KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557
ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK

บริการทุกระดับประทับใจ

CUSTOMER CENTRICITY

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 อีควิปเมนท์ กสิกรไทย
开泰设备融资 KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT

• Multi-Corporate Business • Large Corporate Business • Medium Business
• Small and Micro Business • High Net Worth Individual • Affluent • Middle Income • Mass

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

หัวใจสีเขียว

ปณิธาน “หัวใจสีเขียว”

ธนาคารกสิกรไทยประกาศเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” ที่มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลุกจิตสำนึกของการมีส่วนร่วม ให้เกิดการดำเนินงานและปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ในทุกกระบวนการทำงานและการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศที่ยั่งยืน

สารบัญ

04
สารจากประธานกรรมการ
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

07
การปฏิบัติตามหลักการสากล
ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

10
ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน)

15
การดำเนินงาน
ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

20
แนวทางการจัดทำรายงาน
การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

24
การกำกับดูแลกิจการ

34
การดูแลและให้ความสำคัญ
กับลูกค้า

50
การดูแลและให้ความสำคัญ
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

64
การดูแลและให้ความสำคัญ
กับพนักงาน

76
ดัชนีข้อมูลตามกรอบ
การรายงาน GRI

สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ต่อเนื่อง ด้วยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริง จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนภายใต้ปณิธาน "หัวใจสีเขียว" ที่มุ่งสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้แก่พนักงานทั้งองค์กร ในการดำเนินงานนั้น คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ ให้เกิดการปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน และให้ข้อเสนอแนะต่อแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยในปี 2557 มีการดำเนินงาน ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ

ธนาคารได้ตั้งเป้าหมายและกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภาพรวม ทิศทาง และการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและวางรากฐานทางเศรษฐกิจที่สมดุล ธนาคารได้พัฒนาบริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ รวมทั้งขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจไปในกลุ่มประเทศ AEC เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยให้บริการทางการเงินแก่นักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันจะทำให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจที่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ ได้จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อให้ความรู้ทางการเงินในการวางแผนการเงินส่วนบุคคลและการดำเนินธุรกิจแก่ลูกค้า ประชาชนทั่วไป อันจะทำให้การดำเนินชีวิตมีความมั่นคง และช่วยสร้างรากฐานเศรษฐกิจที่เข้มแข็งให้แก่ประเทศ ผ่านโครงการสำคัญต่างๆ อาทิ K-Expert, K SME Care, KFam Club และการจัดทำรายการโทรทัศน์ SME ตีแตก รวมทั้งการสร้างช่องทางในการเข้าถึงบริการของธนาคารในวงกว้างในรูปของดิจิตัลแบงกิ้ง ด้วยบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ K-Mobile Banking ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมทั่วประเทศ

ด้านสังคม

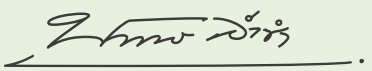
ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลและพัฒนาศักยภาพพนักงาน ด้วยเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุเป้าหมายที่กำหนด จึงได้จัดทำแผนงานในด้านต่างๆ ได้แก่ การจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถเพื่อสร้างความพร้อมและโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน การพัฒนาศักยภาพผู้นำและการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งงาน การบริหารแรงงานสัมพันธ์ ผลตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีสุขชีวอนามัยที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมและชุมชน โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพของเยาวชนไทยเพื่อสร้างความพร้อมและความมั่นคงของชีวิตในอนาคต ในการเติบโตเป็นกำลังสำคัญของประเทศ โดยร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ดำเนินโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา เพื่อพัฒนาและสร้างความคิดที่เป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล ปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีที่มีต่อชุมชน บนหลักการการทำโครงงานฐานวิจัย และได้นำแนวคิดดังกล่าวมาจัดทำโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาแคมป์สำหรับบุตรของพนักงานธนาคาร เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมภายในองค์กร โดยมีแผนในการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง อีกทั้งได้ขยายแนวคิดการพัฒนาเยาวชนให้ครอบคลุมในวงกว้าง ด้วยการจัดทำเว็บไซต์ AFTERKLASS ซึ่งเป็นชุมชนออนไลน์สำหรับเด็กนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งพัฒนาทักษะตามความฝันของเด็ก อาทิ ดนตรี กีฬา ศิลปะ และการเรียน เพื่อการเป็นเยาวชนที่มีคุณภาพและมีจริยธรรมที่ดี นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการออกมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองและหนี้ภาคครัวเรือนที่ปรับสูงขึ้น ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวในพื้นที่ 7 จังหวัดของประเทศไทย

ด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน ได้แก่ การกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงที่ต้องคำนึงถึงการรักษาอนุรักษ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมทางกฎหมายในระดับประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ การปล่อยสินเชื่อสนับสนุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ได้แก่ พลังงานแสงอาทิตย์ ลม และชีวมวลขนาดเล็ก สินเชื่อที่มีส่วนในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ได้แก่ K-Top Up Loan for Energy Saving (Lighting Solution) และ K-Energy Saving Guarantee Program ในด้านการบริหารจัดการอาคารสถานที่ ธนาคารได้กำหนดแนวทางในการก่อสร้างและปรับปรุงอาคารของธนาคาร ให้เป็นอาคารประหยัดพลังงานในระยะยาว นับตั้งแต่การเริ่มก่อสร้าง การเลือกใช้วัสดุ การรักษาสภาพแวดล้อม การบริหารจัดการพลังงานภายในอาคาร และการสร้างระบบนิเวศที่ดีต่อชุมชน รวมทั้งจัดทำโครงการรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน การลดการใช้กระดาษ และการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน เพื่อฟื้นฟูสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในปี 2557 คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานทั้งหมด โดยมีหน้าที่ให้คำปรึกษา กำกับดูแล และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการ และการนำแนวคิดการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนไปปรับใช้ในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การดูแลและปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม การพัฒนาศักยภาพของเยาวชนและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการดำเนินนโยบายอนุรักษ์ลดการใช้ทรัพยากรและของเสีย

ในปี 2560 ธนาคารตั้งเป้าหมายในการนำแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนลงไปปฏิบัติใช้ในทุกกระบวนการธุรกิจ ที่ครอบคลุมและเพิ่มมากขึ้น โดยกำหนดกระบวนการบริหารจัดการ การวางโครงสร้างการดำเนินงาน การให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานผ่านการจัดทำแคมเปญภายในองค์กร และการติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

การจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนฉบับนี้ เป็นการจัดทำรายงานภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI (Global Reporting Initiative) โดยใช้ตัวชี้วัดที่อ้างอิงจากฉบับ G4 ในการกำหนดประเด็นและขอบเขตการดำเนินงาน ซึ่งดำเนินการเป็นปีแรก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารในระยะยาวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในนามของธนาคารกสิกรไทย ผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง ที่ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตลอดจนการสนับสนุนให้พนักงานทุกคน ลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสีย ได้มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนสืบไป



