลางาน 133,677 ชั่วโมง
- จิตอาสานอกเวลางาน 114,503 ชั่วโมง
- จำนวนพนักงานระดับของผู้บริหารฝ่ายขึ้นไป จำนวน 661 คน 3,741 ชั่วโมง
- จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 22,858 คน 244,439 ชั่วโมง
- พนักงานรอนบุคคลภายนอกทำจิตอาสา จำนวน 4,233 คน 29,816 ชั่วโมง
- พนักงานดำเนินโครงการจิตอาสา จำนวน 301 โครงการ ประกอบด้วย
 - โครงการด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 41
 - โครงการด้านการพัฒนาการศึกษา ร้อยละ 26
 - โครงการด้านสวัสดิการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม ร้อยละ 17
 - โครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ร้อยละ 9
 - โครงการด้านการอ้างศิลปะและวัฒนธรรม ร้อยละ 4
 - โครงการเพื่อช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 2
 - โครงการด้านการสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 1
- เงินที่ธนาคารสนับสนุนการทำจิตอาสา จำนวน 1,347,819 บาท
- งบประมาณที่พนักงานสมทบเพื่อทำจิตอาสา (นอกเหนือจากงบประมาณที่ธนาคารสนับสนุน) จำนวน 1,976,411 บาท
- เงินบริจาคในโครงการ จำนวน 1,318,270 บาท
- มูลค่าสิ่งของที่บริจาคในโครงการ จำนวน 473,096 บาท

จำนวนพนักงาน
ทำจิตอาสา

23,519 คน
248,180 ชั่วโมง

จิตอาสา
ในเวลางาน

133,677
ชั่วโมง

จิตอาสา
นอกเวลางาน

114,503
ชั่วโมง



พนักงานของธนาคารร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาในโครงการทำดีทำได้ เพื่อสร้างประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



โครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญา

ธนาคารกสิกรไทย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ร่วมดำเนินโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาตลอดระยะเวลา 6 ปี (2556 - 2561) สามารถสร้างผลงานเชิงประจักษ์ที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงการศึกษาไทยในกลุ่มโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โดยอาศัยโครงงานฐานวิจัยเป็นเครื่องมือกระตุ้นการเรียนรู้ การแสวงหาคำตอบ การคิดวิเคราะห์-คิดสังเคราะห์ผ่านกระบวนการ "ถามคือสอน" "สะท้อนคิดคือเรียน" และ "เขียนคือคิด" ก่อให้เกิด การฝังตัวของชุดความคิด เหตุ-ผล พร้อมชุดความคิดทักษะกระบวนการ วิทยาศาสตร์ ที่สอดรับกับการพัฒนาประเทศไทยสู่ Thailand 4.0 โดยอาศัยฐานความรู้วิทยาศาสตร์พื้นฐานเพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ ให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศ นอกจากนี้ โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา ยังได้นำอ้อมนำแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำมาผนวกเข้ากับชุดความคิดทักษะกระบวนการวิทยาศาสตร์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ (STEM) พัฒนาเป็น "SEEM Concept ของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา" มีองค์ประกอบที่ครบทั้ง Science (วิทยาศาสตร์) Economics (เศรษฐศาสตร์) Ecology (นิเวศวิทยา) Engineering (วิศวกรรมศาสตร์) Mathematics (คณิตศาสตร์)

จากความสำเร็จของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาในระยะแรก ธนาคารกสิกรไทยจึงสานต่อความสำเร็จโดยร่วมกับมหาวิทยาลัย พะเยาซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นหนึ่งในศูนย์ที่เลี้ยงภาคเหนือ ของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาจัดทำโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญา ที่จังหวัดน่าน โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการ 3 ปี (ปี 2562 - 2564) ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้จากการทำโครงงานฐานวิจัยในเรื่องราว ใกล้เคียงบริบทท้องถิ่นของนักเรียน มีครูแกนนำเป็นผู้ดำเนินการ จัดการเรียนรู้ ออกแบบการสอนโดยอาศัยเครื่องมือสำคัญ 3 ประการ คือ การตั้งคำถามกับผู้เรียน (ถามคือสอน) การชวนผู้เรียนสะท้อน ความคิดเห็นจากสิ่งที่ค้นพบในระหว่างเรียน (สะท้อนคิดคือเรียน) และการให้ผู้เรียนเรียบเรียงลำดับความคิดนั้นสู่กระบวนการเขียน บทสรุป บทความวิชาการและความคิดความรู้ลักษณะทำงาน (เขียน คือคิด) โดยผู้เรียนจะได้ทักษะการทำงานเป็นกลุ่มตั้งแต่ร่วมกัน กำหนดเรื่องราวที่สนใจทำโครงการ แล้วออกแบบวิธีการหาคำตอบ ด้วยการทำวิจัย ซึ่งเรียกว่า โครงงานฐานวิจัย (Research-based Learning: RBL)

ธนาคารเชื่อว่าโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาจะสามารถปฏิรูป กระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนและครูสามารถนำหลักเหตุ-ผล มาใช้ เพื่อทำความเข้าใจและแก้ปัญหาในท้องถิ่นของตนได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมมากขึ้น



ธนาคารสานต่อความสำเร็จของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา โดยร่วมกับมหาวิทยาลัยพะเยา จัดทำโครงการน่านเพาะพันธุ์ปัญญาที่จังหวัดน่าน เพื่อปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ ผ่านการทำโครงงานฐานวิจัย

จำนวนโครงการ
ที่เกิดจากการดำเนิน
โครงการ

65
โครงการ



จำนวนครู
ที่เข้าร่วมโครงการ

65
คน

จำนวนโรงเรียน
ที่เข้าร่วมโครงการ

13
โรงเรียน

จำนวนนักเรียน
ที่เข้าร่วมโครงการ

701
คน

โครงการ AFTERKLASS

แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในด้านการออม การวางแผนการใช้จ่าย การลงทุน และการเริ่มต้นทำธุรกิจ เพื่อเพิ่มอำนาจให้ทุกชีวิตและธุรกิจของลูกค้าในการบริหารจัดการเงิน ตามยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร (To Empower Every Customer's Life and Business) และสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ข้อ 4 ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่ง www.afterclass.com เป็นเว็บไซต์ที่ให้สาระความรู้ทางการเงิน และเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อเยาวชน ผ่าน 3 Class ได้แก่ Biz Master สำหรับผู้สนใจเรื่องธุรกิจการค้า การบริหารเงินการลงทุน ไปจนถึงเทคนิคในการสร้างรายได้ตั้งแต่วัยเรียน Smart Society สำหรับผู้สนใจพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับการเรียนและ Play Yard สำหรับผู้ที่สนใจและชื่นชอบในการทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นกีฬา ดนตรี หรือเทคโนโลยีต่างๆ รวมถึงเน้นเนื้อหาด้านอาชีพที่น่าสนใจและเกร็ดความรู้เชิงไลฟ์สไตล์ โดยสมาชิกที่เข้าร่วมสามารถแสดงความคิดเห็น เขียนบทความและแชร์แบ่งปันความรู้กับเพื่อนๆ ได้ อีกทั้งมีระบบการเงินและธนาคารให้ได้ทดลองออมเงินและลงทุนผ่านกองทุนและหุ้นได้แบบไม่ยาก และมีมีนิเกมที่สุดยอดแทรกความรู้

ในปี 2562 AFTERKLASS นำเสนอเว็บไซต์ภายใต้ธีม Super Hero ที่นอกจากจะใช้การออกแบบเว็บไซต์สไตล์ Comic ล้อไปกับฮีโร่แล้ว ยังคิดครองฮีโร่ในที่ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ มาแบ่งปันเทคนิคในการทำธุรกิจ การใช้ชีวิต วิธีบริหารเงิน ไปจนถึงวิธีคิดเพื่อก่อร่างสร้างความสำเร็จอย่างใกล้ชิดแบบไม่มีปิดบัง และสมาชิกสามารถพูดคุยและปรึกษากับเหล่า Super Hero ที่มีความสามารถเฉพาะด้านจากหลากหลายองค์ความรู้ได้อย่างเต็มที่ โดยตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมา โครงการได้ให้ความรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ทั้งยังสนับสนุนการฝึกทักษะของเยาวชนผ่านการทำกิจกรรมเวิร์กช็อปที่มีความหลากหลายต่อเนื่องตลอดทั้งปี เช่น ทักษะการจดจำผ่านรูปภาพ ทักษะการพูดในที่สาธารณะ การค้าขายออนไลน์ การลงทุนในกองทุนและหุ้น เป็นต้น

นอกจากกิจกรรมต่างๆ ที่ให้ความรู้กับเยาวชนแล้ว ยังได้สร้างเสริมประสบการณ์การทำแผนธุรกิจจริง จากผู้มีความเชี่ยวชาญในวงธุรกิจกับเยาวชน จึงมีการจัดค่าย Young Gen Business Kamp 2019 ขึ้นเพื่อเน้นให้เยาวชนที่เข้าร่วมได้ลงมือปฏิบัติ และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ ทั้งนี้ จากการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด ธนาคารคาดว่าเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการจะเกิดความรักความผูกพันและเลือกใช้บริการของธนาคารในอนาคต รวมทั้งบอกต่อผู้คนรอบข้างให้เลือกใช้บริการของธนาคารเมื่อมีโอกาส

AFTERKLASS



โครงการ AFTERKLASS แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน รวมถึงการฝึกทักษะของเยาวชนผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ



จำนวนสมาชิก
ในระบบออนไลน์
28,762 คน

ผลการดำเนินงานปี 2562

- จำนวนสมาชิกในระบบออนไลน์ 28,762 คน
- จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมเวิร์กช็อป 683 คน
- จำนวนสมาชิกที่ติดตามผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย
 - Facebook 40,310 คน
 - LINE@ 2,787 คน
 - TWITTER 815 คน

ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ

- เยาวชนรู้จักผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่ในชีวิตประจำวันในระดับต่ำ ร้อยละ 23 ระดับปานกลาง ร้อยละ 24 ระดับดี ร้อยละ 37 และระดับดีเยี่ยม ร้อยละ 16 ทำให้เยาวชนสามารถนำข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับตัวเองได้ในอนาคต

ประโยชน์ด้านสังคม

- เยาวชนมีทักษะและความรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น ร้อยละ 96
- เยาวชนมีทักษะและความรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น ร้อยละ 97
- เยาวชนมีทักษะและความรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น ร้อยละ 91
- เยาวชนมีทักษะและความรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น ร้อยละ 92

โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์

จากนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่ยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship ที่มีเป้าหมายในการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและมุ่งหวังพัฒนาชุมชนให้เป็นสังคมที่ยั่งยืน ดังนั้น การทำกิจกรรมเพื่อสังคม ธนาคารจึงเริ่มต้นจากที่มาของปัญหาและความต้องการของชุมชนเป็นที่ตั้ง เพื่อคิดโครงการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือช่วยแก้ปัญหาให้แก่ชุมชนได้อย่างแท้จริง ธนาคารจึงร่วมกับสำนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมชีวโมเลกุล สถาบันวิทยสิริเมธี ซึ่งเป็นสถาบันที่มุ่งเน้นผลิตงานวิจัย สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ และมีเจตนารมณ์มุ่งมั่นเช่นเดียวกับธนาคารในการเปลี่ยนแปลงสังคม และเห็นความสำคัญของการบรรเทาปัญหาสภาวะโลกร้อน จัดทำโครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ จากการศึกษาข้อมูลและลงพื้นที่พบว่าจังหวัดน่านเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ทำกินและประชากรน้อยแต่กลับมีปริมาณขยะค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นและข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีและกำลังคนทำให้ไม่สามารถคัดแยกขยะได้ทั้งหมด ขยะที่เหลือจึงถูกกำจัดโดยการนำไปฝังกลบโดยปราศจากการคัดแยก ส่งผลให้พื้นที่ในการฝังกลบที่มีอยู่เต็มเร็วกว่าการคาดการณ์ และอาจไม่เพียงพอในอนาคต วิกฤตปัญหาขยะได้สร้างผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ธนาคารร่วมกับทีมวิจัยโครงการขยะเพิ่มทรัพย์หรือ C-ROS (Cash Return from Zero Waste and Segregation of Trash) จากสถาบันวิทยสิริเมธี ริเริ่มการศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการนำไปสู่สังคมยั่งยืนและปราศจากขยะที่จังหวัดน่านขึ้นภายใต้โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการขยะอินทรีย์จากครัวเรือนและชุมชน เพื่อแปลงขยะสู่การผลิตพลังงานชีวภาพหรือน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในครัวเรือนได้โดยตรง การเปลี่ยนรูปขยะเป็นพลังงานชีวภาพเพื่อการผลิตกระแสไฟฟ้า

หรือการผลิตสารชีวเคมีที่เป็นผลิตภัณฑ์มูลค่าเพิ่มจากขยะอินทรีย์ โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. คัดเลือกหัวเชื้อจุลินทรีย์ตามธรรมชาติ เพื่อสร้างหัวเชื้อจุลินทรีย์ต้นแบบในการแปลงขยะอินทรีย์ในครัวเรือนเป็นพลังงานสะอาด
2. ติดตั้งระบบการหมักเศษอาหารพร้อมกับใช้หัวเชื้อจุลินทรีย์ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อสังเคราะห์เชื้อเพลิงชีวภาพและสารชีวภัณฑ์ สำหรับใช้งานจริงในระดับชุมชนที่จังหวัดน่าน ณ ชุมชนบ้านมหาโพธิ์ โรงเรียนจุมปีวนิดาภรณ์ และวัดขจรวิทยาวาส โดยระบบสามารถผลิตก๊าซมีเทนได้สูงถึงร้อยละ 70 - 80

โครงการดังกล่าวได้มีส่วนสนับสนุนให้ชุมชนเกิดพฤติกรรมการแยกขยะมากขึ้น ด้วยการให้ชาวบ้านในชุมชนนำขยะที่ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้ เช่น ขยะอินทรีย์ ขยะพลาสติก มาแลกกับปุ๋ยชีวภาพที่สร้างจากหัวเชื้อจุลินทรีย์ประสิทธิภาพสูงของ C-ROS ซึ่งปุ๋ยชีวภาพสามารถนำไปช่วยเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันทีมวิจัยก็จะได้รับขยะอินทรีย์เพื่อนำมาเปลี่ยนเป็นสารมูลค่าเพิ่มได้เช่นกัน โดยหลังจากนี้ทางทีมวิจัยจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีการหมักเศษอาหารและหัวเชื้อจุลินทรีย์ในระดับที่ใหญ่ขึ้น มีการวางแผนในการนำไปประยุกต์ใช้ในระดับเทศบาล โดยมุ่งหวังว่าหากโครงการประสบความสำเร็จจะเป็นศูนย์กลางการให้ความรู้และแหล่งศึกษาดูงานให้กับผู้นำชุมชน อาสาสมัคร เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่การนำไปปฏิบัติจริงให้มีการขยายวงมากขึ้นในจังหวัดน่าน อันเป็นการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือน ชุมชน ตำบล และจังหวัด และเป็นต้นแบบในการพัฒนาเพื่อให้จังหวัดอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต ซึ่งโครงการนี้ถือเป็นต้นแบบการแก้ปัญหาแบบองค์รวมที่ต้นเหตุ โดยธนาคารมุ่งหวังว่าสิ่งที่ธนาคารสนับสนุนจะช่วยสร้างรากฐานที่ถูกต้องมั่นคงให้แก่ชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกันช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร



โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์ ซึ่งธนาคารร่วมกับสถาบันวิทยสิริเมธีในการศึกษาวิจัย เพื่อส่งเสริมการเป็นสังคมที่ยั่งยืนและปราศจากขยะที่จังหวัดน่าน

ผลการดำเนินงานปี 2562

ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ

- ถึงแม้ว่าระบบจัดการขยะอินทรีย์ที่จังหวัดน่าน ณ ชุมชนทั้ง 3 แห่ง ทางธนาคารและทีมนักวิจัยจะดำเนินการแบบให้เปล่า แต่ทางชุมชนได้นำผลผลิตปุ๋ยเป็นของแถมแจกจ่ายให้ชาวบ้านในชุมชนนำขยะพลาสติกมาแลกกับปุ๋ย โดยมูลค่าปุ๋ยที่ผลิตได้ทั้งสิ้นคิดเป็นมูลค่ามากกว่า 100,000 บาท และยังส่งผลกระทบต่อทางอ้อมให้ชาวบ้านในชุมชนนำขยะพลาสติกมาบริจาคที่ศูนย์อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) สามารถสร้างรายได้ให้แก่ศูนย์ฯ ทั้งสิ้นมากกว่า 35,000 บาทต่อปี

ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในชุมชนบ้านมหาโพธิ์ ชุมชนรอบวัดอรัญญาวาส และโรงเรียนจุมปีวนิดาภรณ์ได้สูงสุด 10 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ตันขยะ/เดือน
- สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ขยะอินทรีย์ด้วยการแปรรูปเป็นพลังงานชีวภาพหรือสารชีวภัณฑ์ได้

ประโยชน์ด้านสังคม

- ปลูกฝังให้ประชาชนมากกว่า 50 - 100 คนรู้เรื่องในชุมชนบ้านมหาโพธิ์และชุมชนรอบวัดอรัญญาวาส มีพฤติกรรมแยกขยะ เพื่อช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เป็นหนึ่งในปัญหาในระดับประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างเมล็ดพันธุ์ให้เยาวชน (โรงเรียนจุมปีวนิดาภรณ์) เห็นประโยชน์จากกระบวนการนี้ว่าการแยกขยะเป็นพฤติกรรมที่สำคัญ ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมช่วยกัน และสามารถส่งต่อไปถึงผู้ปกครองที่บ้านว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีจะสามารถทำให้ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้ จนสามารถช่วยผลักดันให้เกิดการแยกขยะได้ในที่สุด

โครงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ขยะอินทรีย์ผ่านกระบวนการชีววิทยาสังเคราะห์



โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์

โครงการน่านแซนด์บ็อกซ์เป็นโครงการรูปแบบพิเศษที่รัฐบาลอนุมัติขึ้น โดยเป็นความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนที่มีเจตนารมณ์เดียวกันที่จะร่วมกันในการแก้ไขปัญหาพื้นฐานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในจังหวัดน่าน ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดไม้ทำลายป่า โดยธนาคารกสิกรไทย เป็นหนึ่งในภาคเอกชนที่เห็นความสำคัญ และเป็นแกนกลางในการสนับสนุนให้ภาครัฐและประชาชนสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันในการแก้ไขปัญหาป่าไม้และการใช้ประโยชน์ที่ดินทำกินในจังหวัดน่านในรูปแบบของประชารัฐ อีกทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำการเกษตรเชิงเดี่ยวไปสู่การผลิตแบบใหม่หรืออาชีพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยชาวบ้านต้องมีรายได้ดีขึ้น เพียงพอกับความเป็นอยู่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการจัดสรรสิทธิที่ทำกินในเขตป่าให้แก่เกษตรกรทั้ง 99 ตำบลอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรมเพื่อเป้าหมายในการฟื้นฟูผืนป่าโครงการน่านแซนด์บ็อกซ์จึงเป็นการแก้ปัญหาโดยการทดลองใช้แนวคิดและวิธีการแก้ปัญหาแบบบูรณาการในรูปแบบใหม่ที่ จะช่วยให้สามารถดำเนินโครงการได้จริงโดยอาจมีการพิจารณาปรับแก้กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ กฎหมายต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคเพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งหากโครงการประสบความสำเร็จ ก็จะสามารถถอดบทเรียน นำไปประยุกต์ใช้กับจังหวัดอื่นๆ ต่อไป



พื้นที่ป่าต้นน้ำ จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นต้นน้ำของแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศไทย

โครงการรักษาน่าน

โครงการรักษาน่านเกิดขึ้นตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี 2557 โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ หยุดตัดป่าคนอยู่กับป่าได้ เด็กและเยาวชนเรียนรู้ปัญหาและวิธีการรักษา และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน เพื่อให้ทุกภาคส่วนในพื้นที่เกิดความตระหนักและร่วมมือกันในการดูแลรักษาป่าต้นน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแม่น้ำน่านซึ่งมีความสำคัญเนื่องจากปริมาณน้ำกว่าร้อยละ 45 ของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของคนไทยมาจากแม่น้ำน่าน ดังนั้น การดูแลรักษาป่าต้นน้ำในจังหวัดน่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนชาวไทย

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ป่าต้นน้ำน่าน ในปี 2568 ธนาคารกสิกรไทยจึงให้การสนับสนุนโครงการมีกำหนดระยะเวลา 10 ปี โดยประสานงานกับโครงการส่วนพระองค์สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จังหวัดน่าน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทัพบก และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ศึกษาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพื้นที่ป่าไม้ โดยการฟื้นฟูสภาพป่า การป้องกันไม่ให้เกิดการบุกรุกทำลายป่า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือของชุมชนจังหวัดน่านและภาคส่วนต่างๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน การพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีความรับผิดชอบและจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการพัฒนาส่งเสริมอาชีพทางเลือก เพื่อให้คนกับป่าอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้โครงการรักษาน่านจะจัดการสัมมนาวิชาการ "รักษาน่าน" ทุก 2 ปี ณ ศูนย์การเรียนรู้และบริการวิชาการ เครือข่ายแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดน่าน เพื่อเป็นเวทีของการเผยแพร่ความรู้และระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการดำเนินโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป



ธนาคารสนับสนุนการดำเนินโครงการรักษาน่าน ในการศึกษาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน ผ่านความร่วมมือของชุมชนจังหวัดน่าน รวมทั้งภาครัฐและเอกชน

มิติสิ่งแวดล้อม

- 122 การบริหารความเสี่ยงและโอกาส
ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ
- 132 การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจ
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 138 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
ของธนาคาร





การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)

103,997

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
(ลดลงร้อยละ 15.7
เทียบกับปีฐาน 2555)



ยอดเงินซื้อ
อนุรักษ์พลังงาน
และสิ่งแวดล้อม
สำหรับภาครัฐกิจ

2,044 ล้านบาท

ยอดเงินซื้อสำหรับโครงการ
อสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่
ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
รวมกว่า

3,044 ล้านบาท



ประชาชนที่ได้รับประโยชน์
จากการใช้พลังงานทดแทน

จำนวน **450,000** ครัวเรือน



ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว
มูลค่ารวม

1,841 ล้านบาท

ที่ออกโดยบริษัทด้านพลังงานชั้นนำ
ในประเทศไทยและต่างประเทศ
ซึ่งได้รับการรับรองจาก
Climate Bond Standard (CBS)
และ ASEAN Green Bond Standards
(ASEAN GBS)

การบริหารความเสี่ยง และโอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

ธนาคารวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-Related Scenario Analysis) ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารและการดำเนินงานของลูกค้า ทั้งในรูปแบบการเงินและไม่ใช้การเงิน และนำผลการประเมินมาจัดทำกลยุทธ์ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ความเสี่ยง และโอกาสที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

13

CLIMATE ACTION



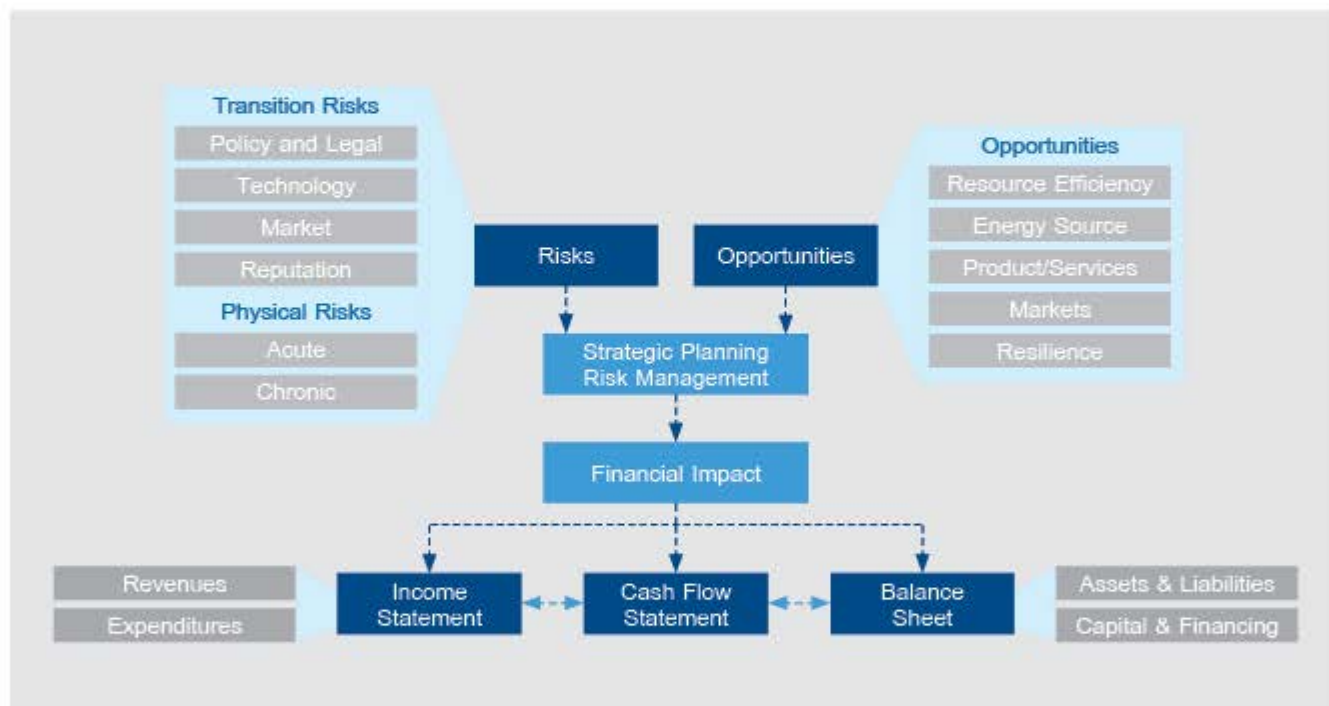
จากการที่สมาชิกรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change: UNFCCC) มีข้อตกลงร่วมกันในการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส ในที่ประชุมสมัยที่ 21 (COP 21) ปี 2558 นั้น พบว่าปัจจุบันโลกปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.6 ต่อปี ซึ่งหากต้องการควบคุมอุณหภูมิโลกในปี 2573 ไม่ให้เพิ่มขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส จะต้องลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ได้ถึงร้อยละ 7.6 ทุกปี ตามที่องค์การสหประชาชาติกล่าวไว้ในรายงาน Emission Gap Report 2019* ซึ่งนับว่าเป็นปริมาณที่สูงมาก ในขณะที่ประเทศไทยประกาศเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Intended National Determined Contribution: INDC) ด้วยการลดก๊าซเรือนกระจกลงให้ได้ร้อยละ 20 ในปี 2573



* อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงาน Emission Gap Report 2019 ได้ที่เว็บไซต์ www.wedocs.unep.org

ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินที่เป็นกลไกสำคัญในการช่วยผลักดันระบบเศรษฐกิจและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ตระหนักดีว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นความเสี่ยงและโอกาสในการดำเนินธุรกิจของธนาคารและนำมาซึ่งผลกระทบทางการเงิน อาทิ หากเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคารมีอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นจำนวนมาก ก็อาจทำให้มีปริมาณสินเชื่อด้วยคุณภาพสูงขึ้นและส่งผลกระทบต่อรายได้ของธนาคารในบางอุตสาหกรรม แต่ในทางกลับกันก็ยังมีโอกาสทางธุรกิจที่ธนาคารสามารถสร้างรายได้ใหม่จากการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อรองรับกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น เพื่อเตรียมรับมือกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ธนาคารจึงได้วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-Related Scenario Analysis) โดยความเสี่ยงที่ประเมินนั้นครอบคลุมทั้งผลกระทบทางตรงของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม (Physical Risk) เช่น ผลกระทบโดยตรงต่อภาคเกษตรกรรมจากการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น และผลกระทบทางอ้อมของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม (Transition Risk) เช่น ผลกระทบต่อภาคธุรกิจจากนโยบายการจัดเก็บภาษีคาร์บอน เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความเชื่อมโยงและสร้างผลกระทบทางการเงินในหลายมิติ

การประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศและผลกระทบทางการเงิน



* ที่มาของภาพ: Task Force on Climate-related Financial Disclosures, www.fsb-tfcd.org

ดังนั้น เพื่อให้ธนาคารเตรียมความพร้อมรับมืออย่างเป็นรูปธรรม คณะกรรมการธนาคารจึงมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อม อีกทั้งธนาคารมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมเป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งศึกษาและเริ่มวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-Related Scenario Analysis) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แสดงให้เห็นถึงทางเลือกของการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ และเตรียมแผนรับมือกับความเสี่ยงที่ไม่แน่นอนและยากต่อการคาดการณ์ เช่น การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิ และสถานการณ์น้ำท่วม เป็นต้น ซึ่งสร้างผลกระทบทั้งในมิติความรุนแรง (Acute Physical) และมีระยะเวลาของการเกิดความรุนแรง (Chronic Physical) ต่อภาคอุตสาหกรรม โดยเชื่อมโยงถึงผลกระทบทางการเงินและการบริหารจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร

ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับปี 2562 – 2566



ธนาคารดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการลดและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศดังนี้

1. การส่งเสริมให้ประชาชนใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการใช้นวัตกรรมช่วยบรรเทาปัญหาภาวะโลกร้อน โดยลดการใช้เชื้อเพลิงในการเดินทางของลูกค้ามายังสาขาของธนาคาร ลดการใช้กระดาษจากการทำธุรกรรมที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร ตลอดจนการใช้ น้ำ การจัดการของเสีย และการจัดการป่าไม้ที่ยั่งยืน อันจะช่วยส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

2. การสนับสนุนทางการเงินเพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจหันมาดำเนินงานด้วยการใช้พลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
3. การบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร โดยพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อตรวจวัด รายงานผล และทวนสอบปริมาณก๊าซเรือนกระจก (Measurement Report Verification: MRV) อย่างเป็นระบบ

ในปี 2562 ธนาคารได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งได้ทำการศึกษาและเริ่มจัดทำรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Scenario Analysis Report)* สอดคล้องตามข้อเสนอแนะในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความตระหนักในความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนกลยุทธ์ในการลดความเสี่ยงและหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในอนาคต โดย TCFD ยังกล่าวถึงความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีผลกระทบต่อกลุ่มสถาบันการเงินและธนาคาร ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การให้สินเชื่อหรือการลงทุนในธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยตรง
- การให้สินเชื่อหรือการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Business) และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพลังงานทางเลือก (Energy-efficient Alternative Business)

ซึ่งธนาคารตระหนักดีในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ และกำลังศึกษาทั้งในด้านโอกาสทางธุรกิจและการเตรียมความพร้อมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

กรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)

ธนาคารจัดทำรายงานตามข้อเสนอแนะของกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures :TCFD)** ตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้



การกำกับดูแล

การกำกับดูแลของคณะกรรมการและบทบาท
การจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

กลยุทธ์

ผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ
ต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจและการวางแผนทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยง

กระบวนการประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยง
ที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ใช้ประเมินความเสี่ยง
และโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

* สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Scenario Analysis Report) ได้บนเว็บไซต์ธนาคาร:
https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/Documents/KBank_Soenario_Analysis_Report_2018.pdf

** สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน Task-Force on Climate-related Financial Disclosures (June 2017), <https://www.fsb-tcfd.org/wp-content/uploads/2017/06/FINAL-2017-TCFD-Report-11062018.pdf>

กรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ

องค์ประกอบ 4 ด้านของการเปิดเผยข้อมูล	การเปิดเผยข้อมูลตามข้อเสนอแนะของ TCFD	การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารกสิกรไทย
<p>การกำกับดูแล (Governance)</p>	<p>การกำกับดูแลของคณะกรรมการและบทบาทการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร รวมถึงกำกับดูแลความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งบูรณาการเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงทำหน้าที่กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ทบทวนและติดตามประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การสร้างทรัพย์สินผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการประเมินนโยบายบริหารความเสี่ยงและกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมความเสี่ยงทั้งหมดของธนาคาร รวมถึงความเสี่ยงใหม่ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในอนาคต คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลและติดตามผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงการกำกับดูแลประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) การทบทวนและเสนอแนะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งรวมถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การสร้างทรัพย์สินผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม <p>หมายเหตุ: ชำนาญละเอียดเพิ่มเติมในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562 หน้า 34-35, 46 และ 63</p>
<p>กลยุทธ์ (Strategy)</p>	<p>ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ โดยระบุช่วงเวลาระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว และผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจ และการวางแผนทางการเงิน รวมถึงการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ โดยอาศัยสมมติฐานการชะลออุณหภูมิโลกไม่ให้สูงขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส</p>	<p>ธนาคารประเมินและทบทวนระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์สู่ระดับปฏิบัติการ ธนาคารไม่เพียงประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยพิจารณาและประเมินผลกระทบด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Scenario Analysis) ได้แก่ 2 Degree Scenario (2DS) และ Representative Concentration Pathway (RCP 8.5) ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยปัจจุบันธนาคารใช้ในการประเมิน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กฎหมายปัจจุบัน 2. กฎหมายใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 3. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี 4. พฤติกรรมตลาดที่เปลี่ยนแปลง 5. ภัยธรรมชาติอย่างฉับพลัน 6. ภัยธรรมชาติที่กินเวลานาน

องค์ประกอบ 4 ด้านของการเปิดเผยข้อมูล	การเปิดเผยข้อมูลตามข้อเสนอแนะของ TCFD	การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารกรุงไทย
		<p>การวิเคราะห์สถานการณ์และระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนี้ ช่วยให้ธนาคารสามารถประเมินผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารได้ เช่น ผลกระทบต่อสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อ ผลกระทบต่อการลงทุน และผลกระทบที่อาจทำให้เกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพ เป็นต้น โดยธนาคารนำผลกระทบเหล่านี้มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงและการวางแผนทางการเงินของธนาคาร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กลยุทธ์บริหารจัดการเครดิตพอร์ตโฟลิโอแบบเชิงรุกและกลยุทธ์ในการปล่อยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมไปถึงการคัดกรองอุตสาหกรรมหรือภูมิภาคที่มีความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจพลังงานทดแทน ธุรกิจเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ธุรกิจขนส่ง และเพิ่มความระมัดระวังในการให้สินเชื่อในธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ธุรกิจสิ่งทอหรือทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ใกล้ชายฝั่งทะเล ธุรกิจพลังงานจากฟอสซิล เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม 2. กลยุทธ์คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การคิดค้นแอปพลิเคชันต่างๆ ของธนาคาร เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการใช้นวัตกรรมช่วยบรรเทาปัญหาภาวะโลกร้อนจากการลดการใช้เชื้อเพลิงในการเดินทางของลูกค้ายานพาหนะของธนาคารและจากการที่ธนาคารลดการใช้กระดาษจากการทำธุรกรรม รวมไปถึงการชอกรูปแบบผลิตภัณฑ์เพื่อลูกค้าที่ประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น สินเชื่อรับประกันการประหยัดพลังงาน 3. กลยุทธ์ในการลงทุนและจัดหาเงินทุน เช่น การชอกรุ่นกู้เพื่อความยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย 4. การศึกษาความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อเตรียมพร้อมรับมือและช่วยพัฒนาการประเมินสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ <p>หมายเหตุ: อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate-Related Scenario Analysis Report) บนเว็บไซต์ธนาคาร: https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/Documents/KBank_Scenario_Analysis_Report_2018.pdf</p>
<p>การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)</p>	<p>กระบวนการประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ โดยนำมาบูรณาการในการบริหารความเสี่ยงแบบรวมศูนย์</p>	<p>ธนาคารประเมินความเสี่ยงโดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้า โดยมีการประเมินความเสี่ยงสำหรับโครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ เช่น สินเชื่อโครงการ Project Finance ซึ่งธนาคารมีขั้นตอนการประเมินอ้างอิงจากหลักการสากลและประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • โครงการประเภท A คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างรุนแรง • โครงการประเภท B คือ โครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม • โครงการประเภท C คือ โครงการที่ไม่ส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเล็กน้อย

องค์ประกอบ 4 ด้านของการเปิดเผยข้อมูล	การเปิดเผยข้อมูลตามข้อเสนอแนะของ TCFD	การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารกสิกรไทย
		<p>นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงแก่กลุ่มธุรกิจที่มีความจำเพาะ โดยธนาคารเสริมสร้างความรู้แก่พนักงานทุกส่วน และสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เครื่องมือในการประเมินเครดิตและกิจกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม 2. เครื่องมือในการตรวจสอบและวิเคราะห์สถานะทางการเงินและกิจกรรมการลงทุน รวมไปถึงการตรวจสอบสถานะความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม 3. เครื่องมือสำหรับการประเมินผลกระทบจากความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม 4. รายงานตรวจสอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมโดยผู้เชี่ยวชาญจำเพาะ <p>ทั้งนี้ ธนาคารบูรณาการประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในการบริหารความเสี่ยงแบบรวมศูนย์และใช้กรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management (BCM) framework) ในกระบวนการจัดการความเสี่ยง โดยมีสายงานบริหารความเสี่ยงของศีกการทำหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงแบบรวมศูนย์ภายใต้กรอบการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงในกลุ่มธุรกิจการเงิน</p> <p>หมายเหตุ: อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562 หน้า 62-69</p>
<p>ตัวชี้วัดและเป้าหมาย (Metrics and Targets)</p>	<p>การกำกับดูแลของคณะกรรมการและบทบาทการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ</p>	<p>ธนาคารกำหนดเป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี 2562-2568 ที่เกี่ยวข้องกับการลดผลกระทบจากเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ยอดรวมสินเชื่อภายใต้โครงการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเติบโตเป็น 2 เท่าในปี 2568 จากปีฐาน 2561 2. การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนโดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดของกำลังการผลิตไฟฟ้า(เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย 3. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง ร้อยละ 6.1 (เทียบกับปีฐาน 2561) <p>หมายเหตุ: อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562 หน้า 132 และ 138</p>
	<p>ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 และความเสี่ยงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปี 2562</p> <p>ขอบเขต 1: 21,145.20 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า</p> <p>ขอบเขต 2: 82,851.75 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า</p> <p>ข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1 และขอบเขต 2 ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก บริษัท ลอยด์ วิลล์ เดอร์ เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ตามขอบเขตการรายงานในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562 หน้า 174 - 175 ที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI Standards) ที่ระดับ Core</p>

การศึกษาปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล

จากการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลหลากหลายผลิตภัณฑ์ ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว นวัตกรรมเหล่านี้ยังช่วยบรรเทาปัญหาโลกร้อนได้อีกทางหนึ่งด้วย การลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ อาทิ ลดปริมาณเชื้อเพลิงในการเดินทางของลูกค้ามายังสาขาของธนาคาร การใช้น้ำ การจัดการของเสีย และการจัดการป่าไม้ โดยในปี 2562 ธนาคารได้ศึกษาเปรียบเทียบปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ดังนี้

ผลิตภัณฑ์	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง เปรียบเทียบกับการทำธุรกรรมแบบเดิม
ใบแจ้งหนี้ของบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด Xpress Cash Card	88.86%
แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ K PLUS	99.97%
ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล*	98.46%
รวม	99.96%

สมมติฐานและขอบเขตการศึกษา**

- ตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกข้างต้นเป็นค่าประมาณทางทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
- ขอบเขตการศึกษา: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ (ซัพพลายเชน) จนถึงปลายน้ำ (ลูกค้า) ครอบคลุมการสกัดวัตถุดิบ กระบวนการผลิต กระบวนการดำเนินงานของธนาคาร การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากลูกค้า และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสิ้นสุดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ อาทิ เชื้อไม้สำหรับการผลิตกระดาษ กระดาษที่ซื้อโดยธนาคารหรือซัพพลายเชน การใช้เชื้อเพลิงและการใช้ไฟฟ้าของธนาคาร เชื้อเพลิงที่ใช้ในการขนส่งผลิตภัณฑ์ การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าถึงแอปพลิเคชัน K PLUS และการปล่อยมลพิษจากการกำจัดขยะกระดาษ
- ธนาคารใช้ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก Intergovernmental Panel on Climate Change 2006 (IPCC) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)
- บริษัทที่ปรึกษาทำการประเมินและคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง โดยอ้างอิงวิธีประเมิน Attributional Approach ตามหลัก Guidelines for Assessing the Contribution of Products to Avoided Greenhouse Gas Emissions (ILCA 2016) ซึ่งการคำนวณดังกล่าว คิดจากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรภายใต้กรณีพื้นฐานหักด้วยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรภายใต้กรณีที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น บริการดิจิทัลของธนาคาร คูณด้วยปริมาณธุรกรรมหรือปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร หรือปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง = (ปริมาณก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรภายใต้การทำธุรกรรมแบบเดิม - ปริมาณก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรภายใต้การทำธุรกรรมแบบดิจิทัล) x ปริมาณธุรกรรมหรือปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
- ปริมาณกระดาษจากการทำธุรกรรมแบบเดิม คำนวณจากค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้กระดาษต่อจำนวนธุรกรรมผ่านทุกช่องทางของธนาคาร ก่อนที่จะปรับเปลี่ยนเป็นการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS
- การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS: กรณีพื้นฐานสำหรับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขึ้นอยู่กับการปล่อยก๊าซโดยเฉลี่ยจากการเดินทางไปสาขาผ่านการขนส่งทางบก และมีปัจจัยการปล่อยมลพิษสำหรับการขนส่งทางบกขึ้นอยู่กับค่าเฉลี่ยของรูปแบบการคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมถึงรถยนต์ส่วนตัว รถบัส การเดินเท้าและรถไฟ โดยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกถูกคูณด้วยจำนวนการทำธุรกรรมโดยอาศัยสมมติฐานว่ามีการทำธุรกรรม 1 ครั้ง ต่อการเดินทางมาสาขา 1 รอบ ซึ่งจะทำให้การประเมินค่าการลดลงของปริมาณก๊าซเรือนกระจกสูงกว่าค่าจริงเล็กน้อย

จากการศึกษาพบว่า การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคารสามารถช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 99.96 เมื่อเทียบกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านการทำธุรกรรมแบบเดิม

* ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลของธนาคารที่ใช้คำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ K-Cash Connect Plus บริการพร้อมเพย์สำหรับนิติบุคคล บริการโอนเงินเพียงจ่ายเงินเดือนพนักงานและบริการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการจากผู้ชำระ (Bulk Gateway Service) การซื้อ-ขายกองทุนรวมผ่านทางอินเทอร์เน็ตกรุงไทย (K-Cyber Invest) หรือผ่านแอปพลิเคชัน K-My Funds บริการธุรกิจการค้าระหว่างประเทศอิเล็กทรอนิกส์กรุงไทย ผ่าน K-Trade Connect และ K-Cyber Trade รายงานธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ (Trade e-Report) บริการหนังสือค่าประกันอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบล็อกเชน

** รายละเอียดเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับสมมติฐานและขอบเขตในการศึกษาสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน หน้า 157

ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ และการพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวกับการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อถ่ายทอดข้อมูลความรู้และแสวงหาความร่วมมือ ในการช่วยกันบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในประเทศ

1. ธนาคารร่วมกับสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก (Thai Energy Services Company Association: ESCO) เพื่อดำเนินการส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยสมาคมบริษัทจัดการพลังงานและสมาชิก มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจรในการดำเนินโครงการให้กับผู้ประกอบการในมาตรการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าเม็ดเงินที่ได้จากการประหยัดพลังงานสามารถนำมาชำระคืนเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ พร้อมทั้งช่วยประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

2. ธนาคารร่วมเป็นคณะทำงานกับสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อกำหนดและขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐและองค์กรเอกชนในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในภาคอุตสาหกรรม
3. ธนาคารร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการพัฒนาแอปพลิเคชัน PEA Solar Hero เพื่อเป็นช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้เข้าถึงการใช้พลังงานทดแทนด้วยการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ใช้เองแบบครบวงจร โดยแอปพลิเคชันมีการวิเคราะห์การใช้พลังงานไฟฟ้าเบื้องต้น การแนะนำขนาดกำลังการผลิตติดตั้งที่เหมาะสม การเลือกรูปแบบการลงทุน พร้อมสนับสนุนแหล่งเงินทุนจากธนาคาร การคำนวณจุดคุ้มทุน รวมถึงผลิตภัณฑ์และผู้ติดตั้งที่ได้มาตรฐาน เพื่อกระตุ้นให้ภาคครัวเรือนหันมาใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น
4. ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จัดสัมมนาหัวข้อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีผลต่อภาคเกษตรและการผลิตอาหารของประเทศไทย เพื่อสร้างความตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเชื่อมโยงกับการปล่อยสินค้าเชื้อเพลิงแก่อุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันหนึ่งในการกระตุ้นให้ภาคธุรกิจหันมาดำเนินธุรกิจที่ช่วยประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น



5. ธนาคารเข้าร่วมสัมมนา Sustainable Banking Workshop ตามความร่วมมือกันของธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wild Fund for Nature: WWF) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำองค์ความรู้ในระดับสากลไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลเป็นรูปธรรม
6. ธนาคารเข้าร่วมสัมมนากับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เช่น The ESG Performance: Strategic Management and Disclosure of ESG Information และการรายงานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas Reporting) เป็นต้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

ความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ

1. ธนาคารร่วมกับสำนักงานเพื่อการพัฒนาแห่งสาธารณรัฐฝรั่งเศส (The Agence Francaise de Developpement: AFD) ภายใต้โครงการส่งเสริมอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนสำนักงานให้เป็นอาคารสีเขียว เพื่อลดการใช้พลังงานและบรรเทาภาวะโลกร้อน ด้วยการสนับสนุนสินเชื่ออาคารสีเขียว กสิกรไทย (K-Green Building Program) ให้แก่อาคารที่ประกอบธุรกิจ ในรูปแบบเงินกู้พิเศษ นอกจากนี้ ยังจัดงานสัมมนาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านอาคารอนุรักษ์พลังงาน ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการ
2. ธนาคารร่วมกับหน่วยงาน UN Environment และ Global Alliance for Buildings and Construction แบ่งปันประสบการณ์ในหัวข้อการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพภาคอาคารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในงาน Asian Climate Week ประจำปี 2562
3. ธนาคารร่วมกับสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning) องค์การร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี (GIZ) กองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund) และสถาบันยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อมโลก (Institute of Global Environment Strategy) เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ในหัวข้อโอกาสการลงทุนที่สามารถขอรับการสนับสนุนผ่านกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund)
4. ธนาคารร่วมกับธนาคารพัฒนาเอเชียและประเทศไทยบรรยายและแบ่งปันประสบการณ์ในหัวข้อ New Opportunities in Financing Renewable Energy และ Approaches to Financing Digitalization and Energy Efficiency ในงานประชุมสัมมนาทางวิชาการนานาชาติพลังงาน 4.0 สูทิศทางการพลังงานไทยในอนาคต (International Conference in Energy 4.0 Designing the Future of Thailand's power sector) ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านพลังงานจากนานาชาติ พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนานโยบายและกิจการด้านพลังงานในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ธนาคารร่วมกับองค์กร Global Climate Partnership Fund บรรยายและแลกเปลี่ยนความรู้ในงานสัมมนา Green Lending Workshop ให้แก่ผู้ร่วมงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
6. ธนาคารจัดงานสัมมนาหัวข้อสินเชื่อเพื่อการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency financing) ให้แก่ผู้เยี่ยมชมจากต่างประเทศในโครงการจัดหาเงินทุนเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการอนุรักษ์ (Energy Efficiency and Conservation Promotion Financing Project) ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งญี่ปุ่น (Japan International Cooperation Agency) ให้กับประเทศกำลังพัฒนา
7. ธนาคารร่วมบรรยายในงาน IFC & ICMA Green Bonds Executive Course in Bangkok เพื่อให้ความรู้และเผยแพร่ประสบการณ์ในการออกหุ้นกู้สีเขียวและหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน ให้แก่สถาบันการเงินและบริษัทชั้นนำ ในฐานะที่ธนาคารเป็นผู้ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนรายแรกในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งการสัมมนาครั้งนี้ช่วยสนับสนุนให้ตลาดหุ้นกู้สีเขียวและหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนในประเทศไทยเติบโตขึ้นและส่งผลให้มีการขยายตัวของเครื่องมือทางการเงินและเงินลงทุนไปยังภาคธุรกิจที่มีความใส่ใจในสิ่งแวดล้อมและสังคมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องตามแนวทางที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2562 – 2566

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- ขอความร่วมมือสินเชื่อภายใต้โครงการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเติบโตเป็น 2 เท่าในปี 2566 จากปีฐาน 2561

เป้าหมายปี 2562

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 15 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม มีอัตราการขยายตัว 1.3 เท่า จากปีฐาน 2561

ผลการดำเนินงานปี 2562

- การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดของกำลังการผลิต (เมกะวัตต์) ร้อยละ 11.9 ของตลาดในประเทศ ตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกของประเทศไทย
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมมีอัตราการขยายตัว 1.3 เท่า จากปีฐาน 2561

13 CLIMATE ACTION



ธนาคารกสิกรไทยในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส ด้วยการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน และสนับสนุนสินเชื่อภายใต้โครงการด้านอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน เป็นต้น เพื่อให้ธุรกิจเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสามารถบริหารเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยโครงการเหล่านี้ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อให้มั่นใจว่าสินเชื่อที่ธนาคารสนับสนุนจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ป้องกันความเสี่ยงที่จะกระทบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร อันนำมาซึ่งผลกระทบต่อทางการเงินในอนาคต ในขณะเดียวกันยังถือเป็นโอกาสทางธุรกิจในอนาคตได้เช่นเดียวกันซึ่งสามารถนำมาซึ่งรายได้ของบริการและผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ รวมไปถึงการขยายโอกาสในการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ การลงทุนรูปแบบใหม่ และการหาแหล่งเงินทุนใหม่ อาทิ การปล่อยสินเชื่อโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน การปล่อยสินเชื่อโครงการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน การลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว เป็นต้น



สินเชื่อพลังงานทดแทนในประเทศไทย

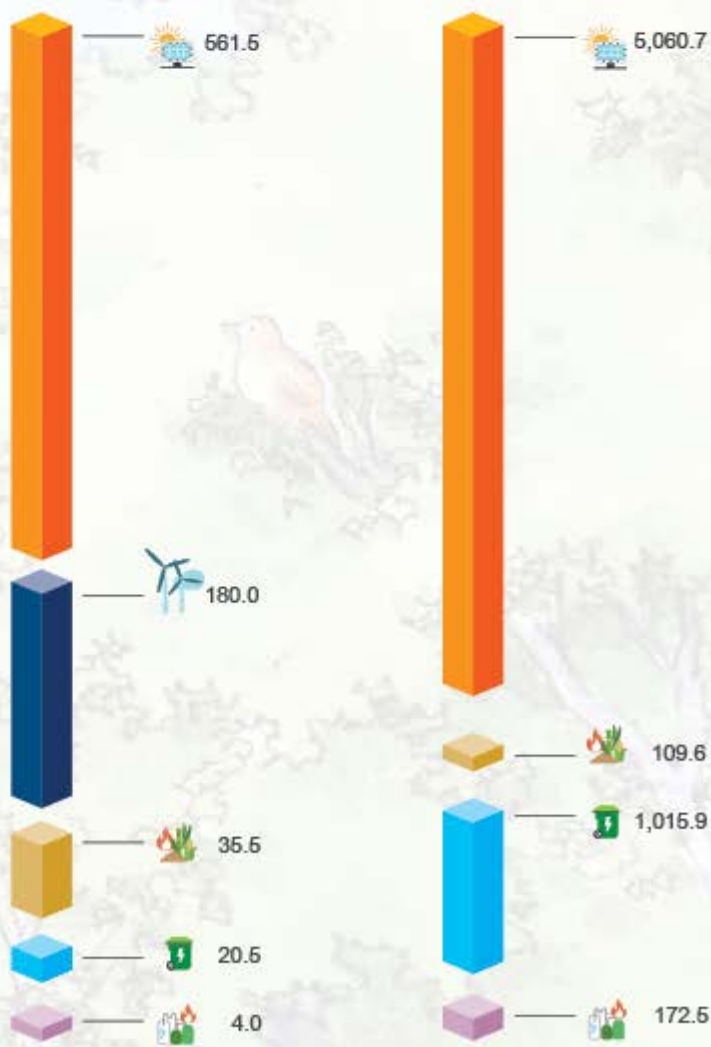
ในปี 2662 ธนาคารมียอดสินเชื่อพลังงานทดแทนทั้งสิ้น 8,358.8 ล้านบาท คิดเป็นกำลังการผลิต 801.5 เมกะวัตต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการดำเนินงาน สินเชื่อพลังงานทดแทน

กำลังการผลิต
801.5 เมกะวัตต์

ยอดสินเชื่อ
6,358.8 ล้านบาท

-  พลังงานแสงอาทิตย์
-  พลังงานลม
-  พลังงานชีวมวล
-  พลังงานจากขยะ
-  พลังงานจากก๊าซชีวภาพ



ประโยชน์ทางสังคม
จำนวนครัวเรือนหรือจำนวนประชากร
ในชุมชนที่ได้รับประโยชน์
จากการให้สินเชื่อพลังงานทดแทน

450,000 ครัวเรือน

สินเชื่อพลังงานทดแทนต่างประเทศ

ในปี 2562 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย (ประเทศจีน) จำกัด ให้การสนับสนุนสินเชื่อพลังงานทดแทนในสาธารณรัฐประชาชนจีนให้แก่ 2 กลุ่มบริษัท มูลค่ารวมกว่า 800 ล้านบาท

กลุ่มที่ 1

โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนประเภทพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม และพลังงานความร้อนจากพลังงานบริสุทธิ์ โดยมีโครงการโรงไฟฟ้าทั้งหมด 52 โครงการ ส่วนหนึ่งจะส่งขายให้แก่การไฟฟ้าส่วนท้องถิ่น และอีกส่วนหนึ่งจะขายโดยตรงให้แก่ภาคครัวเรือน และภาคอุตสาหกรรมในท้องถิ่นนั้นๆ โดยธนาคารสนับสนุนวงเงินสินเชื่อระยะยาว 3 ปี มูลค่ากว่า 70 ล้านดอลลาร์ฮ่องกงหรือประมาณ 275 ล้านบาท และสนับสนุนสินเชื่อเพื่อใช้หมุนเวียนในธุรกิจอีกกว่า 80 ล้านหยวนหรือประมาณ 348 ล้านบาท

ประโยชน์ทางสังคม

- จำนวนครัวเรือนหรือจำนวนประชากรในชุมชนที่ได้รับประโยชน์จากโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนครอบคลุม 12 มณฑล และ 3 เขตปกครองตนเองในสาธารณรัฐประชาชนจีน คิดเป็นจำนวน 718 ล้านครัวเรือน

โครงการโรงไฟฟ้า

ทั้งหมดจำนวน **52** โครงการ

มูลค่ากว่า **70** ล้านดอลลาร์ฮ่องกง
หรือประมาณ **275** ล้านบาท

ประโยชน์ทางสังคม

718 ล้านครัวเรือน

กลุ่มที่ 2

โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนโดยใช้พลังงานธรรมชาติและลดการปล่อยมลพิษทางอากาศ มีกำลังการผลิตไฟฟ้าจำนวน 363.5 เมกะวัตต์และมีความสามารถในการเผาขยะได้สูงถึง 18,610 ตันต่อวัน โดยมีโรงไฟฟ้าที่เปิดดำเนินการแล้วจำนวน 20 โรงไฟฟ้า และโครงการที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างจำนวน 7 โครงการ และโครงการที่คาดว่าจะดำเนินการอีกจำนวน 14 โครงการ ซึ่งไฟฟ้าที่ผลิตได้ส่วนใหญ่จะขายให้แก่การไฟฟ้าท้องถิ่น ในสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นหลัก โดยธนาคารสนับสนุนสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนมูลค่ากว่า 41 ล้านหยวนหรือประมาณ 178 ล้านบาท ซึ่งทุกโครงการได้รับการสนับสนุนโดยรัฐบาลท้องถิ่นในสาธารณรัฐประชาชนจีน

ประโยชน์ทางสังคม

- จำนวนครัวเรือนหรือจำนวนประชากรในชุมชนที่ได้รับประโยชน์จากโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนครอบคลุม 14 มณฑล คิดเป็นจำนวน 860 ล้านครัวเรือน

โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อน

มีกำลังการผลิตไฟฟ้าจำนวน

363.5 เมกะวัตต์

โดยธนาคารสนับสนุนสินเชื่อ
เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน

มูลค่ากว่า **41** ล้านหยวน
หรือประมาณ **178** ล้านบาท

ประโยชน์ทางสังคม

860 ล้านครัวเรือน

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

สินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารส่งเสริมให้ลูกค้าบุคคลหันมาใส่ใจการประหยัดพลังงาน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้น โดยในปี 2562 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

โครงการสินเชื่อบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม

สนับสนุนสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้แก่โครงการบ้านประหยัดพลังงานของเอสซีจี โฮม อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเลือกบ้านที่ผลิตด้วยนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในปี 2562 ธนาคารมีขอปล่อยสินเชื่อบ้านรวม 89.31 ล้านบาท

โครงการสินเชื่อเพื่อการติดตั้ง Solar Rooftop

สนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้ใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ โดยร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในโครงการ PEA Solar Hero Application แอปพลิเคชันบนมือถือรูปแบบ One Stop Service รายแรกในประเทศไทยที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สนใจติดตั้ง Solar Rooftop ด้วยการให้ข้อมูลความรู้ การประเมินความคุ้มค่า คำนวณจุดคุ้มทุน จัดหาผู้ติดตั้งหลังคา ตลอดจนดูแลหลังการขาย โดยธนาคารร่วมสนับสนุนสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับผู้สนใจ ทั้งนี้ โครงการได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการในไตรมาส 4 ปี 2019

ประโยชน์ทางสังคม

- ธนาคารมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้สนใจติดตั้ง Solar Rooftop โดยจากการประมาณการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คาดว่ามีศักยภาพของตลาดที่ 1.5 ล้านราย รวมมูลค่ากว่า 180,000 ล้านบาท

สินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยการให้สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีเงินทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการปรับปรุงอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงานการเปลี่ยนหลอดไฟ LED การติดตั้ง Solar Rooftop รวมไปถึงการให้คำปรึกษากับโครงการที่มีความเสี่ยงที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยในปี 2562 ธนาคารมียอดสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 2,044 ล้านบาท

สินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมสำหรับภาคธุรกิจ มูลค่าสินเชื่อ 4 โครงการ รวม 2,044 ล้านบาท



ประโยชน์ทางสังคม จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์จากสินเชื่อเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม **124** ราย

สินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการในโครงการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการบริโภคทรัพยากรภายในอาคารและสร้างของเสียเป็นจำนวนมาก จึงให้การสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่มีแนวคิดการบริหารจัดการในรูปแบบ Eco-system Eco-plex และอาคารอนุรักษ์พลังงาน (Green Building) ตามข้อกำหนดของการรับรองมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียวโดย United States Green Building Council (USGBC) เพื่อให้ภาคธุรกิจมีระบบบริหารจัดการพลังงานทรัพยากรและการกำจัดของเสียภายในอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2562 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยอดสินเชื่อรวมกว่า 3,044 ล้านบาท

ประโยชน์ทางสังคม

จำนวนผู้ใช้งานในอาคารที่ได้รับประโยชน์
จากโครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่
ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

11,200 คน

ธนาคารออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน

ธนาคารนำแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นรากฐานในกระบวนการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยในปี 2561 ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารแรกของไทยและภูมิภาคอาเซียนที่ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนสอดคล้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากลที่กำหนดโดยสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ (International Capital Market Association: ICMA) มูลค่ารวม 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อาทิ สินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมและสินเชื่อโครงการพลังงานทดแทน ซึ่งเงินกู้จำนวน 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ที่ธนาคารได้รับจากการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนในปีที่ผ่านมาได้นำไปใช้ในการปล่อยสินเชื่อให้แก่โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเต็มจำนวน โดยโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้เป็นโครงการที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการว่าเป็นโครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมและช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ดังนี้

โครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 โครงการ แบ่งออกเป็น

- โครงการด้านพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์จำนวน 7 โครงการ และโครงการด้านพลังงานไฟฟ้าจากขยะ จำนวน 1 โครงการ โดยมีกำลังการผลิตทั้ง 2 ประเภทพลังงานรวมกันทั้งสิ้น 47 เมกะวัตต์ สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ถึง 124 ล้านกิโลวัตต์-ชั่วโมง
- โครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 โครงการ ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้างอาคารที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร พลังงาน และสภาพแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และคาดว่าจะได้รับการรับรองมาตรฐาน Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) ในระดับ Gold จากองค์กรชั้นนำ เช่น USGBC และ WELL เมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ

โครงการด้านพลังงานไฟฟ้า
จากแสงอาทิตย์

จำนวน **7** โครงการ



โครงการด้านพลังงานไฟฟ้า
จากขยะ

จำนวน **1** โครงการ



โครงการอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่
ที่มีแนวคิดเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

จำนวน **2** โครงการ



* ยานรายและยึดเพิ่มเติมของหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนและรายงานความคิดเห็นจากภายนอก (Second Party Opinion) ได้ในเว็บไซต์: <https://kasikombank.com/th/sustainable-development/Sustainability-Bond>

โครงการที่ให้การสนับสนุนทางด้านสังคม จำนวน 4 โครงการ แบ่งออกเป็น

- โครงการสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในสังคม สนับสนุนกลุ่มเอสเอ็มอีและกิจการร้านค้าย่อยรายเล็กในชุมชน จำนวน 3 โครงการ มีลูกค้ารายย่อยที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้ทั้งสิ้น 707 ราย
- โครงการสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงบริการพื้นฐานที่จำเป็นในสังคม จำนวน 1 โครงการ เป็นการสนับสนุนเงินกู้ให้แก่ผู้เกษียณอายุ ซึ่งมีลูกค้าที่ได้รับการจัดสรรเงินกู้ทั้งสิ้น 193 ราย

โครงการสนับสนุน
ให้เกิดการจ้างงานในสังคม

จำนวน **3** โครงการ

โครงการสนับสนุนให้เกิดการเข้าถึง
บริการพื้นฐานที่จำเป็นในสังคม

จำนวน **1** โครงการ

ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว

ในปี 2562 ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียวมูลค่ารวม 1,841 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว (Green Bond) สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียวสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ที่ออกโดยสถาบันการเงินขนาดใหญ่ในต่างประเทศ ซึ่งได้รับการรับรองจาก Climate Bond Standard โดยหุ้นกู้ประเภทนี้ นอกจากจะสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมแล้ว ยังช่วยสนับสนุนการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย
2. การลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว (Green Bond) สกุลเงินบาท ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียวสกุลเงินบาทที่ออกโดยบริษัทด้านพลังงานชั้นนำในประเทศไทยซึ่งได้รับการรับรองจาก Climate Bond Standard (CBS) และ ASEAN Green Bond Standards (ASEAN GBS) เพื่อใช้เป็นเงินลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมซึ่งถือเป็นพลังงานทดแทนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



ธนาคารลงทุนในหุ้นกู้สีเขียว
มูลค่ารวม

1,841 ล้านบาท

ที่ออกโดยบริษัทด้านพลังงานชั้นนำ
ในประเทศไทยและต่างประเทศ
ซึ่งได้รับการรับรองจาก
Climate Bond Standard (CBS)
และ ASEAN Green Bond Standards
(ASEAN GBS)

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน

ปี 2559 – 2563

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ลดลงร้อยละ 20
(เทียบกับปีฐาน 2555)

ปี 2562 – 2566

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ลดลงร้อยละ 8.1
(เทียบกับปีฐาน 2561)

เป้าหมายปี 2562

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ลดลงร้อยละ 8
(เทียบกับปีฐาน 2561)

ผลการดำเนินงานปี 2562

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ลดลงร้อยละ 9.7
(เทียบกับปีฐาน 2561)
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ลดลงร้อยละ 15.7
(เทียบกับปีฐาน 2555)