นายบัณฑูร ล่ำซำ
ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

หัวใจสีเขียว

การปฏิบัติตามหลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

หลักการสากล	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
1. สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย 2. หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	สิทธิมนุษยชน	• กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน • จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล
3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง 4. ขจัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ 5. ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง 6. ขจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	แรงงาน	• กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน ในการไม่เลือกปฏิบัติและกีดกันแรงงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และการให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี • สนับสนุนและจัดให้มีสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน • มีนโยบายไม่บังคับแรงงานและไม่จ้างแรงงานเด็ก • สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 • จัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน • กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน

หลักการสากล	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	 **สิ่งแวดล้อม**	• กำหนดเรื่องการอนุรักษ์และร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน • กำหนดเรื่องการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากรและการลดของเสีย และการสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน • กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว ซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูงเพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ภายในอาคาร (อยู่ระหว่างการดำเนินงานก่อสร้างและติดตั้ง) เป็นต้น • ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียวในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรม ดูงานแก่องค์กรและสถาบันการศึกษา

หลักการสากล	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น	• ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต • ได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติฯ จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต • ประกาศนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน • กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และเบาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคาร • สื่อความและให้ความรู้นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง • จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือการกระทำไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล • ร่วมลงนามในโครงการ “การส่งเสริมการจัดจ้างสีเขียวในภาคเอกชน” ของสถาบันองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD)

ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยมี

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ
แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
เลขทะเบียนบริษัท: 0107536000315 (เดิมเลขที่ บมจ. 105)
โทรศัพท์: 02-2220000
โทรสาร: 02-4701144-5
K-Contact Center (**กลุ่มลูกค้าบุคคล**): 02-8888888
กด 1 ภาษาไทย กด 2 ภาษาจีนกลาง
กด 3 ภาษาอังกฤษ กด 4 ภาษาญี่ปุ่น
กด 5 ภาษาพม่า
K-BIZ Contact Center (**กลุ่มลูกค้าธุรกิจ**): 02-8888822
กด 1 ภาษาไทย กด 2 ภาษาจีนกลาง
กด 3 ภาษาอังกฤษ กด 4 ภาษาญี่ปุ่น
กด 5 ภาษาพม่า
อีเมล: info@kasikornbank.com
เว็บไซต์: www.kasikornbank.com

ธนาคารก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ต่อมาได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2519 ปัจจุบันธนาคารมีทุนจดทะเบียนจำนวน 30,486,146,970 บาท เป็นทุนชำระแล้วเป็นเงิน 23,932,601,930 บาท จำนวนหุ้นสามัญ 2,393,260,193 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

ธนาคารดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ความเป็นอิสระ การให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และมีเจตนารมณ์อย่างแน่วแน่ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ควบคู่ไปกับความมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการดูแล รักษา และการใช้ทรัพยากรด้านพลังงานอย่างคุ้มค่าในองค์กร จึงได้กำหนดมาตรฐานด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บข้อมูล ตรวจสอบการใช้พลังงาน และการบริหารจัดการระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ โดยยึดตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ อาทิ Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) และกฎระเบียบข้อบังคับภายในประเทศของหน่วยงานภาครัฐ คือ กระทรวงพลังงาน

ทั้งนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตร เครือข่าย และสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่างๆ โดยได้ร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติใช้ภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้ อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและกรรมการในหน่วยงานและองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนด้านอื่นๆ อีก อาทิ

- องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD)
- สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)
- CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย

ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งเน้นการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมุ่งสู่การมีผลการดำเนินงานที่ดีและยั่งยืนภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม การดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบความยั่งยืน

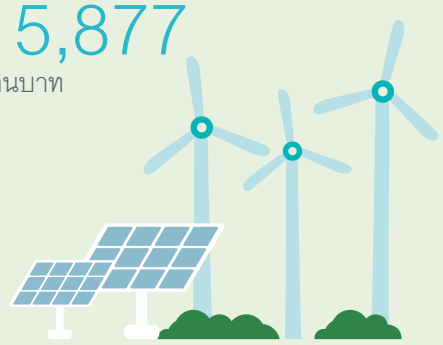
ผลการดำเนินงานด้านการเงิน

สินทรัพย์รวม	จำนวนหุ้น	มูลค่าตลาด	กำไรสุทธิ
2.39 ล้านล้านบาท	2,393 ล้านหุ้น	548,057 ล้านบาท	46,153 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานทั่วไป