13

CLIMATE
ACTION



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงและก่อให้เกิดอันตรายต่อมวลมนุษยและระบบนิเวศ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้เนื่องจากธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่พึงพาทรัพยากรธรรมชาติและใช้พลังงานเพื่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของธนาคาร (Operations) และธุรกิจของธนาคาร (Business) ในอนาคต ทั้งในด้านผลกระทบทางการเงินและผลกระทบที่ไม่ใช่การเงิน ธนาคารจึงพัฒนาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องโดยคณะกรรมการธนาคารพิจารณาทบทวนนโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร และได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็น Chief Environmental Officer เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร พร้อมทั้งประกาศเจตนารมณ์ที่จะปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์ (Carbon Neutrality) โดยในทุกกิจกรรมของธนาคารจะมีการวัดและประเมินผลของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งลดการปล่อยให้ได้มากที่สุด แต่หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ธนาคารจะทำการชดเชยด้วยมาตรการคาร์บอนเครดิต ซึ่งปีนี้เป็นปีที่ 2 ที่ธนาคารได้รับการรับรองก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์ (Carbon Neutrality) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

ธนาคารมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในการตรวจวัดการบริหารจัดการ รวมถึงการรายงาน การวางแผน และการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Measurement Report Verification: MRV) และการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการลดปริมาณขยะไปยังหลุมฝังกลบ รวมไปถึงการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า น้ำ การคัดแยกขยะ และการใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทางเพื่อธุรกิจของธนาคาร และสร้างขีดความสามารถการบริหารจัดการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Organization) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) อย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล โดยมีขั้นตอนการบริหารงาน ดังนี้



แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ (Zero Carbon Organization) ตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากรด้วยแนวคิด Focus Acceleration Approach ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกระดับทุกขอบเขตการบริการของธนาคาร โดยคำนึงถึง "การทิ้งให้น้อย การใช้สอยอย่างมีคุณค่า การเยียวยาธรรมชาติ" โดยครอบคลุมทุกกระบวนการบริหารจัดการตั้งแต่การออกแบบกระบวนการ การเลือกใช้วัสดุ และอุปกรณ์ประหยัดพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารมีนโยบาย แผนงาน และมาตรการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในการออกแบบอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Building Design) ตั้งแต่การออกแบบก่อสร้าง การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียวที่คำนึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคาร นอกจากนี้ ยังเป็นการออกแบบให้รองรับตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ด้วยการติดตั้งระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ



การออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารส่งเสริมการออกแบบกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Process Design) อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดความจำเป็นในการเดินทางของลูกค้าและธนาคาร ลดขั้นตอนการทำงาน ใช้ทรัพยากรกระดาษได้อย่างคุ้มค่าและใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารได้ออกแบบกระบวนการและพัฒนา Infrastructure ในการส่งเอกสารที่ใช้ในการทำงานทั้งสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ โดยมีการใช้ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารตัวจริงในการทำงานและขยายการบริการสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ของธนาคารไปยังลูกค้า

โดยช่องทางอีเมล เพื่อลดการใช้กระดาษและลดการขนส่งเอกสารทั้งภายในธนาคารและของลูกค้า โดยในปี 2562 ธนาคารริเริ่มโครงการมีจำนวน 2 โครงการ ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 639.21 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

นอกจากนี้ สำหรับธุรกรรมที่ยังจำเป็นต้องใช้กระดาษ ธนาคารได้จัดตั้งทีม Printing Clinic เพื่อเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่จัดหากลยุทธ์การใช้สิ่งพิมพ์ของธนาคาร การปรับปรุงการออกแบบลดจุดที่เป็นที่ปรึกษาและกำหนดมาตรฐานเพื่อให้ทุกหน่วยงานในธนาคารสามารถใช้กระดาษอย่างประหยัดและรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 975.17 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Facility)

ธนาคารกำหนดแนวคิด 4Re to 4T ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั่วทั้งองค์กร ด้วยแนวคิด 4Re เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเชิงเทคนิค และ 4T เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานและลูกค้าในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า



ธนาคารมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด 4Re to 4T ดังนี้

1. การบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง

การติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมและอุปกรณ์เซ็นเซอร์ประเภทต่างๆ เพื่อควบคุมการทำงานของระบบไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการดำเนินการเปลี่ยนหลอด LED ไฟแสงสว่างภายในรวมทั้งสิ้นจำนวน 36,924 หลอด และภายนอกอาคาร รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,700 เมตร ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 1,778,232 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และอาคารกริกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ได้ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจาก พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ที่มีกำลังการผลิตไฟฟ้า 350 กิโลวัตต์ โดยในปี 2562 สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 453,898 กิโลวัตต์-ชั่วโมง จากการบริหารงานดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 1,276 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถประหยัดไฟฟ้าทั้งสิ้น 8,482,094 บาท

2. การบริหารจัดการระบบปรับอากาศ

การติดตั้งระบบควบคุมการทำงานของ Chiller Plant ที่มีอุปกรณ์ควบคุมเครื่องจ่ายลมเย็นและหัวจ่ายลมเย็น เพื่อให้อุณหภูมิภายในอาคารอยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานเพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า อาทิ การเปลี่ยนเครื่องทำความเย็น (Chiller) และเครื่องสูบน้ำระบายความร้อน (Condenser Water Pump) ที่อาคารราชบุรีวาระ อาคารศูนย์การเรียนรู้กริกรไทย และอาคารเสื่อป่า ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 47,174 กิโลวัตต์-ชั่วโมง จากการบริหารงานดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น 27 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าทั้งสิ้น 179,273 บาท

3. การบริหารจัดการระบบน้ำใช้

การปรับอัตราการไหลของน้ำที่ก๊อกน้ำอ่างล้างหน้าและโถสุขภัณฑ์ภายในอาคารทุกอาคาร พร้อมทั้งมีการจัดการน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำน้ำทิ้งที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับมาใช้ในงานในระบบสุขาภิบาลและระบบรดน้ำต้นไม้ เป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยในปี 2562 สามารถนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับมาใช้ได้ 36,345 ลูกบาศก์เมตร และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 617,865 บาท



การบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง อาคาร กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ได้ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่มีกำลังการผลิตไฟฟ้า

350 กิโลวัตต์



การบริหารจัดการระบบน้ำใช้สามารถนำน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วกลับมาใช้ได้

36,345 ลูกบาศก์เมตร



การบริหารจัดการระบบปรับอากาศทำให้สามารถลดการใช้พลังงานได้

47,174 กิโลวัตต์-ชั่วโมง



4. การบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารกำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการขยะเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยบูรณาการการบริหารจัดการทั้งในเชิงเทคนิคและการสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกคนเพื่อลดปริมาณขยะและของเสียจากการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การกำจัดขยะด้วยวิธีการฝังกลบ (Landfill) ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการขยะตามลำดับขั้นของการจัดการตามหลัก 8R (Refuse, Reduce, Reuse, Repair, Regift, Recover, Recycle, Rethink) ในเชิงเทคนิค โดยมีการจัดการตั้งแต่ต้นน้ำ โดยปฏิเสธการจัดซื้อสินค้าที่มีส่วนประกอบที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่ลดการสร้างขยะหรือของเสียจากกระบวนการทำงานการบริหารจัดการให้มีการหมุนเวียนการใช้วัสดุอุปกรณ์ (Expand Equipment Lifetime) ซักทั้งยังส่งเสริมการนำของเสียบางประเภทกลับมาใช้ซ้ำและใช้ใหม่ การเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้เพียงครั้งเดียวให้เป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ พร้อมด้วยระบบการคัดแยกขยะที่มีประสิทธิภาพ มีจุดทิ้งขยะที่แยกประเภทอย่างชัดเจนและการกำจัดขยะที่เหมาะสมตรงตามประเภทของขยะ

ธนาคารบริหารจัดการรีไซเคิลกระดาษโดยจัดการกระดาษที่ไม่ใช้แล้วจากอาคารต่างๆ โดยร่วมมือกับผู้ให้บริการจัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร นำกระดาษที่ไม่ใช้แล้วไปรีไซเคิลเป็นเยื่อกระดาษ และนำกระดาษรีไซเคิลกลับมาใช้ใหม่ โดยกระดาษที่นำไปรีไซเคิลในปี 2562 มีปริมาณ 1,097 ตัน ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการนำเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงานกลับมาใช้หมุนเวียนหรือบริจาค เพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ในปี 2562 ทั้งหมด 4,239 รายการ



ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารร่วมรณรงค์ใช้ถุงผ้าทดแทนถุงพลาสติกเพื่อลดปริมาณขยะ



ธนาคารบริหารจัดการรีไซเคิลกระดาษ
โดยปริมาณกระดาษที่นำไปรีไซเคิลในปี 2562

มีปริมาณ **1,097** ตัน





โครงการส่งเสริม การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารนครงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Behavior) เพื่อเป็นพลเมืองที่ดีในการร่วมบรรเทาผลกระทบจากภาวะโลกร้อน โดยเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานทั้งองค์กร เพื่อขยายผลและเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่ครอบครัว สังคม และประเทศชาติต่อไป



โครงการขึ้นทะเบียนผลจากคาร์บอน (Carbon Footprint Program)

ธนาคารกสิกรไทยได้รับการรับรองการเป็นองค์กร Carbon Footprint (เครื่องหมายคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร) จากการประกาศผลการขึ้นทะเบียนผลจากคาร์บอน ของการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน) ครั้งที่ 82-5/2562 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562 ทั้งนี้ ธนาคารขึ้นทะเบียน Carbon Footprint เป็นปริมาณทั้งสิ้น 97,880.79 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า




โครงการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral Program)

ธนาคารเข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) และได้รับการรับรองขึ้นทะเบียน Carbon Neutral โดยองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน) หรือ อบก. จากการทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ ด้วยการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตจากบริษัท มิตรผล โบโฮ-เพาเวอร์ (ด้านช้าง) จำกัด (บลีซค 2) ซึ่งถือว่าเป็นความร่วมมือกันเพื่อผลักดันไปสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อประเทศไทย แต่ยังมีส่งผลดีต่อโลกทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ระบบบริหารข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อจัดการฐานข้อมูลก๊าซเรือนกระจก และการใช้พลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในปี 2562 ธนาคารมีผลการดำเนินงานลดการใช้พลังงานรวมร้อยละ 3.7 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 2 จากปี 2561) การใช้น้ำต่อจำนวนพนักงานลดลงร้อยละ 7.8 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 6 จากปี 2561) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงร้อยละ 3.7 (เทียบกับเป้าหมายลดลงร้อยละ 3) โดยรายละเอียดผลการดำเนินงาน ดังนี้

	2562	2561 (Baseline Year)	2560	2559	2555 (Baseline Year)
พลังงานรวม (พลังงานหมุนเวียน และพลังงานที่อินทรีย์หมดไป) เมกะวัตต์-ชั่วโมง 	6.71 228,646.07	7.88 237,486.19	7.92 240,383.34	8.93 271,050.29	10.61 238,063.88
การเดินทางของพนักงาน กิโลเมตร 	128.74 4,386,303.89	121.80 3,668,803.42	28.67 869,865.18	41.14 1,248,284.14	81.22 1,822,754.55
น้ำ ลูกบาศก์เมตร 	25.69 871,805.00	27.04 826,714.00	26.01 789,099.00	24.82 753,152.84	56.39 1,265,353.96
ขยะ เมตริกตัน 	0.21 7,050.80	0.25 7,599.67	0.16 5,780.97	0.17 6,176.65	0.31 7,060.60
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า 	3.05 103,996.95	3.58 107,775.31	3.45 104,805.85	3.72 112,929.95	5.06 113,509.32

 Per Full Time Employee (FTE) ซึ่งพิจารณาจากพนักงานเฉลี่ยรายเดือนตลอดปี 2562 ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกสิกรไทย โดยที่ไม่รวมสาขาในต่างประเทศ

หมายเหตุ:

- ในปี 2562 ธนาคารรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 เฉพาะการรั่วไหลของสารทำความเย็นและสารดับเพลิงในอาคารหลักของธนาคารเท่านั้น
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการใช้น้ำ เท่านั้น
- ในรายงานปี 2562 ธนาคารได้ปรับข้อมูลตัวเลข (Recalate) ของรายงานปี 2561 ทำให้ตัวเลขมีการเปลี่ยนแปลงไปจากการรายงานในปีก่อนหน้า โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - ปรับตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 จากเดิม 76,720.06 เป็น 88,614.66 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เนื่องจากธนาคารมีการขยายขอบเขตการรายงานเพื่อให้ครอบคลุมไปยังสาขาในอาคารเช่าที่มีการซื้อไฟฟ้าจากผู้ให้บริการสถานที่ โดยมีการเพิ่มปริมาณการซื้อไฟฟ้า 17,301,131.30 หน่วย นับเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 9,894.62 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
 - ปรับตัวเลขปริมาณการใช้น้ำจากเดิม 0.81 เป็น 0.83 ล้านลูกบาศก์เมตร เนื่องจากธนาคารมีการขยายขอบเขตการรายงาน เพื่อให้ครอบคลุมไปยังสาขาในอาคารเช่าที่มีการซื้อน้ำประปาจากผู้ให้บริการสถานที่ โดยมีการเพิ่มปริมาณการซื้อน้ำประปา 16,714.61 ลูกบาศก์เมตร และมีการเพิ่มพลังงานรวม 17,301.13 เมกะวัตต์-ชั่วโมง
- ปริมาณขยะรวมเพิ่มขึ้นจากปี 2561 เนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและรายงานขยะอันตรายให้ครอบคลุมขยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี 2562 มีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 713 ตัน ซึ่งปริมาณขยะดังกล่าวถูกกำจัดด้วยการบริจาค และ Recycle ทั้งหมด

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



หน่วย: พันบาท

ด้านเศรษฐกิจ	2562	
	งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้*	187,981,027	166,307,588
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ**	32,796,601	32,788,673
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน***	33,261,168	24,396,262
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน****	37,062,967	36,769,971
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ*****	16,340,609	11,550,903
เงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	1,641,221	1,492,993
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	67,879,671	68,309,786
สินทรัพย์รวม	3,293,888,989	2,724,056,446
หนี้สินรวม	2,840,174,270	2,381,096,634
ส่วนของผู้ถือหุ้น	453,714,719	382,969,911

* รายได้ ประกอบด้วย รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายคอกมมิ

** ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ไม่รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าภาษีอากร เงินบริจาคเพื่อการกุศล เงินบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์และโครงการด้านการศึกษา

*** ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินบำนาญ เงินเพิ่มค่าครองชีพ และประโยชน์ของพนักงาน เงินสหกรณ์ตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น การประกันสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

**** เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายคอกมมิ





***** เงินภาษีชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีโรงเรือน ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น




ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
จำนวนพนักงาน*	21,029		20,839		20,646		20,407	
แยกตามเพศ								
- ชาย	6,831	32.48%	6,679	31.57%	6,462	31.25%	6,282	30.69%
- หญิง	14,198	67.52%	14,260	68.43%	14,194	68.75%	14,145	69.31%
แยกตามอายุ								
- ต่ำกว่า 30 ปี	8,662	41.19%	8,166	39.19%	7,244	35.09%	6,228	30.52%
- 30 - 50 ปี	9,420	44.80%	9,601	46.07%	10,181	49.31%	10,811	52.98%
- มากกว่า 50 ปี	2,947	14.01%	3,072	14.74%	3,221	15.60%	3,368	16.50%
แยกตามเชื้อชาติ								
- ชาวไทย	20,996	99.84%	20,809	99.86%	20,811	99.83%	20,377	99.85%
- ชาวต่างชาติ	34	0.16%	30	0.14%	35	0.17%	30	0.15%
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง								
- ไม่มีกำหนดระยะเวลา	20,978	99.76%	20,767	99.65%	20,548	99.53%	20,283	99.39%
- มีกำหนดระยะเวลา	51	0.24%	72	0.35%	98	0.47%	124	0.61%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
- สำนักงานใหญ่และสาขาหลัก	9,940	47.27%	9,787	46.96%	9,920	48.06%	11,166	54.67%
- นอกสำนักงานใหญ่และสาขาหลัก	11,089	52.73%	11,062	53.04%	10,726	51.95%	9,251	45.33%
แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน								
- ประเทศไทย	21,008	99.90%	20,816	99.88%	20,822	99.88%	20,379	99.86%
- นอกประเทศไทย	21	0.10%	24	0.12%	24	0.12%	28	0.14%

* พนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทย (เฉพาะธนาคาร) โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
แยกตามระดับการศึกษา								
- มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	469	2.23%	401	1.92%	357	1.73%	313	1.53%
- ปริญญาตรี	14,512	69.01%	14,358	68.90%	14,127	68.42%	13,795	67.80%
- ปริญญาโท	6,010	28.58%	6,046	29.01%	6,124	29.86%	6,283	30.69%
- ปริญญาเอก	38	0.18%	34	0.16%	38	0.18%	36	0.18%
แยกตามระดับ								
กลุ่มผู้บริหารระดับสูงสุด								
- ชาย	18	54.55%	22	91.67%	19	95.00%	20	95.24%
- หญิง	2	6.06%	2	8.33%	1	5.00%	1	4.76%
- ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
- 30 - 60 ปี	9	27.27%	10	41.67%	6	30.00%	7	33.33%
- มากกว่า 60 ปี	11	33.33%	14	58.33%	14	70.00%	14	68.87%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง								
- ชาย	24	72.73%	23	60.53%	26	60.47%	25	60.98%
- หญิง	9	27.27%	15	39.47%	17	39.53%	16	39.02%
- ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
- 30 - 60 ปี	19	57.58%	22	57.89%	23	53.49%	19	46.34%
- มากกว่า 60 ปี	14	42.42%	16	42.11%	20	46.51%	22	53.86%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง								
- ชาย	466	56.35%	462	54.61%	477	53.78%	493	52.39%
- หญิง	361	43.65%	384	45.39%	410	46.22%	448	47.61%
- ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
- 30 - 60 ปี	487	58.89%	493	58.27%	507	57.16%	537	57.07%
- มากกว่า 60 ปี	340	41.11%	353	41.73%	380	42.84%	404	42.93%
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ								
- ชาย	6,323	31.38%	6,072	30.47%	5,930	30.11%	5,724	29.50%
- หญิง	13,826	68.62%	13,859	69.53%	13,786	69.89%	13,680	70.50%
- ต่ำกว่า 30 ปี	8,862	42.99%	8,280	41.44%	7,244	36.78%	6,228	32.10%
- 30 - 60 ปี	8,947	44.40%	9,013	45.22%	9,645	48.97%	10,277	52.98%
- มากกว่า 60 ปี	2,540	12.61%	2,658	13.34%	2,807	14.26%	2,999	14.94%

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	คน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
 จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่	2,825	13.43%	2,346	11.26%	1,771	8.58%	1,457	7.14%
แยกตามอายุ								
- ต่ำกว่า 30 ปี	2,515	89.03%	1,971	84.02%	1,315	74.25%	1,071	73.61%
- 30 - 60 ปี	309	10.94%	373	15.90%	465	26.69%	382	26.22%
- มากกว่า 60 ปี	1	0.04%	2	0.09%	1	0.06%	4	0.27%
แยกตามเพศ								
- ชาย	541	19.15%	498	21.23%	471	26.60%	412	28.28%
- หญิง	2,284	80.85%	1,848	78.77%	1,300	73.40%	1,045	71.72%
แยกตามสถานที่ทำงาน								
- สำนักงานใหญ่และสาขาหลัก	880	31.15%	962	41.01%	1,018	57.37%	941	64.68%
- นอกสำนักงานใหญ่และสาขาหลัก	1,945	68.85%	1,384	58.99%	755	42.63%	516	35.42%
แยกตามประเทศสาขาปฏิบัติงาน								
- ประเทศไทย	2,825	100%	2,346	100%	1,771	100%	1,457	100%
- นอกประเทศไทย	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
 จำนวนและอัตราการลาออก (ไม่นับรวมคนเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด จึงแก่เกษียณ ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ไม่มาทำงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี)	3,562	16.94%	2,074	9.95%	1,570	7.60%	1,252	6.14%
แยกตามเพศ								
- ชาย	981	27.54%	541	26.08%	378	24.08%	345	21.97%
- หญิง	2,581	72.46%	1,533	73.92%	1,192	75.92%	907	72.44%
แยกตามอายุ								
- ต่ำกว่า 30 ปี	2,076	58.28%	1,250	60.27%	917	59.41%	662	42.17%
- 30 - 60 ปี	1,372	38.52%	782	38.74%	648	41.27%	588	37.45%
- มากกว่า 60 ปี	114	3.20%	62	2.99%	5	0.32%	2	0.13%
 จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสภาพแรงงาน	8,736	41.54%	8,687	41.69%	8,433	40.85%	8,497	41.64%
 จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแลภายใต้คณะกรรมการสวัสดิภาพและสภาพแรงงาน	21,029	100%	20,839	100%	20,646	100%	20,407	100%

ข้อมูล	2559	2560	2561	2562
 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐาน ระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง				
สำนักงานใหญ่				
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูงและระดับสูงสุด	1 : 0.84	1 : 0.76	1 : 0.78	1 : 0.78
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 1.08	1 : 1.04	1 : 1.04	1 : 1.04
- กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.76	1 : 0.75	1 : 0.77	1 : 0.77
นอกสำนักงานใหญ่				
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	-
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	1 : 1.73	ไม่มีเพศหญิง	ไม่มีเพศหญิง	ไม่มีเพศหญิง
- กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือระดับเจ้าหน้าที่	1 : 0.69	1 : 0.69	1 : 0.69	1 : 0.70

ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
- จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ผลงาน เพื่อเลี้ยงดูบุตร	21,029		20,839		20,646		20,407	
	6,831	14,198	6,579	14,260	6,462	14,184	6,282	14,145
- จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ผลงาน เพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	691		768		893		946	
	39	652	36	730	53	840	65	880
- จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงาน หลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุด เพื่อเลี้ยงดูบุตร (แยกตามเพศ)	629		727		849		903	
	32	597	35	692	49	800	61	842
- อัตราการกลับมาทำงาน และการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงาน หลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุด	91.03%		94.91%		96.07%		95.56%	
	82.06%	91.56%	97.22%	94.79%	92.45%	95.24%	93.86%	95.68%

ข้อมูล	2559	2560	2561	2562
ระดับความผูกพันต่อองค์กร*				
- ระดับความผูกพันต่อองค์กร*	61%	68%	68%	75%
- ความครอบคลุมของข้อมูล (%)	100%	100%	100%	100%
ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา				
- การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง		2 สัปดาห์		
- การควบรวมกิจการ การขยายสาขา		80 วัน		
- การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ขาติ การปรับขยายหรือลดสายงาน		2 สัปดาห์		
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน				
- จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	34	2	8	7
- จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	34	2	8	7
- จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

ข้อมูลด้านการฝึกอบรม

ข้อมูล	ชั่วโมงต่อคนต่อปี			
	2559	2560	2561	2562
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	1,186,243	1,094,691	881,469**	928,507
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	56.4	52.5	42.2**	45.5
แยกตามระดับ				
- พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	116.6	81.6	67.6	95.4
- พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการฝ่าย)	55.5	52.1	41.8	44.6
แยกตามเพศ				
- ชาย	64.8	60.7	41.0	45.7
- หญิง	57.2	53.4	42.8	45.4

* ธนาคารประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร (Engagement Score) ทุกๆ 2 ปี

** จำนวนชั่วโมงการอบรมลดลง เนื่องจากธนาคารส่งเสริมให้พนักงานเรียนผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้อิงดิจิทัลของธนาคาร ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเรียนน้อยกว่าการเรียนในห้องเรียน 3 เท่า

ข้อมูล	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด			
	2559	2560	2561	2562
การประเมินผลการปฏิบัติงาน				
พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด	100%	100%	100%	100%
แยกตามระดับ				
- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	100%	100%	100%	100%
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง	100%	100%	100%	100%
- กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	100%	100%	100%	100%
แยกตามเพศ				
- ชาย	100%	100%	100%	100%
- หญิง	100%	100%	100%	100%
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน (บาท)				
Staff Productivity (Revenue/Personnel Expense)	5.90	5.81	5.75	5.68
Human Capital Return on Investment	4.39	4.31	4.15	4.08

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.01		0.00		0.00		0.01	
		0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.01		0.00		0.00		0.01	
		0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01
อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.00		0.00		0.01	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (ODR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00		0.00		0.00		0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการขาดงาน (AR)*	ร้อยละ	0.70		0.74		0.78		0.83	
		0.65	0.72	0.68	0.77	0.75	0.79	0.81	0.83
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	1	0	0	0	0	0	0	0
การลาป่วย									
จำนวนวันลาป่วย	วัน	10,887	25,027	10,990	26,838	11,902	27,496	12,325.5	28,805
แยกตามสถานที่ทำงาน									
- สำนักงานใหญ่และสาขาหลัก	วัน	24,202		25,268		27,180		30,021	
- นอกสำนักงานใหญ่	วัน	11,712		12,370		12,217		11,110	
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	ชั่วโมง (จำนวนวัน x 8 ชั่วโมงต่อวัน)	87,092	200,216	87,916	213,100	95,212	219,960	98,604	230,440

หมายเหตุ:

* อัตราการขาดงานของธนาคารเพิ่มขึ้น แต่ยังคงต่ำกว่าเป้าหมายของธนาคาร และต่ำกว่าอัตราการขาดงานเฉลี่ยในกลุ่มธุรกิจการเงิน



Assessment Parameter	
Baseline year	2012
Consolidation approach	Operation controls
Boundary summary	All entities and facilities either owned or under operation control
Emission factor data source	IPCC 2006, DEDE 2010 and TGO update Jan 2017
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	per FTE
Independent assurance	YES

Parameter	2555 (Baseline Year)	2559	2560	2561 (Baseline Year)	2562	% Change 2561 VG 2562 (Baseline Year 2561)	% Change 2555 VG 2562 (Baseline Year 2555)
Greenhouse Gas Emission (GHG Emission)							
Total Scope 1 emission (Tonnes CO ₂ e)	18,249.88	31,257.32	24,583.26	21,160.73	21,145.20	-0.1%	15.9%
Total Scope 2 emission (Tonnes CO ₂ e)	95,259.34	81,872.83	80,222.59	88,814.58	82,851.75	-4.3%	-21.6%*
Total Scopes 1&2 emission (Tonnes CO ₂ e)	113,509.32	112,929.95	104,805.85	107,775.31	103,996.95	-3.7%	-15.7%*
Total Scopes 1&2 emission intensity (Tonnes CO ₂ e per FTE)	5.08	5.72	3.45	3.58	3.05	-14.8%	-44.5%*
Energy							
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (MWh)	238,063.88	271,050.29	240,383.34	237,486.19	228,646.07	-3.7%	-10.3%
- Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources (MWh)	230,429.70	268,750.98	229,191.07	228,827.43	221,485.77	-2.4%	-10.2%
- Total fuel consumption within the organization from renewable sources (MWh)	7,634.18	14,299.31	11,192.27	10,658.76	7,210.30	-32.4%	-11.5%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (MWh per FTE)	10.61	8.93	7.92	7.98	6.71	-14.9%	-40.8%
Total energy consumption within organization from renewable and non-renewable sources (GJ)	857,029.97	975,781.08	865,380.02	854,950.28	823,125.84	-3.7%	-10.3%
- Total fuel consumption within the organization from non-renewable sources (GJ)	829,548.82	924,308.53	825,087.85	818,578.74	797,168.76	-2.4%	-10.2%
- Total fuel consumption within the organization from renewable sources (GJ)	27,481.15	51,472.55	40,292.17	36,371.54	25,957.08	-32.4%	-11.5%
Total energy consumption intensity from renewable and non-renewable sources (GJ per FTE)	35.19	32.16	28.52	28.98	24.16	-14.9%	-40.9%
Water							
Water withdrawal (mil m ³)	1.27	0.75	0.79	0.83	0.87	4.7%	-36.5%*
Water withdrawal intensity (m ³ per FTE)	68.89	24.82	26.01	27.45	25.59	-8.8%	-68.2%*
Total CO ₂ emission from water withdrawal (Tonnes CO ₂)	-	-	-	559.18	588.44	5.2%	-
Total CO ₂ emission from water withdrawal per FTE (Tonnes CO ₂ per FTE)	-	-	-	0.02 (0.0168)	0.02 (0.0173)	-7.8%	-
Waste							
Total Waste generate (Metric Tonnes)	7,080.14	6,178.85	5,780.97	7,599.67	7,050.80	-7.2%	-0.1%
- Total weight of hazardous waste (Metric Tonnes)	-	-	0.01	0.42	720.90	-	-
- Total weight of non-hazardous waste (Metric Tonnes)	-	-	5,780.96	7,599.25	6,329.89	-16.7%	-
- Total waste used/reycled/sold/other (Metric Tonnes)	150.08	474.90	910.59	1,024.31	1,824.71	78.1%	1,115.8%
- Total waste disposed (Metric Tonnes)	6,910.06	5,701.75	4,870.38	6,575.36	5,226.09	-20.5%	-24.4%
Waste generated intensity (kg per FTE)	314.61	208.59	190.51	252.30	208.84	-18.0%	-34.2%
Travel							
Total business travel from road (km)	1,822,754.55	1,248,284.14	989,865.18	3,888,803.42	4,388,303.89	19.6%	140.8%
Total CO ₂ emission from road travel (Tonnes CO ₂)	282.84	180.00	159.35	598.35	688.61	16.7%	161.2%
Total CO ₂ emission from road travel per FTE (Tonnes CO ₂ per FTE)	0.01 (0.0117)	0.01 (0.0069)	0.01 (0.0063)	0.02 (0.0197)	0.02 (0.0202)	2.5%	72.8%
Full Time Employee (FTE)**	22,441	30,339	30,344	30,121	34,072	13.1%	51.8%

หมายเหตุ:

- ในปี 2562 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 นั้น ธนาคารรายงานเฉพาะการรั่วไหลของสารทำความเย็นและสารสิ้นเปลืองในอาคารสำนักงานธนาคารเท่านั้น
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการใช้น้ำ เท่านั้น
- ในรายงานปี 2562 ธนาคารได้ปรับข้อมูลตัวเลข (Rescope) ของรายงานปี 2561 ทำให้ตัวเลขมีการเปลี่ยนแปลงไปจากการรายงานในปีก่อนหน้า โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - ปรับตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 จากเดิม 78,720.08 เป็น 88,814.58 ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เนื่องจากธนาคารมีการขยายขอบเขตการรายงานเพื่อใช้ครอบคลุมไปยังสาขาในอาคารเช่าที่มีการซื้อไฟฟ้าผ่านผู้ให้เช่าอาคารสถานที่ โดยมีการเพิ่มปริมาณการซื้อไฟฟ้า 17,301,131.30 หน่วย นับเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 9,094.52 ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
 - ปรับสัดส่วนปริมาณการใช้จากเดิม 0.81 ล้านลูกบาศก์เมตร เป็น 0.83 ล้านลูกบาศก์เมตร เนื่องจากธนาคารมีการขยายขอบเขตการรายงานเพื่อใช้ครอบคลุมไปยังสาขาในอาคารเช่าที่มีการซื้อน้ำประปาผ่านผู้ให้เช่าอาคารสถานที่ โดยมีการเพิ่มปริมาณการซื้อน้ำประปา 18,714.51 ลูกบาศก์เมตร และมีการเพิ่มพลังงานรวม 17,301.13 และวัดค่าตัวใหม่
- ปริมาณขยะรวมเพิ่มขึ้นจากปี 2561 เนื่องจากธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและรายงานขยะซึ่งขยายไปใช้ครอบคลุมระยะอิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี 2562 มีปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 713 ชิ้น ปริมาณขยะดังกล่าวถูกกำจัดด้วยกระบวนการ Recycle ทั้งหมด

* ธนาคารมีการปรับขอบเขตการรายงานข้อมูลปี 2562 ให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลปี 2555 ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้
 1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 2 มีรวมเฉพาะไฟฟ้าที่ซื้อตรงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวงเท่านั้น
 2. การรายงานปริมาณการใช้น้ำประปา มีเฉพาะน้ำประปาที่ซื้อตรงจากการประปาส่วนภูมิภาคและการประปานครหลวงเท่านั้น

** Full Time Employee ที่จำนวนภาพพนักงานเฉลี่ยตลอดปี 2562 ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และบริษัทให้บริการสนับสนุนของธนาคารกสิกรไทย โดยที่ไม่รวมสาขาในต่างประเทศนั้น