การให้สินเชื่อโครงการธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน

15,877 ล้านบาท



CO_2

การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) ต่อพนักงานประจำ

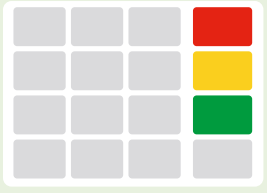
1.76%

จำนวนการทำรายการทางการเงินผ่านดิจิตัลแบงกิ้ง

723 ล้านรายการ

จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม

9,853 เครื่อง



จำนวนลูกค้าทั้งหมด

12.7 ล้านราย

เครือข่ายสาขาในประเทศ

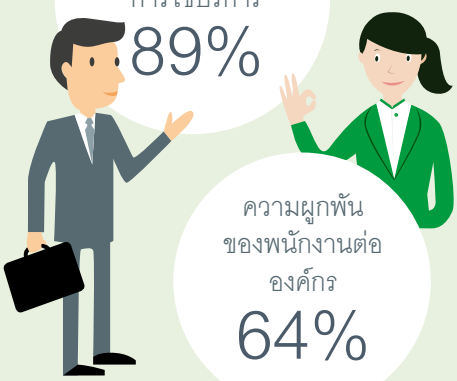
1,124 สาขา

เครือข่ายการให้บริการในต่างประเทศ

15 แห่ง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ

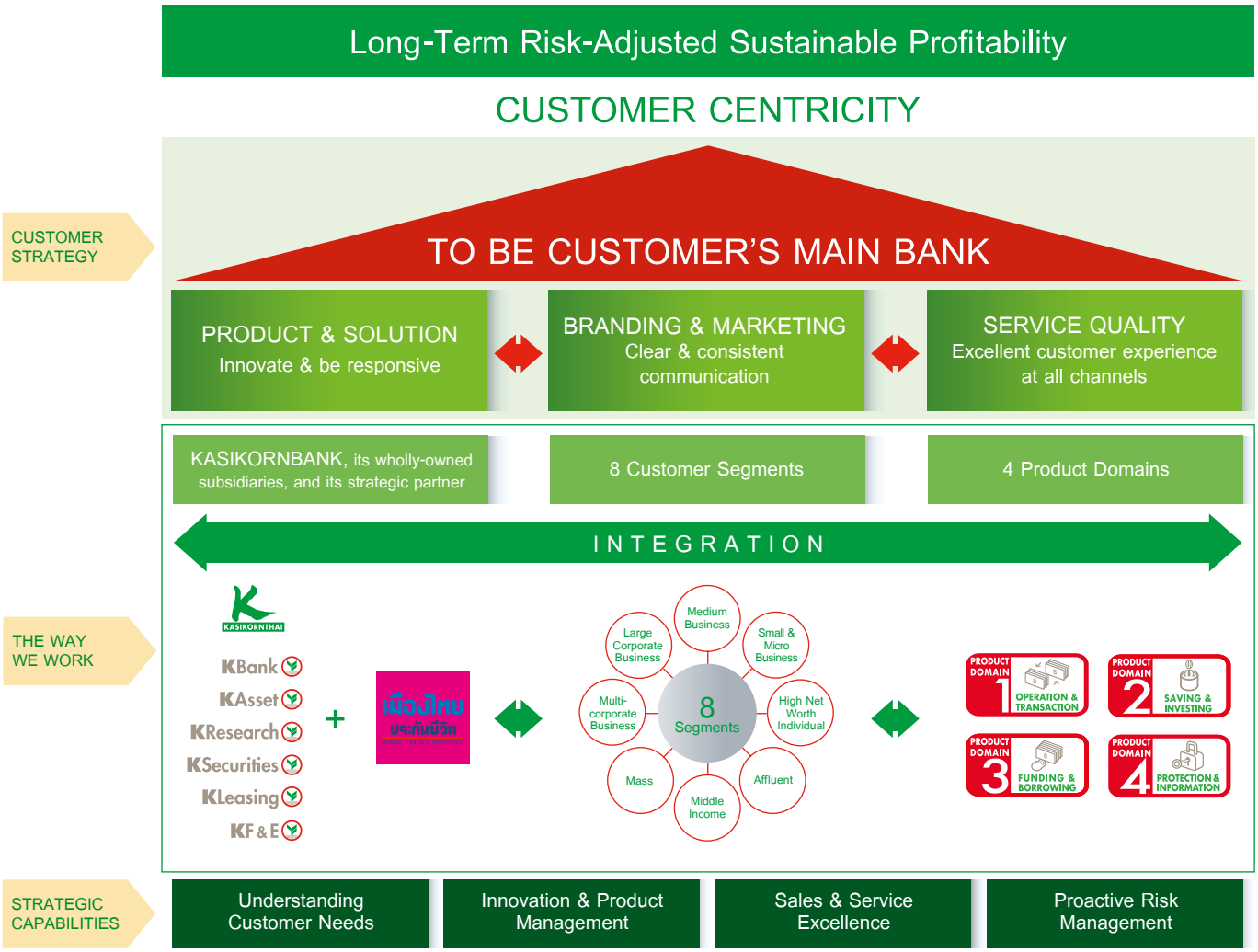
89%



ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

64%

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ



ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นในยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ที่มุ่งเน้นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม (Customer's Main Bank) โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการทางการเงินที่ครบวงจร พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกกลุ่มผ่าน 3 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product & Solution) ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที
2. ด้านแบรนด์และการตลาด (Branding & Marketing) ที่เน้นการสร้างความชัดเจนและความสอดคล้องของแบรนด์ในทุกระดับ

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ดีเลิศให้กับลูกค้าในทุกช่องทาง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ
   - การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding Customer Needs)
   - การสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Innovation and Product Management)
   - การขายและการให้บริการที่เป็นเลิศ (Sales & Service Excellence)
   - การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Proactive Risk Management)

กระบวนการดำเนินงาน

ตามที่คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารนั้น เพื่อให้ยุทธศาสตร์ของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ธนาคารได้ใช้บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (KBank Strategy Map) และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผ่านมิติสำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และได้มีการถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ระดับสายงาน (Division Strategy Map) ที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีทีมบาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมอง และถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้บริหารสายงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จ พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วัฒนธรรมองค์กร (K-Culture)

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- เป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย
- ส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า
- มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและความพึงพอใจของลูกค้า

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ไว้ใจกันและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- ร่วมแรง ร่วมใจ

ความเป็นมืออาชีพ
- มีทักษะ ความสามารถ
- มีจิตมุ่งมั่นทุ่มเทและเป็นเดือดเป็นร้อนในงาน
- มีความซื่อสัตย์และจริยธรรม
- มีความรับผิดชอบต่อสังคม

การริเริ่มสิ่งใหม่
- กล้าคิด กล้าทำ
- พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หัวใจสีเขียว

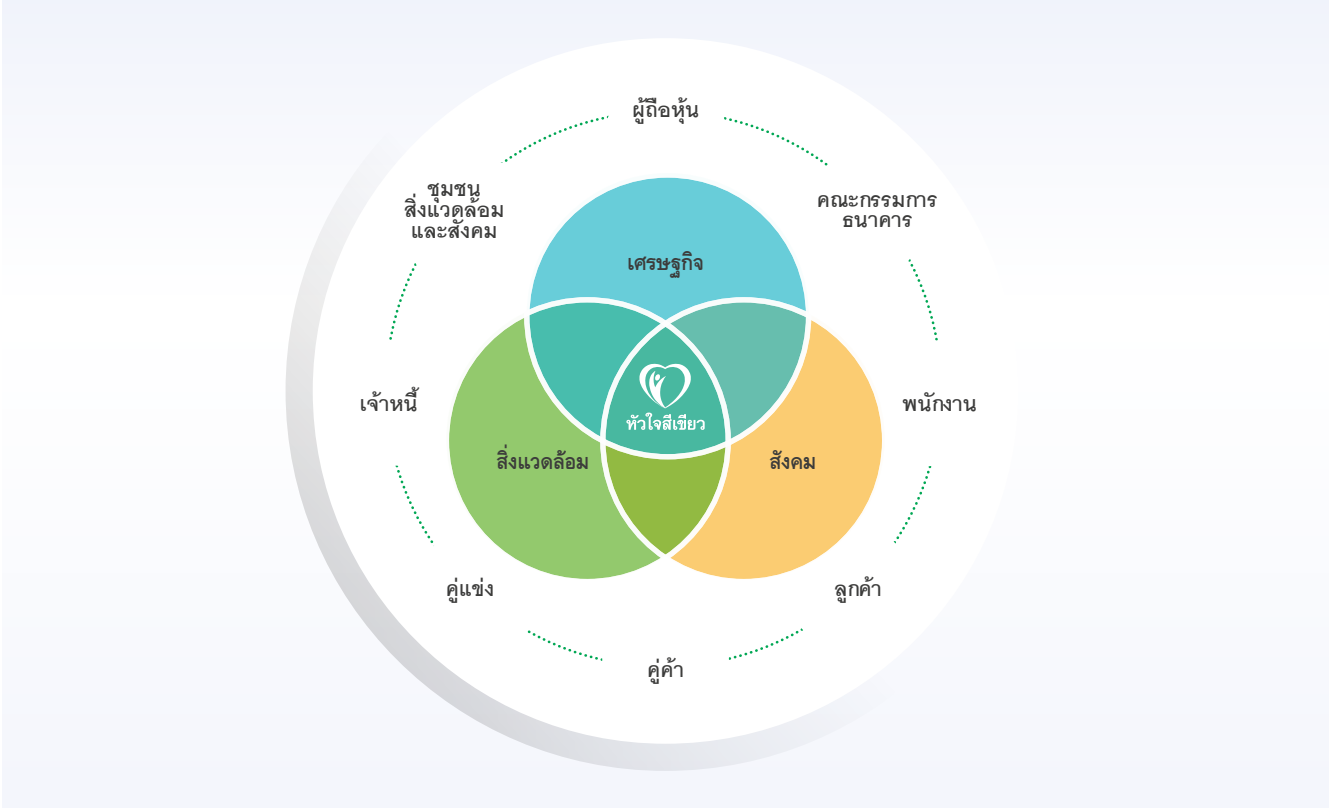
การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ โดยได้ประกาศเจตนารมณ์ **"หัวใจสีเขียว"** ที่มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้แก่พนักงานในองค์กร ด้วยการสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปลุกจิตสำนึกของการมีส่วนร่วม ให้เกิดการดำเนินงานและปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการทำงานและการดำเนินธุรกิจ การได้รับประสบการณ์จริง อันนำไปสู่ความตั้งใจจริงในการจัดทำโครงการและกิจกรรมเพื่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างรากฐานที่เข้มแข็ง และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศที่ยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการปฏิบัติเป็นรูปธรรมอยู่ในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมอบหมายให้ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทำหน้าที่ตัวแทนขององค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน พิจารณาให้ข้อเสนอแนะและติดตามการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ สายงานเลขาธิการองค์การ ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร ให้เป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยปรับเปลี่ยนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน



นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การรักษาความเป็นมืออาชีพและความเป็นเลิศในการดำเนินงาน
- การพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณชน
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจ

ด้านสังคม

- การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- การดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
- การพัฒนาศักยภาพเยาวชนและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
- การดำเนินงานสาธารณประโยชน์

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากรและการลดของเสีย
- การสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมองค์กรในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้นำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นแนวทางในการวางแผนทางธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจให้แก่ทุกหน่วยงานของธนาคาร เพื่อให้เกิดนวัตกรรมเชิงธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดทั้งต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมกัน ในปี 2557 ธนาคารได้ดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อาทิ พนักงาน พันธมิตร ลูกค้า สังคมและชุมชน และจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการและกิจกรรมดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 1 - 1.5 ของกำไรสุทธิประจำปี พร้อมรายงานการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-25)

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญโดยระบุแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของธนาคาร จรรยาบรรณพนักงาน และรายงานประจำปีของธนาคาร โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม ตามความเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งหมด และให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยได้จัดทำกระบวนการและขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ และข้อกังวลใจ ผ่านการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยกำหนดความถี่ในการดำเนินงานที่ชัดเจน อาทิ การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้อง

ทั้งนี้ การระบุและคัดเลือกผู้มีส่วนได้เสีย จะพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และผลกระทบของการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยกำหนดเนื้อหารายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ครบถ้วน ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้จัดทำช่องทางในการให้ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเว็บไซต์ kasikornbank.com /K-Contact Center 02-8888888/K-BIZ Contact Center 02-8888822 และอื่นๆ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	กระบวนการที่ใช้ (G4-26)	ความถี่	ความต้องการ (G4-27)	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
ผู้ถือหุ้น	• ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • เข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • จัดกิจกรรมผู้ถือหุ้นสัญจร • ให้ข้อมูลผ่านทางจุลสาร “สารสัมพันธ์” • สอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ • รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน	1 ครั้ง/ปี 209 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง/ปี 265 ครั้ง	• ผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุนในหุ้นของธนาคาร • ผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน • การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม	• ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร
คณะกรรมการธนาคาร	• ประชุมคณะกรรมการทุกเดือน เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง • ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา • มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ • พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ	12 ครั้ง	• การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล • การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม	• ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร
พนักงาน	• ปฐมนิเทศพนักงาน • จัดการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะแก่พนักงาน • สำรวจความคิดเห็นของพนักงาน	11 รุ่น 786 หลักสูตร 1 ครั้ง/ปี	• ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม • ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน	• ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม • พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	กระบวนการที่ใช้ (G4-26)	ความถี่	ความต้องการ (G4-27)	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
	• จัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ • มีการสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี	1 ครั้ง/ปี	• การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง • สวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	• ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป • การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิผล
ลูกค้า	• สื่อสารการตลาด • มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า • ทำความเข้าใจลูกค้าโดยพบปะลูกค้าผ่านการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ • จัดกิจกรรม/ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ • รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน **การเจรจาจับคู่ธุรกิจ** • การพัฒนาศูนย์ส่งเสริมธุรกิจระหว่างประเทศ (K Global Business Center) • การให้คำแนะนำโดยทีมงานที่พูดภาษาต่างชาติได้ดี • การจัดทำหนังสือคู่มือการค้าการลงทุนในประเทศไทยและกลุ่มประเทศเออีซี	เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	• ความสะดวกในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งคำแนะนำทางการเงิน • ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ • ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • การรักษาความลับของลูกค้า **ลูกค้าต่างชาติ** • ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทย • คำแนะนำในด้านการค้าการลงทุนในประเทศไทย • การแนะนำคู่ค้าที่มีศักยภาพและเชื่อถือได้ **ลูกค้าไทย** • ความพร้อมในการให้บริการทางด้านการเงินในต่างประเทศ • คำแนะนำในด้านการค้าการลงทุนในกลุ่มประเทศอาเซียน • การแนะนำคู่ค้าที่มีศักยภาพและเชื่อถือได้	• มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า • การพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ในทุกด้าน • การกำหนดเรื่องการรักษาความลับของลูกค้าเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณของพนักงานที่ต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และมีการสื่อไปยังพนักงานอย่างสม่ำเสมอ • มุ่งมั่นในการเป็นเอเชียนแบงก์ (Asian Bank) ภายใต้การดำเนินกลยุทธ์ “AEC+” ซึ่งมุ่งสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าของธนาคารและธนาคารพันธมิตรทั้งด้านการเงินและมิใช่การเงิน อันเป็นการเสริมสร้างความพร้อมให้กับลูกค้าเพื่อรับมือกับตลาดเออีซีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้
คู่ค้า	• พบปะคู่ค้า • จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ • รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน	เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	• ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส	• ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	กระบวนการที่ใช้ (G4-26)	ความถี่	ความต้องการ (G4-27)	แนวปฏิบัติที่ดำเนินการ
	• การเซ็น MOU เพื่อสร้างกรอบความร่วมมือในการดูแลลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยกับธนาคารพันธมิตร • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น สัมมนา โครงการจับคู่ธุรกิจ • การแลกเปลี่ยนพนักงาน		**กรอบความร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรที่ต้องการคือ** 1. Facility and Process Sharing : ส่งต่อลูกค้าระหว่างธนาคาร และแบ่งปันสถานที่ในการดูแลลูกค้าของเครือธนาคารพันธมิตร 2. Human Resource Collaboration : การแลกเปลี่ยนพนักงานระหว่างธนาคารพันธมิตร 3. Information Sharing : การแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำธุรกิจ 4. Network Extension : การขยายเครือข่ายของธนาคารพันธมิตรและลูกค้าของธนาคารพันธมิตร ผ่านการแนะนำหรือทำการจับคู่ธุรกิจ	• เดินหน้าสร้างพันธมิตรกับธนาคารท้องถิ่นในประเทศต่างๆ เพื่อที่จะขยายเครือข่ายการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วภูมิภาคและพร้อมที่จะรองรับการทำธุรกรรมทั้งด้านการเงินและมิใช่การเงินของผู้ประกอบการ
คู่แข่ง	• สร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรมร่วมกัน		• ดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม	• ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต
เจ้าหนี้	• จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมให้ความรู้ • รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน		• จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด • มีการสื่อสารที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	• ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลงและหน้าที่ที่พึงมีต่อเจ้าหนี้ทั้งเจ้าหนี้ทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้นกู้ และผู้ฝากเงิน
ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	• สำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม • รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น • ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม • การให้ความรู้ทางการเงินผ่าน - K-Expert - KFam Club - K SME Care	อย่างน้อย 1 ครั้ง 226 ครั้ง 12 ครั้ง 5 ครั้ง	• ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน • ความสามารถในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในชีวิตประจำวัน • เศรษฐกิจในชุมชนมีการเจริญเติบโตและยั่งยืน • สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน • ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	• ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม • สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชน พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนและสังคม • ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

แนวทางการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

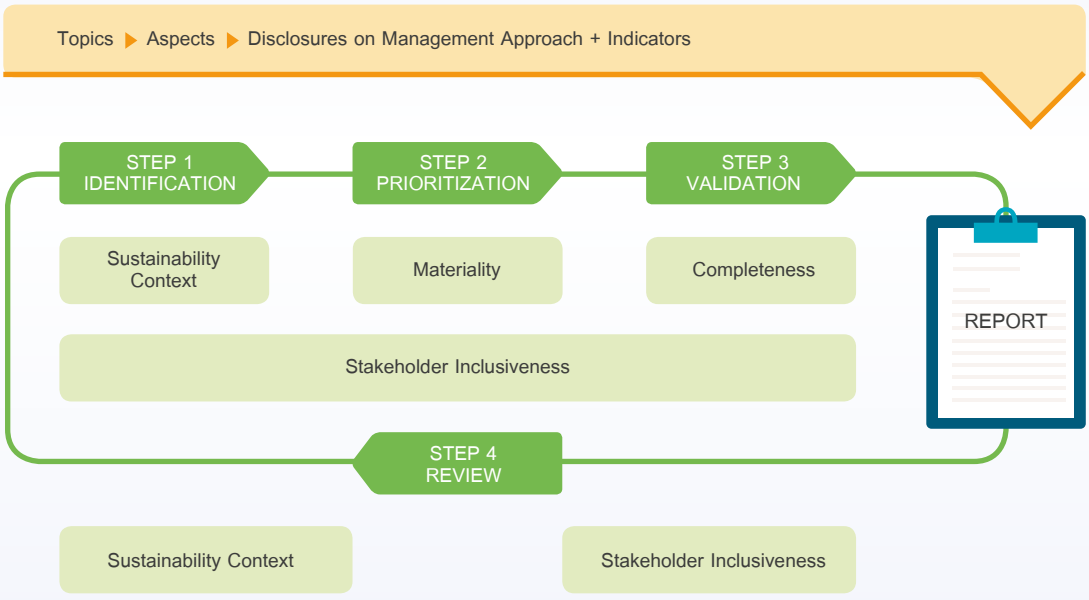
หลักการจัดทำรายงาน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนมาตั้งแต่ปี 2555 - 2556 โดยจัดทำเป็นรูปเล่มแยกออกจากรายงานประจำปี เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้ทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างชัดเจน ภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI (Global Reporting Initiative) โดยใช้ตัวชี้วัดที่อ้างอิงจากฉบับ G3.1 และในปี 2557 ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ภายใต้กรอบการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI โดยใช้ตัวชี้วัดที่อ้างอิงจากฉบับ G4 โดยเปิดเผยข้อมูลในระดับ Core ซึ่งดำเนินการเป็นปีแรก ทั้งนี้ ขอบเขตการรายงานจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2557 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารในระยะยาวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อาทิ สายงานเลขาธิการองค์การ สายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์การ สายงานกำกับและตรวจสอบ สายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท สายงานผลิตภัณฑ์บรรษัทและผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ สายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ สายงานการเงินและควบคุม สายงานระบบ สายงานทรัพยากรบุคคล

การคัดเลือกเนื้อหาเพื่อการรายงาน

การคัดเลือกเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ธนาคารอ้างอิงจากประเด็นสาระสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยประยุกต์ใช้หลักการของ AA1000 APS 2008 และหลักการกำหนดเนื้อหา (Materiality Assessment) ของ GRI ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การกำหนดสาระสำคัญ (Materiality Assessment) (G4-18)

กรอบขั้นตอนของการกำหนดประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตการรายงาน



ที่มา: GRI G4

การกำหนดสาระสำคัญ (G4-18)

ธนาคารกสิกรไทยได้จัดทำการประเมินสาระสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน และได้นำหลักการกำหนดเนื้อหาการรายงานตามมาตรฐานสากล GRI (Global Reporting Initiative) มาประยุกต์ใช้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. **การระบุประเด็นสำคัญ (Identification) ที่เกี่ยวกับความยั่งยืน** โดยพิจารณาจากข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวังในการดำเนินงานของธนาคาร ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จากการจัดกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารต่างๆ ประกอบกับแนวทางการดำเนินงานของธนาคารที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน
2. **การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritization) ที่เกี่ยวกับความยั่งยืน** โดยพิจารณาระดับคะแนนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ที่ระดับน้อย ปานกลาง มาก จากนั้น ธนาคารได้จัดประชุมแก่หน่วยงานทั้งหมดของธนาคารเพื่อชี้แจงการจัดความสำคัญของประเด็นต่างๆ เพื่อให้แนวทางปฏิบัติและการจัดส่งข้อมูล จากนั้นได้นำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความยั่งยืนให้แก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อพิจารณาให้ประเด็นเพิ่มเติม และอนุมัติ เป็นแนวทางในการดำเนินงานและระบุประเด็นดังกล่าว ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร
3. **การตรวจสอบ ทบทวน เนื้อหา ประเด็นสำคัญ (Validation) ที่เกี่ยวกับความยั่งยืน** ที่นำเสนอในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และเว็บไซต์ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหาการรายงานทั้งหมดครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับหลักการและตัวชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพของการรายงาน

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานกลางในการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ โดยมีการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์โดยแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด จะต้องรายงานแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร