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารกสิกรไทยจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2556 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2562 เผยแพร่ในเดือนมีนาคม ปี 2563 ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2562 มีขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหาร รวมทั้งบริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูล โดยแบ่งประเภทของข้อมูลและขอบเขตดังต่อไปนี้

- **ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2562

- **ข้อมูลด้านสังคม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น

- **ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม**

ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคาร กสิกรไทย กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป และกลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทยเฉพาะในประเทศไทย ดังแสดงข้อมูลโดยละเอียดในหน้า 160

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562 โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI Standards) ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC) ที่ระดับ Active Level ด้วยความสมัครใจ ในหน้า 168 - 171

การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2562 ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในเล่มนี้มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ธนาคารกสิกรไทยได้จัดให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูล energy consumption (GRI 302-1), water withdraw by source (GRI 303-1), direct GHG emissions (Scope 1) (GRI 305-1), energy indirect GHG emissions (Scope 2) (GRI 305-2), other indirect GHG emissions (Scope 3) (GRI 305-3 : category 6 - business travel by taxicab only), waste by type and disposal method (GRI 306-2) and total employees' absenteeism (GRI 403-2) และ initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiaries (former FS 16) และมีการตรวจสอบความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standards ดังรายละเอียดในหน้า 161 - 167

ทั้งนี้ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารกสิกรไทยและผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าจะมีความเกี่ยวข้องและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ รวมถึงมีการรายงานแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักเลขานุการบริษัท สายงานเลขานุการองค์การ
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ 02-4702984

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนาคารพิจารณาแล้วว่าอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่มาจากธนาคารกสิกรไทยที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัด หลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน และการประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ



พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วย พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป (Non Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานไฟฟ้า และพลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงในส่วนพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ได้แก่ พลังงานจากแสงอาทิตย์ และปริมาณ Bio-Diesel Bio-Gasoline จากสัดส่วนเชื้อเพลิง ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชี และการอ่านค่าจากมิเตอร์ การแปลงหน่วยของพลังงานอ้างอิงจากรายงานพลังงานประเทศไทย กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน: Department of Alternative Energy Department and Efficiency



ก๊าซเรือนกระจก

หมายถึง ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่คำนวณตามแนวทางการคำนวณก๊าซเรือนกระจกของ IPCC และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยมีหลักการดังนี้

1. ขอบเขตกรรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (ขอบเขตที่ 1) เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุมและบริหารจัดการของธนาคาร ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ และการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็นเท่านั้น
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (ขอบเขตที่ 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารในที่นี้ หมายถึง พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น
- 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนด้วยรถแท็กซี่ และการใช้น้ำเท่านั้น
- 1.4 ก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมภายในธนาคารจนถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการศึกษาโดยอาศัยข้อมูลภายในของธนาคาร

2. การรายงานปริมาณ

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางตรง (ขอบเขตที่ 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) ชาติ ปริมาณน้ำมัน หรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) รวมถึงการรั่วไหลจากก๊าซมีเทนของระบบ Septic Tank และการรั่วไหลของสารทำความเย็น
- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) จะรายงานจากปริมาณการซื้อไฟฟ้า และค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)
- 2.3 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) จะรายงานจากปริมาณการใช้พลังงานในการเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคาร และการได้มาซึ่งน้ำประปา x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor)

3. การรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

จะครอบคลุมถึงก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ก๊าซมีเทน (CH₄) ก๊าซไนตรัสออกไซด์ (N₂O) ก๊าซไฮโดรฟลูโอโรคาร์บอน (HFCs) ก๊าซเพอร์ฟลูโอโรคาร์บอน (PFCs) และก๊าซซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF₆) โดยคำนวณและแสดงผลในรูปแบบก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย IPCC

4. Emission Factor

อ้างอิงจากค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก Intergovernmental Panel on Climate Change 2006 (IPCC) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน): Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) รวมทั้งค่าความร้อนเชื้อเพลิงจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน: Department of Alternative Energy Department and Efficiency

5. วิธีการประเมิน

- 5.1 อ้างอิงตาม The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition และแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ตุลาคม 2569
- 5.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล อ้างอิงตามวิธีประเมิน Attributional approaches ตามหลัก Guidelines for Assessing the Contribution of Products to Avoided Greenhouse Gas Emissions from the Institute of Life Cycle Assessment (ILCA 2016)

6. การตั้งสมมติฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การเดินทางทางถนนเพื่อธุรกิจของธนาคารประกอบด้วยการเดินทางด้วยรถแท็กซี่ตามสัดส่วนปริมาณการใช้เชื้อเพลิงประเภท NGV และ LPG อ้างอิงจากจำนวนรถแท็กซี่ที่ขึ้นทะเบียนกรมการขนส่งทางบกที่เข้าร่วมบริการ และระยะทางในการเดินทางของผู้ปฏิบัติงาน



น้ำ

การจัดการน้ำประกอบด้วย ปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัด น้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำและความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อปริมาณน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ภายในกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชี



ของเสีย

การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร โดยปริมาณของเสีย หมายถึง ปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลปริมาณขยะจากอาคารราษฎร์บูรณะ อาคารพลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารกสิกร บีซีเนส-เทคโนโลยี กรู๊ป และศูนย์การเรียนรู้กสิกรไทย ที่ส่งกำจัดโดยเทศบาล และการประมาณตามหลักวิชาการสำหรับของเสียที่เกิดขึ้น นอกเหนืออาคารหลักดังกล่าว ทั้งนี้ ธนาคารขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลขยะอันตรายให้ครอบคลุมการรายงานขยะอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลด้านสังคม

จำนวนพนักงานของธนาคาร

พนักงานของธนาคาร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูงสุด (Executive Level) ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส และรองกรรมการผู้จัดการ
2. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
3. กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Junior Management Level) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่าย (Department Head) หรือเทียบเท่า และผู้บริหารงาน (Function/Unit Head)
4. กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ (Operating Staff) ได้แก่ พนักงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส หรือเทียบเท่า (Senior Officer/ Supervisor/Team Leader) และเจ้าหน้าที่ (Officer)

โดยกลุ่มพนักงานดังกล่าวข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

การคำนวณชั่วโมงการทำงาน

1. รวบรวมข้อมูลจากระบบการบันทึกเวลาและการเก็บบันทึกข้อมูลจากหน่วยงานบุคคล หน่วยงานบัญชี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ในกรณีที่บริษัทไม่มีระบบบันทึกเวลา จะใช้วิธีการประมาณชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนชั่วโมงการทำงาน} &= (\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนวันทำงาน} \\ \text{(ชั่วโมงคน)} &\times \text{จำนวนชั่วโมงการทำงานปกติ (ต่อวัน)} \\ &+ \text{จำนวนชั่วโมงล่วงเวลารวม} \\ &\text{(เฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติการ)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{จำนวนวันทำงาน} &= \text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนวันทำงานในรอบปี} \\ \text{ทั้งหมดในรอบปี} & \end{aligned}$$

การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย

ธนาคารกสิกรไทยบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัยดังนี้

คำนิยาม

จำนวนวัน (Day)	คือ Scheduled Work Day
การบาดเจ็บ (Injury)	คือ การบาดเจ็บจากอุบัติเหตุในการทำงาน ตั้งแต่เล็กน้อย (First Aid) และหยุดงาน ตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป
การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานขึ้นไป	คือ การบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดถัดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
ความรุนแรงการบาดเจ็บ	คือ นับจากวันทำงานที่หยุดจริง

การคำนวณ

อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)

$$\begin{aligned} &= \text{จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บทุกระดับ (ในช่วงเวลาที่รายงาน)} \\ &\quad \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)} \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}$$

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)

$$\begin{aligned} &= \text{จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ในช่วงเวลาที่รายงาน)} \\ &\quad \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)} \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}$$

อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)

$$\begin{aligned} &= \text{จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ (ในช่วงเวลาที่รายงาน)} \\ &\quad \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)} \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}$$

อัตราการเจ็บป่วยโรคจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)

$$\begin{aligned} &= \text{จำนวน (ราย) การเจ็บป่วยจากการทำงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)} \\ &\quad \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)} \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}$$

อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)

$$\begin{aligned} &= \text{จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงานรวมอื่นๆ} \\ &\quad \text{ที่ไม่ใช่การลาที่ได้รับอนุญาตในช่วงเวลาที่รายงาน} \times 100 \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี}$$

ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ชื่อเต็ม	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติ ด้าน แรงงาน	การฝึก อบรม	ความ ปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย (ขยะ)
1. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	●	●	●	●	●	●	●
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
3. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
4. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	○	○	○	●	●	●	●
5. บริษัท สีสซึ่งกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
6. บริษัท แฟคเตอรี แอนด์ ซิควิปเมนต์ กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
7. บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
8. บริษัท โพรเกรส แอปไพเรซัล จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
9. บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
10. บริษัท โพรเกรส แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
11. บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตีส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
12. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
13. บริษัท โพรเกรส สโตรีเจจ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
14. บริษัท โพรเกรส เฮช อารี จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
15. บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
16. บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
17. บริษัท โพรเกรส เทรนนิง จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
18. บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด	○	○	○	●	●	●	●
19. บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคียวริตี้ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
20. บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
21. บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
22. บริษัท กสิกร โปร จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●
23. บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (ชื่อเดิม: โพรเกรส ซอฟต์แวร์ จำกัด)	○	○	○	●	●	●	●
24. บริษัท กสิกร เอกซ์ จำกัด*	○	○	○	●	●	●	●

หมายเหตุ:

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในรายงานประจำปี 2562

* เป็นบริษัทก่อตั้งใหม่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี และอยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลในด้านสังคม

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI STANDARDS



For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report.

For the GRI Content Index Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for all disclosures included align with the appropriate sections in the body of the report.

For the SDG Mapping Service, GRI Services reviewed that the disclosures included in the content index are appropriately mapped against the SDGs.

The Materiality Disclosures Service, the Content Index Service and the SDG Mapping Service were performed on the English version of the report.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGS
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
GRI 101: Foundation 2016	Reporting principles		Page 22-31			
	Using the GRI Standards for sustainability reporting		Page 166			
	Making claims related to the use of the GRI Standards		Page 161-167			
General Disclosures						
GRI 102: General disclosures 2016	Organizational profile					
	102-1 Name of the organization		Page 10			
	102-2 Activities, brands, products, and services		Page 10-11			
	102-3 Location of headquarters		Page 43			
	102-4 Location of operations	Page 298-303	Page 10, 14, 15			
	102-5 Ownership and legal form	Page 293	Page 10			
	102-6 Markets served	Page 298-303	Page 10, 13, 14, 15			
	102-7 Scale of the organization	Page 4	Page 10, 146			
	102-8 Information on employees and other workers		Page 147			SDG 8
	102-9 Supply chain		Page 76-79			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain		Page 14, 56			
	102-11 Precautionary principle or approach		Page 122, 125			
	102-12 External Initiatives		Page 19, 168-171			
102-13 Membership of associations		Page 31				

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGs
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
	Strategy					
	102-14 Statement from senior decision-maker		Pages 6-7			
	102-15 Key impacts, risks and opportunities		Pages 6-7			
	Ethics and integrity					
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior		Pages 37-38			SDG 16
	Governance					
	102-18 Governance Structure		Page 20, 35-36, 44-45, 63-64			
	102-19 Delegating authority		Page 20, 35-36, 44-45, 63-64, 71			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		Page 123, 138			
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	Page 221-222, 225-230				
	102-23 Chair of the highest governance body	Page 221-222				
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	Page 223-224, 229	Page 36			
	102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy		Page 12, 18, 20			
	102-29 Identifying and managing economic, environment, and social impacts		Page 126			
	102-30 Effectiveness of risk management processes		Page 45-46, 63-65, 126-128			
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics		Page 65			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting		Page 22, 157			
	Stakeholder engagement					
	102-40 List of stakeholder groups		Page 27-31			
	102-41 Collective bargaining agreements		Page 149			SDG 8
	102-42 Identifying and selecting stakeholders		Page 23, 27-31			
	102-43 Approach to stakeholder engagement		Page 27-31			
	102-44 Key topics and concerns raised		Page 27-31			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (a) and / or URL (a)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGs
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Reporting Practice						
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Page 87, 114-117	Page 22, 160			
	102-46 Defining report content and topic boundaries		Page 22-23			
	102-47 List of material topics		Page 23-26			
	102-48 Restatements of information		Page 145, 155			
	102-49 Changes in reporting		Page 23, 155			
	102-50 Reporting period		Page 156			
	102-51 Date of most recent report		Page 156			
	102-52 Reporting cycle		Page 156			
	102-53 Contact point for questions regarding the report		Page 157			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		Page 156			
	102-55 GRI content index		Page 161-167			
	102-56 External assurance		Page 174-175			
Material topics						
Economic performance						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 12-13, 48			
	103-2 The management approach and its components		Page 12-13, 48			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 15, 48-81			
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed		Page 112, 146			SDG 5, SDG 8, SDG 9
Indirect economic impacts						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 82, 110			
	103-2 The management approach and its components		Page 82-87, 110-111			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 82-83, 85-88, 110, 112, 116, 118			
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts		Page 83, 85-87, 116, 118			SDG 1, SDG 8, SDG 9, SDG 10

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGs
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Anti-corruption						
GRI 103: Management approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 37			
	103-2 The management approach and its components		Page 37-42			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 37, 39			
GRI 205: Anti-corruption 2018	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures		Page 39			SDG 16
Energy						
GRI 103: Management approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 138			
	103-2 The management approach and its components		Page 138-141, 144			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 140-142, 145			
GRI 302: Energy 2018	302-1 Energy consumption within the organization		Page 146, 154-155, 157		YES	SDG 8, SDG 13
	302-3 Energy intensity		Page 146, 154-155			SDG 8, SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption		Page 154-155			SDG 8, SDG 13
Water						
GRI 103: Management approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 138			
	103-2 The management approach and its components		Page 138-139, 141-142, 144			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 142, 145			
GRI 303: Water 2018	303-1 Water withdrawal by source		Page 146, 154-155, 158		YES	
Emissions						
GRI 103: Management approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 123-125, 138			
	103-2 The management approach and its components		Page 123-131, 138-141, 144			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 128-129, 138, 140-141, 144-145			
GRI 305: Emissions 2018	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		Page 154-155, 157-158		YES	SDG 3, SDG 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		Page 154-155, 157-158		YES	SDG 3, SDG 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		Page 154-155, 157-158		YES	SDG 3, SDG 13
	305-4 GHG emissions intensity		Page 154-155, 158			SDG 13

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGs
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Effluents and Waste						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 138			
	103-2 The management approach and its components		Page 138-141, 143-144			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 143, 145			
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2 Waste by type and disposal method		Page 145, 154-155, 158		YES	
Environmental assessment to suppliers						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 76			
	103-2 The management approach and its components		Page 76-79			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 76-78			
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria		Page 76			
Employment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 93			
	103-2 The management approach and its components		Page 93-95			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 93-94			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		Page 149			SDG 5, SDG 8
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		Page 94-95			SDG 8
	401-3 Parental leave		Page 150			SDG 5, SDG 8
Labor/Management relations						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 93			
	103-2 The management approach and its components		Page 93-99			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 93-95, 99			
GRI 402: Labor/Management relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		Page 151			SDG 8

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (a) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGs
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Occupational health and safety						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 103			
	103-2 The management approach and its components		Page 103-105			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 103			
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		Page 153		YES	SDG 3, SDG 8
Training and education						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 100			
	103-2 The management approach and its components		Page 100-102			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 100-102			
GRI 404: Training and education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		Page 151			SDG 4, SDG 6, SDG 8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		Page 152			SDG 5, SDG 8
Diversity and equal opportunity						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 93			
	103-2 The management approach and its components		Page 93-94			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 93-94			
GRI 406: Diversity and equal opportunity 2016	406-1 Diversity of governance bodies and employees		Page 148			SDG 5, SDG 8
	406-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		Page 150			SDG 5, SDG 8, SDG 10
Human rights assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 106			
	103-2 The management approach and its components		Page 106-109			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 106-107			
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		Page 107			
Supplier social assessment						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 76			
	103-2 The management approach and its components		Page 76-79			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 76-78			
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria		Page 76			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken		Page 78			