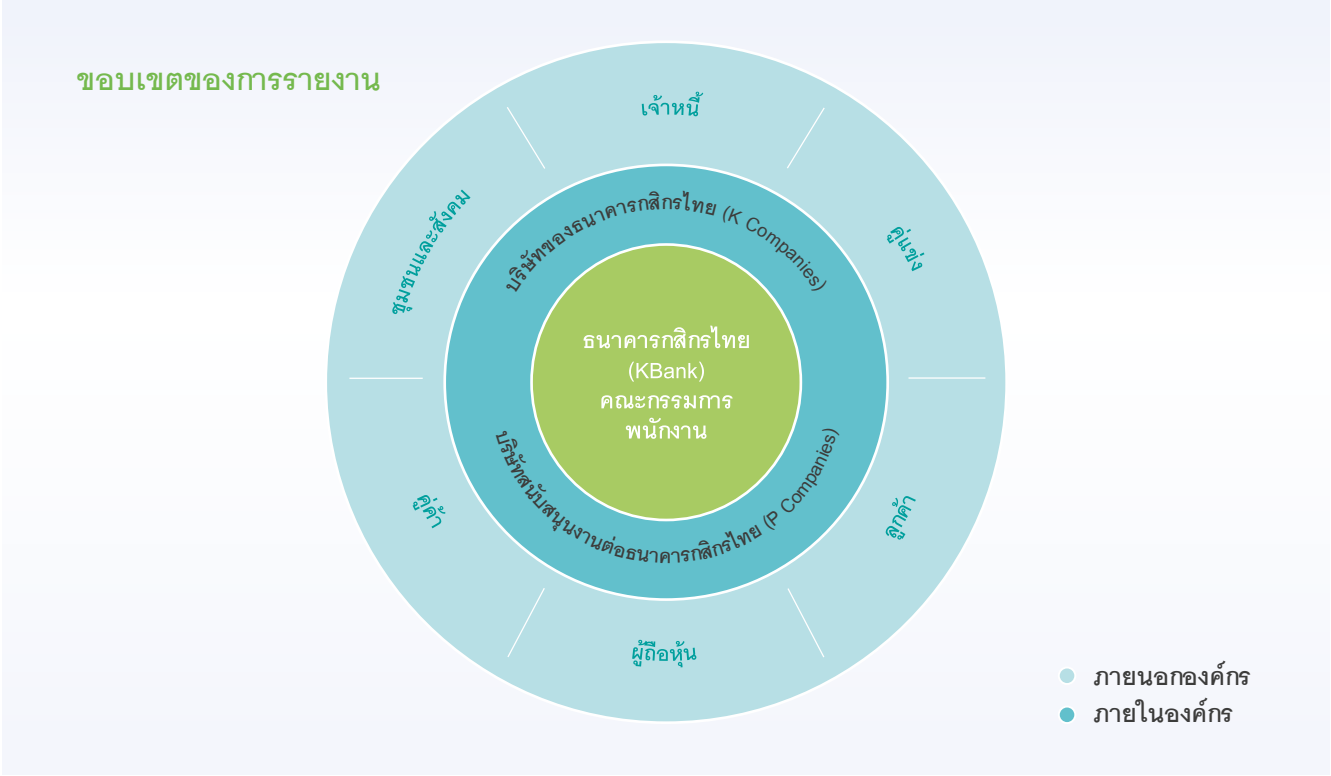
ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน
(G4-31)

ผู้บริหารงานพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์
สายงานเลขาธิการองค์การ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1
ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ
กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ 02-4702984

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และการกำหนดขอบเขตการรายงาน (G4-17 และ G4-18)

ธนาคารได้ประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์กร จากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยแบ่งระดับของการเพิ่มขึ้นของการให้ความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย โดยในปี 2557 มีประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธนาคารให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น ทั้งสิ้น 15 สาระสำคัญ ดังแสดงในตารางด้านล่าง และกำหนดขอบเขตของความเกี่ยวข้องของแต่ละประเด็นความสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นการรายงานตามมาตรฐาน GRI ฉบับ G4 เป็นปีแรก เนื้อหาการรายงานสาระสำคัญจึงครอบคลุมเฉพาะการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ขอบเขตภายในองค์กร (Within Organization) ประกอบด้วยบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด และบริษัท แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนท์ กสิกรไทย จำกัด และบริษัทสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย (P Companies)



ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI (GRI Aspect) ที่มีการระบุอยู่ในรายงานฉบับนี้ มีรายละเอียดในตารางด้านล่าง โดยมีการเปลี่ยนแปลงและปรับเพิ่มประเด็นการรายงานจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฉบับปี 2555 ในหัวข้อของการจัดการบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง และครอบคลุมประเด็นการประเมินคู่ค้าทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการจ้างงาน ด้านสิทธิมนุษยชน และด้านผลกระทบต่อสังคม เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect (G4-19)	ขอบข่ายการรายงาน Aspect Boundary	
		Within Organization (G4-20) (KBank/K Companies/ P Companies)	Outside Organization (G4-21) (ผู้ถือหุ้น/ลูกค้า/คู่ค้า/ คู่แข่ง/เจ้าหนี้/ชุมชน และสังคม)
ระดับความสำคัญมาก			
• การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น	• การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น	Within Organization	Outside Organization
• การบริหารความเสี่ยง	• การตรวจสอบ	Within Organization	Outside Organization
• ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ • การกำกับดูแลกิจการ • การดูแลพนักงาน • สิทธิมนุษยชน	• การติดสลากสินค้าและบริการ • การสื่อสารการตลาด • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า • การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	KBank/K Companies	ลูกค้า/คู่ค้า/คู่แข่ง/เจ้าหนี้
• การเปิดเผยข้อมูล • สุขภาพและความปลอดภัย • การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	• การจ้างงาน • ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร • การฝึกอบรมและการศึกษา	Within Organization	
	• การไม่เลือกปฏิบัติ • การปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย • การประเมินผล	Within Organization	Outside Organization
	• สุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน		
ระดับความสำคัญปานกลาง			
• การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม • สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• สินค้าและบริการ • ชุมชนท้องถิ่น	KBank/K Companies	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม
• การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ • Brand Management	• ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ • ผลกระทบด้านเศรษฐกิจทางอ้อม	KBank/K Companies	ลูกค้า/ชุมชนและสังคม
ระดับความสำคัญน้อย			
• การบริหารห่วงโซ่คุณค่า • การจัดการพลังงาน/น้ำ/ของเสีย • Climate Change & Environmental Footprint	• วิธีปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • การประเมินคู่ค้าในด้านสิ่งแวดล้อม • การประเมินคู่ค้าในด้านการจ้างงาน • การประเมินคู่ค้าในด้านสิทธิมนุษยชน • การประเมินคู่ค้าในด้านผลกระทบต่อสังคม • กลไกการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจ้างงาน • พลังงาน • น้ำ • น้ำทิ้งและกากของเสีย • มลพิษทางอากาศ (Emission)	Within Organization	Outside Organization

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

- คณะกรรมการธนาคาร
- การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ
- การติดตาม ประเมินผล และการกำหนดค่าตอบแทน

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

- จรรยาบรรณของพนักงาน
- การมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น
- ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

- การบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ
- ความเสี่ยงกับการให้เครดิตด้านพลังงาน
- การติดตามและประเมินผล

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารกสิกรไทยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงความโปร่งใสและเป็นธรรม และการนำแนวคิดทั้งหมดไปปฏิบัติใช้ในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผล จะทำให้การดำเนินงานทั้งหมดของธนาคารเติบโตแบบสมดุล ยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดของธนาคาร

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 คณะกรรมการธนาคารมีจำนวน 16 คน ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 8 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 5 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน ซึ่งเป็นกรรมการหญิง จำนวน 4 คน และกรรมการชาย จำนวน 12 คน ทั้งนี้ กรรมการมีอายุไม่เกิน 72 ปี และกรรมการอิสระมีวาระการดำรงตำแหน่งไม่เกิน 3 วาระติดต่อกัน โดยมีผลบังคับหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2556 เป็นต้นไป ปัจจุบันประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อสานต่อภารกิจที่มีความสำคัญและเกี่ยวโยงกันอย่างยิ่งต่อการวางโครงสร้างพื้นฐานและการกำหนดยุทธศาสตร์ระยะยาว เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจทางการเงินในอนาคตอย่างมีความหมาย ด้วยความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งรองประธานกรรมการเป็นประธานกรรมการอิสระ และแต่งตั้งคณะกรรมการอิสระ รวมทั้งกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนในข้อบังคับคณะกรรมการอิสระ เพื่อทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการที่มีความรู้ความชำนาญที่เหมาะสมเป็นคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อย ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์การ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ตั้งคณะจัดการคณะหนึ่ง ประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ และพนักงานของธนาคารจำนวนหนึ่งเพื่อจัดการงานและดำเนินกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการกำหนด

รายชื่อและรายละเอียด
คณะกรรมการธนาคาร สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2557 http://www.kasikornbank.com/TH/Investors/Pages/Investors.aspx

การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก กลยุทธ์ ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี และกำกับดูแลให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิผล และถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายใน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสภาวะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้น

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน ทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรอง ตามนโยบายการสรรหากรรมการของธนาคาร โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย และองค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ โดยไม่จำกัดเพศ และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของธนาคาร และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการส่งเสริมให้กรรมการเข้าอบรมหรือสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

การติดตาม ประเมินผล และการกำหนดค่าตอบแทน

สำหรับค่าตอบแทนของกรรมการ ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่ทบทวน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ส่วนค่าตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาและนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ธนาคารจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อช่วยให้คณะกรรมการธนาคารได้มีการพิจารณาทบทวนผลงาน ประเด็น และอุปสรรคต่างๆ ในระหว่างปีที่ผ่านมา และเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของคณะกรรมการ โดยมีการสรุปผลจากการประเมินเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณา รวมถึงการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของคณะกรรมการอิสระและคณะกรรมการชุดย่อย นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ เพื่อประเมินการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและแผนงานประจำปีตามที่ร่วมกันกำหนดไว้

คณะกรรมการธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้อนุมัติ ประกาศใช้ และมีการทบทวนนโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี โดยมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการ เผยแพร่นโยบาย หลักการ จรรยาบรรณที่กำหนดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และดูแลให้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับธุรกิจของธนาคาร รวมถึงดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการควบคุมดูแลและป้องกันเกี่ยวกับการทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวโยงกัน หรือรายการระหว่างกันอย่างเหมาะสมภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี โดยถือเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณสำคัญที่กรรมการและพนักงานต้องยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายมั่นใจได้ว่าการทำรายการเป็นไปเพื่อประโยชน์ของธนาคารอย่างแท้จริง โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่ทำกับธนาคาร หรือบริษัทย่อยของธนาคาร จะต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาหรืออนุมัติธุรกรรมดังกล่าว และให้การกำหนดราคาเป็นไปอย่างเหมาะสมยุติธรรม ตามเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปเสมือนการทำรายการกับบุคคลทั่วไป

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

สิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจทางการเงิน ต้องมีกระบวนการดำเนินการที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น เพื่อสร้างความมั่นใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด คณะกรรมการธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน

จรรยาบรรณของพนักงาน

ธนาคารกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน ซึ่งกรรมการและพนักงานจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

ในปี 2556 คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัตินโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งครอบคลุมเรื่องสินบนและสิ่งจูงใจ ของขวัญและผลประโยชน์ การบริจาคเพื่อการกุศลและการให้เงินสนับสนุน และกิจกรรมและการมีส่วนร่วมทางการเมือง และจัดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

ธนาคารให้ความสำคัญในการสื่อความนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมภายในองค์กร โดยในปี 2557 ได้สื่อความและให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จุลสารการกำกับดูแลกิจการ วารสารกิจการสัมพันธ์ ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และเปิดเผยบนเว็บไซต์ของธนาคารด้วย ทั้งนี้ธนาคารได้จัดหลักสูตรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ โดยมีพนักงาน

พนักงานผ่านการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายแก่พนักงาน ตั้งแต่ปี 2552 ถึงปัจจุบัน คิดเป็น

92%

ของพนักงานทั้งหมด

ที่ผ่านการอบรม จำนวน 9,705 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ของพนักงานทั้งหมด แบ่งเป็นพนักงานระดับผู้บริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) จำนวน 69 คน (ร้อยละ 25 ของจำนวนผู้บริหารทั้งหมด) และพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับรองผู้อำนวยการ) จำนวน 9,636 คน (ร้อยละ 44 ของจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ทั้งหมด) และได้จัดให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2552 ถึงปัจจุบัน ได้จัดการอบรมเรื่องการปฏิบัติตามมาตรการ AML/CFT: KYC/CDD และการรายงานการทำธุรกรรม ซึ่งมีพนักงานผ่านการอบรมจำนวน 21,564 คน คิดเป็นร้อยละ 92 ของพนักงานทั้งหมด และเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML/CFT) ซึ่งมีพนักงานผ่านการอบรม จำนวน 15,543 คน คิดเป็นร้อยละ 72 ของพนักงานทั้งหมด โดยในปี 2557 ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชั่น นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

การบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต

ปัจจุบันธนาคารมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านทุจริตครบถ้วนในทุกผลิตภัณฑ์ของธนาคารและทุกฝ่ายงาน โดยได้ระบุและประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการตามมาตรฐานธนาคารเพื่อการชำระหนี้ระหว่างประเทศ (BIS) ซึ่งครอบคลุมเรื่องการทุจริต เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงและติดตามและประเมินประสิทธิภาพมาตรการควบคุมอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลต่อฝ่ายจัดการและคณะกรรมการธนาคาร

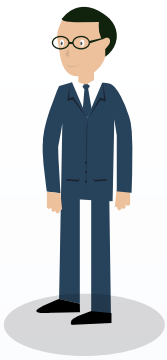
การมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต โดยได้รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติฯ จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ในปี 2556

พนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ จำนวน

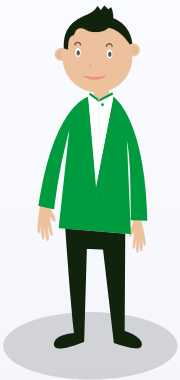
9,705 คน

คิดเป็น 44% ของพนักงานทั้งหมด โดยแบ่งเป็น



พนักงานระดับผู้บริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

25%



พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับรองผู้อำนวยการ)

44%

ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ K-Contact Center/K-BIZ Contact Center/KBank Live/สาขา และส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ โดยในปี 2557 ธนาคารได้จัดตั้งสายด่วนร้องเรียน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเสนอแนะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือข้อร้องเรียนในกรณีที่เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรง ตามหลักเกณฑ์ที่เปิดเผยบนเว็บไซต์ของธนาคาร ภายใต้หัวข้อนักลงทุนสัมพันธ์ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางการแจ้งข้อมูลโดยตรงมายังฝ่ายตรวจสอบ เพื่อรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของพนักงาน และรับแจ้งเบาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคารเป็นหนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

นโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน (Whistle-blowing Policy)

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดช่องทางการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบที่มีหน้าที่ตรวจสอบประเด็นที่ร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และกรรมการอิสระจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย ทั้งนี้ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัย ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนสามารถติดต่อธนาคารได้ที่