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER (s) and / or URL (s)		OMISSION	EXTERNAL VERIFICATION	RELATION TO SDGs
		ANNUAL REPORT	SUSTAINABILITY REPORT			
Customer privacy						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 70, 72			
	103-2 The management approach and its components		Page 70-73, 75			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 73, 76			
GRI 418: Customer privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		Page 73			SDG 16
Specific standard disclosures for the financial services sector						
Product portfolio						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 82, 132			
	103-2 The management approach and its components		Page 82-87, 132, 134-137			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 82-83, 85-87, 132-137			
FS 7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social business for each business line broken down by purpose		Page 82-83, 85-87			SDG 1, SDG 8, SDG 9, SDG 10
FS 8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental business for each business line broken down by purpose		Page 133-137			
Local communities						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 82			
	103-2 The management approach and its components		Page 82-87			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 82-83, 85-87			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by types		Page 83-84			SDG 1, SDG 8, SDG 10
FS 14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		Page 83-87			SDG 1, SDG 8, SDG 10
Financial Literacy (Former FS 16)						
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundaries		Page 82			
	103-2 The management approach and its components		Page 88-92			
	103-3 Evaluation of the management approach		Page 88-92			
FS 16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary (former FS 16)		Page 88-92		YES	

การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เชื่อถืออำนาจ หมั่นตรวจสอบตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการธนาคารพิจารณาบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกิจต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน ได้แก่ ธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล จัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment and Risks Register) การวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence) โดยจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคารและกิจการร่วมค้า (K LINE) เพื่อร่วมกับประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคาร จัดทำมาตรการเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ป้องกัน บรรเทา และจัดการประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship 2562 - 2566 โดยนำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่ธนาคารให้ความสำคัญ จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2019 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสัมมนา ในปี 2562 ธนาคารร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
แรงงาน	3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง 4. ขจัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ 5. ขจัดการใช้แรงงานเด็ก 6. ขจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และกีดกันแรงงาน ตลอดจนให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป จัดสรรให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สนับสนุนและจัดให้มีสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทยเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน รักษาและเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงาน คณะกรรมการ ลูกจ้าง และพนักงาน ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีนโยบายไม่บังคับแรงงานและไม่จ้างแรงงานเด็ก ประกาศแนวทางการบริหารความแตกต่างหลากหลายเพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 จัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เช่น ศูนย์ฮอตไลน์พนักงานสัมพันธ์ กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยอื่นๆ เพื่อยกระดับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ทั้งอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2019 โดยมีประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อหนึ่งในการสนทนา ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน ได้แก่ ธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แรงงานทาส แรงงานเด็กที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ในปี 2562 ธนาคารร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
<p>สิ่งแวดล้อม</p>	<p>7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>8. ขาดจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการธนาคารพิจารณากรอบนโยบายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน กำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงให้ได้ร้อยละ 20 ในปี 2563 (เทียบกับฐาน 2555) ประกาศยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม 2562 - 2566 ทำกิจกรรมลดเขยคาร์บอนเพื่อทำให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Carbon Neutral) กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และแผนระยะยาว 5 ปี เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว ซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูงเพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ในอาคาร จัดกิจกรรมรณรงค์การประหยัดพลังงานเพื่อให้ความรู้และเกิดการปฏิบัติให้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร จัดกิจกรรมรณรงค์ Green DNA Save the World เพื่อลดการใช้ถุงพลาสติก ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรมดูงานแก่องค์กร และสถาบันการศึกษา จัดกิจกรรมจิตอาสา “ทำดี ทำได้” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำจิตอาสาด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ ที่สาขาคำเนินงานอยู่ทั่วประเทศ จัดประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2019 โดยมีประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหัวข้อหนึ่งในการสนทนา ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจต่างๆ สนับสนุนการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทน และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือทำลายสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน ได้แก่ ธุรกิจที่มีความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ ยึดถือหรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติหรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการค้า เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลนหรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน เป็นต้น กำหนดให้โครงการ Project Finance ที่ดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญจะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ในปี 2562 ธนาคารร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชกและการให้สินบนในทุกรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> • ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต • ประกาศนโยบายการงดรับของขวัญและนโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน • กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส (Whistle Blowing Policy) • สื่อความและให้ความรู้นโยบายการป้องกันการหลอกลวงประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบแก่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง • จัดให้มีช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสดต่อคณะกรรมการธนาคารหรือฝ่ายตรวจสอบได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล • จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารและการสนับสนุนให้ผู้ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน • สื่อความนโยบายการงดรับของขวัญในทุกเทศกาลแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสื่อความไปยังคู่ค้า ผ่านการประชุมคู่ค้าในหัวข้อ Sustainability Sharing 2019 • ธนาคารกำหนดนโยบายการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ที่ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงหรือฉ้อโกงหรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สินหรือกระทำโดยทุจริต ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ธุรกรรมที่มีเหตุอันเชื่อว่าจะได้รับอนุมัติงาน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การได้รับสัมปทาน หรือใบอนุญาต มาโดยมีการใช้อำนาจตำแหน่งทางราชการ/การเมือง เพื่อเชื้อต่อธุรกิจ หรือเรียกรับเงินสินบน ค่านายหน้า หรือการตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น • ในปี 2562 ธนาคารร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเรื่องกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) ร่วมกับธนาคารสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืนของระบบธนาคารไทยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ระดับประเทศ



รางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2562
รางวัลเกียรติคุณ
Sustainability Disclosure Award
จากสถาบันไทยพัฒนา



รางวัล Distinguished Awards
ด้านความเป็นเลิศด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน
(Sustainable Development Excellence)
จากโครงการรางวัลพระราชทาน
Thailand Corporate Excellence Awards 2019
โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ
หุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability
Investment หรือ THSI ประจำปี 2562
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



รางวัลบริษัทจดทะเบียน
ด้านความยั่งยืนดีเด่น
ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่า
หลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงกว่า
100,000 ล้านบาท จากงาน
SET Awards ประจำปี 2562
โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก
ที่ชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์
เพื่อให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร
เท่ากับศูนย์ (Carbon Neutral) นับเป็น
ต้นแบบขององค์กรธุรกิจลดโลกร้อน อันจะนำไปสู่
การสร้างสังคมคาร์บอนต่ำ ขับเคลื่อนธุรกิจไทย
ให้มีความยั่งยืน



ใบรับรอง ESG 100 Certificate 2562
ธนาคารได้รับการคัดเลือก
เป็นหนึ่งใน 100 บริษัทที่มีความโดดเด่น
ในการดำเนินธุรกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม
และธรรมาภิบาล โดยสถาบันไทยพัฒนา



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ
ในระดับ "ดีเลิศ" ประจำปี 2562
จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย จัดโดยสมาคม
ส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญ
ผู้ถือหุ้น ในระดับ "ดีเลิศ" ประจำปี 2562
จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุม
สามัญผู้ถือหุ้น จัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
ร่วมกับสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์
และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

ระดับสากล

MSCI

ธนาคารกรุงไทยได้รับการจัดอันดับ AA ซึ่งถือว่าเป็นระดับผู้นำในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลในกลุ่มธนาคารของตลาดประเทศเกิดใหม่



ธนาคารกรุงไทยได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศ Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) ประจำปี 2563 เป็นบริษัทของไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่เป็นสมาชิก โดยเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการรายงานถึงความโปร่งใสในด้านความเสมอภาคทางเพศ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้หญิง



FTSE4Good

ธนาคารได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ประจำปี 2562 เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน กลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถนำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มาใช้พิจารณาเพื่อตัดสินใจในการลงทุน โดยกลุ่มดัชนีนี้ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ที่ดี เพื่อให้กองทุนต่างๆ (Tracker Fund) และผลิตภัณฑ์ตราสารทางการเงินที่มีโครงสร้างซับซ้อน (Structured Products) ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน



ธนาคารได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีแห่งความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2562 ทั้งในระดับโลก DJSI World และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน ถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกในประเทศ และภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก อีกทั้งยังได้รับรางวัลประเภท Bronze Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร จากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM เป็นปีที่ 3 โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน RobecoSAM Sustainability Yearbook 2020



ธนาคารได้รับการประเมินผลด้านการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จากดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืน Carbon Disclosure Project (CDP) ประจำปี 2562 ในระดับ A- ถือเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับผลคะแนนในระดับ A- (Leadership Level) โดย CDP เป็นมาตรฐานสำหรับการเปิดเผยข้อมูล คาร์บอนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สำคัญต่อตลาดโลก อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) ขององค์กรที่ใหญ่ที่สุดในโลก และมีนักลงทุนจำนวนมากให้ความเชื่อมั่นในข้อมูลของ CDP เพื่อใช้สำหรับการลงทุนและการตัดสินใจต่างๆ

รางวัล Investor Relations Awards 2019

นิตยสาร Institutional Investor

SET Awards - รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น

- รางวัล ASEAN Most Honored Companies (ในประเภท Best CEO, Best CFO และ Best IR Programs)
- รางวัล ASEAN Overall Best ESG/SRI Reporting
- รางวัล Best CFO-Thailand

หนังสือพิมพ์ข่าวหุ้นธุรกิจ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- รางวัล "หุ้นขวัญใจมหาชน" ประจำปีกลุ่มธุรกิจการเงิน

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



LRQA Assurance Statement

Relating to KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED's Sustainability Report for the calendar year 2019

This Assurance Statement has been prepared for KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of Engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) was commissioned by KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED (KBank) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2019 ("the Report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, using AccountAbility's AA1000AS (2008), where the scope was a Type 2 engagement.

Our assurance engagement covered KBank's operations and activities in Thailand only and specifically the following requirements:

- Evaluating the nature and extent of KBank's adherence to AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness.
- Confirming that the Report is in accordance with:
 - GRI Standards (2016) and core option, and
 - GRI Financial Services Sector Disclosure.
- Evaluating the reliability of data and information for the following topic specific standards:
 - Environmental:
 - GRI 302-1 Energy consumption within the organization
 - GRI 303-1 Total water withdrawal by source
 - GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
 - GRI 305-2 Energy (Scope 2) indirect GHG emissions
 - GRI 305-3 Other (Scope 3) indirect GHG emissions: Category 6 - business travel by taxicab only, and
 - GRI 306-2 Waste by type and disposal method
 - Social:
 - GRI 403-2 Total employees' absenteeism, and
 - Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiaries (former FS16).

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

LRQA's responsibility is only to KBank. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. KBank's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the Report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the Report is derived. Ultimately, the Report has been approved by, and remains the responsibility of KBank.

LRQA's Opinion

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

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information for the selected topic specific standards
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this Report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a moderate level of assurance engagement is less than for a high level of assurance engagement. Moderate level assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with AA1000AS (2008). The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing KBank's approach to stakeholder engagement and determining material issues to confirm that this information had been used to prepare their Report. We did this by benchmarking reports written by KBank and its peers to establish whether the majority of sector issues were included in this Report. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether KBank makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.



- Auditing KBank's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the Report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling process and systems. We also spoke with key people responsible for compiling the data and drafting the Report.
- Sampling of evidence presented at KBank's head office in Bangkok to confirm the reliability of the topic specific standards.

Observations

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

- **Stakeholder inclusivity:**
We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from KBank's stakeholder engagement process.
- **Materiality:**
We are not aware of any material issues concerning KBank's sustainability performance that have been excluded from the Report. KBank has processes for identifying and determining material issues based on a set of unbiased criteria.
- **Responsiveness:**
KBank has processes for responding to its various stakeholder groups and the Report remains readily accessible to all. However, we believe that the future reports should demonstrate how KBank uses its data & information to inform business decisions and improve its governance of environmental performance.
- **Reliability:**
KBank has improved its data management system for environmental topic specific standards; for example, waste disposal. However, we believe that future reports should extend the disclosure of how KBank's performance actually impacts or effects the local, regional or global environment.

LRQA's competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only work undertaken by LRQA for KBank and as such does not compromise our independence or impartiality.

Signed

Opert Charuratana
LRQA Lead Verifier

Dated: 4 February 2020



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-11

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

LRQA reference: BGK000000461

Lloyd's Register Group Limited, its affiliate and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2020. A member of the Lloyd's Register Group.



บทความบางบทความที่ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้เป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต (Forward-Looking Statement) เกี่ยวกับฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") ซึ่งธนาคารได้จัดทำขึ้นโดยอาศัยสมมติฐานหลายประการ รวมทั้งอาศัยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่าที่มีอยู่ ณ วันที่บทความดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้น บทความที่มีคำเช่นว่า "คาดว่า" "เชื่อว่า" "ประมาณว่า" เป็นต้น และข้อความอื่นในทำนองเดียวกัน นั้นจัดเป็นบทความคาดการณ์ในอนาคต ซึ่งอาจมีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ในอนาคตต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียง การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง หรือกฎระเบียบระดับโลกหรือระดับประเทศ ดังนั้น ผู้อ่านหรือผู้รับข้อมูลจึงต้องศึกษาบทความด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณของตนเอง รวมทั้งพิจารณาข้อเท็จจริงข้อมูลที่สามารถเปลี่ยนแปลงไปให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจลงทุนหรือเข้าทำธุรกรรม

แบบสอบถาม
เกี่ยวกับการจัดทำ
รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน
2562

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด และขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562 เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหาขงรายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคาร ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้แก่สังคมในปี 2562 ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่สละเวลาในการอ่าน และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งอยู่ในเอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่าน มีคุณค่ายิ่งที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงาน ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่าน
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ

- เข้าใจมากที่สุด
- เข้าใจมาก
- เข้าใจปานกลาง
- เข้าใจน้อย
- เข้าใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวม

- พอใจมากที่สุด
- พอใจมาก
- พอใจปานกลาง
- พอใจเล็กน้อย
- พอใจน้อยที่สุด

ท่านชอบเนื้อหาขงรายงานฯ
ส่วนใดมากที่สุด

- การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- มิติเศรษฐกิจ
- มิติสังคม
- มิติสิ่งแวดล้อม
- ผลการดำเนินงาน
ด้านเศรษฐกิจ สังคม
และสิ่งแวดล้อม

หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ขึ้นขอบมากขึ้น
- ขึ้นขอบเท่าเดิม
- ขึ้นขอบลดลง

ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคาร
ในรูปแบบใด

- ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ
- ผู้รับบริการ
- ผู้ดูแลงานด้าน SD/CSR
ของหน่วยงาน
- ผู้ดูแลงานด้านสิ่งแวดล้อม
ของหน่วยงาน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม
- สื่อมวลชน
- พนักงาน/หน่วยงานราชการ
- พนักงานธนาคารกสิกรไทย
- คู่ธุรกิจธนาคารกสิกรไทย
- ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
- หน่วยงานเอกชน
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562

.....

.....

.....

.....

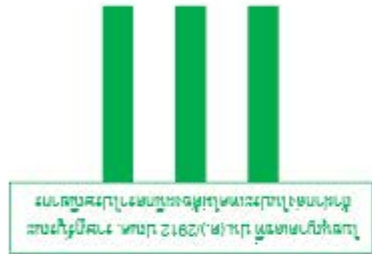
.....

.....

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2562
กรุณาติดต่อ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักเลขานุการบริษัท
สายงานเลขาธิการองค์กร
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1
ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : 02-4702984
โทรสาร : 02-4702690





10140
 กรุงเทพมหานคร
 ปตท. จำกัด (มหาชน)
 ชั้น 1399
 อาคารปิโตรเลียม
 สำนักงานปิโตรเลียม
 กรุงเทพมหานคร
 โทร. 02-260-1000



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : 02-2220000
โทรสาร : 02-4701144-5
K-Contact Center : 02-8888888
สวิตช์ : KASITHBK
อีเมล : info@kasikornbank.com
เว็บไซต์ : www.kasikornbank.com

ด้วยเจตนารมณ์ "กรีน ซีเอ็นเอ" รายงานฉบับนี้ใช้กระดาษจากต้นไม้ที่ปลูก
โดยการบริหารจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน และกระบวนการผลิตกระดาษ
ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใช้หมึกพิมพ์ที่ทำจากถั่วเหลือง
ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK