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
ที่อยู่ : เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : 02-2220000
โทรสาร : 02-4701144-5
อีเมล : info@kasikornbank.com,
K-Contact Center (กลุ่มลูกค้าบุคคล) : 02-8888888
กด 1 ภาษาไทย กด 2 ภาษาจีนกลาง
กด 3 ภาษาอังกฤษ กด 4 ภาษาญี่ปุ่น
กด 5 ภาษาพม่า
K-BIZ Contact Center (กลุ่มลูกค้าธุรกิจ) : 02-8888822
กด 1 ภาษาไทย กด 2 ภาษาจีนกลาง
กด 3 ภาษาอังกฤษ กด 4 ภาษาญี่ปุ่น
กด 5 ภาษาพม่า

ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท
สำนักงานใหญ่ ชั้น 33
- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นบุคคล**

โทรศัพท์ : 02-4706116
โทรสาร : 02-4702747
อีเมล : Shareholder_IR@kasikornbank.com
- **นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบัน**

โทรศัพท์ : 02-4706900 ถึง 1 02-4702659 ถึง 62
โทรสาร : 02-4702690
อีเมล : IR@kasikornbank.com

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

ฝ่ายตรวจสอบ สายงานกำกับและตรวจสอบ
อีเมล : InternalAudit@kasikornbank.com
ที่อยู่ : ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบ
อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ 1 ชั้น 31
เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320

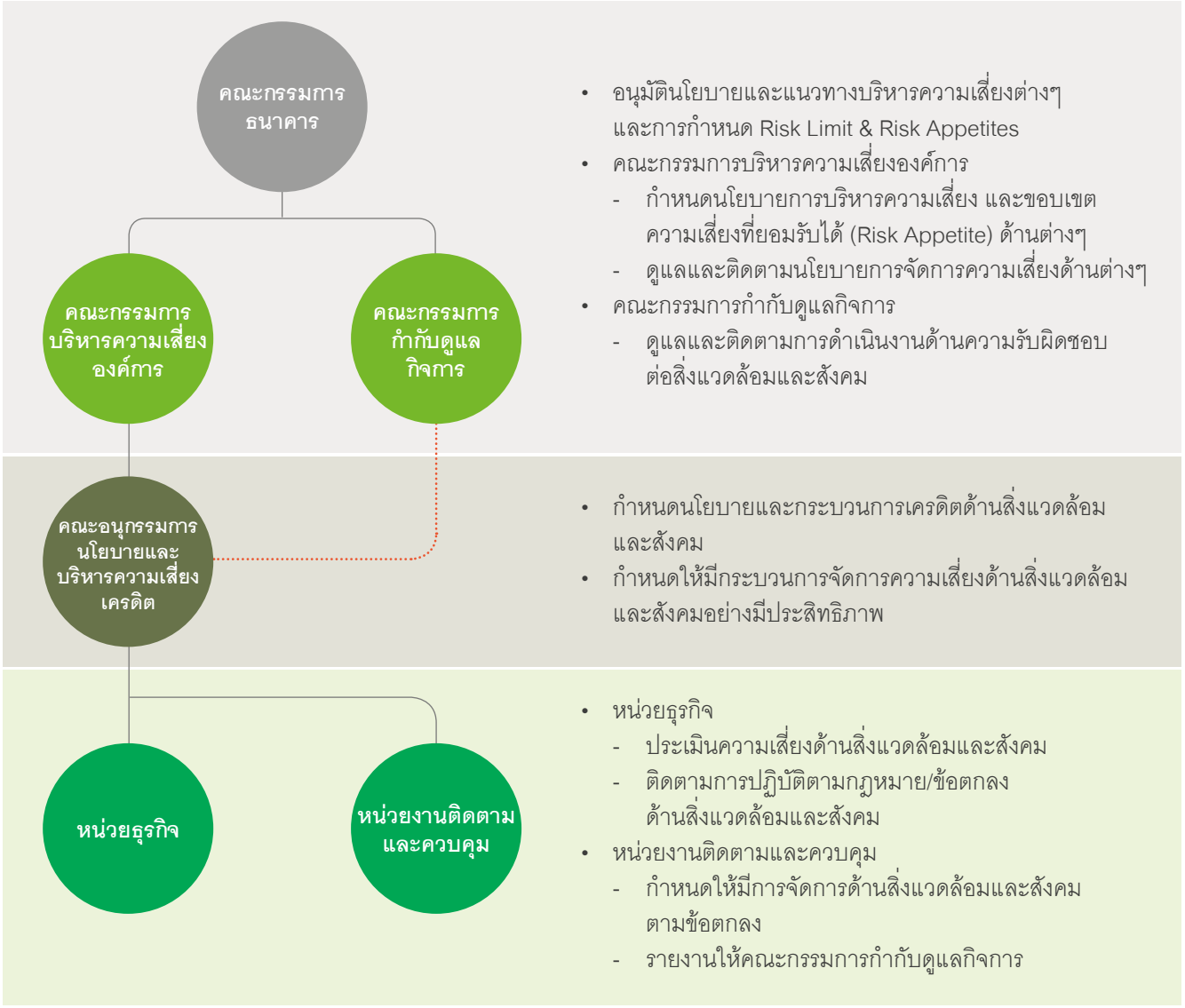
การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจมีความแตกต่างกันตามลักษณะโครงสร้างและปัจจัยเสี่ยงในแต่ละอุตสาหกรรม เพื่อรักษาคุณภาพเครดิตและป้องกันการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ธนาคารไม่พึงประสงค์ นอกจากการกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาทั่วไปแล้ว ยังมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้า (Pre-Screening Criteria) สำหรับแต่ละอุตสาหกรรม โดยพิจารณาจากปัจจัยหลักที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (Key Success Factor) ของผู้ประกอบการในแต่ละอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ยทางสถิติของอุตสาหกรรม และกรณีศึกษาที่ผ่านมาของลูกค้าอุตสาหกรรมนั้น มากำหนดเป็นกรอบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

การบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อดำเนินธุรกิจการให้เครดิต

ธนาคารดำเนินการให้มีนโยบายและกระบวนการเครดิตที่มั่นใจว่าไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจของธนาคารประสบความสำเร็จ แต่ยังต้องส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศและธนาคารสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ในระดับบริหาร ธนาคารกำหนดโครงสร้างสำหรับการดำเนินการด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังนี้



หน่วยงานติดตามและควบคุม (ในกรณีนี้ ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต) จะรับผิดชอบในการรายงานให้แก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างสม่ำเสมอถึงโครงการที่ได้มีการนำเสนอเพื่อพิจารณาเครดิตที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และรับความเห็นจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการก่อนที่จะดำเนินการต่อ

ในระดับธุรกรรม ธนาคารดำเนินการให้มั่นใจการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม โดยกำหนดนโยบายเครดิต ดังนี้

- ธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม การพิจารณาให้เครดิตแก่ลูกค้า จะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมทางกฎหมายและไม่ผิดศีลธรรมอันดีของสังคม

- ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการประเมินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อให้แน่ใจได้ว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจะได้รับการบริหารจัดการ
- สำหรับโครงการที่ได้รับการประเมินว่าอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ จะต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติเห็นชอบโดยผู้บริหารสายงานธุรกิจและผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต
- ธนาคารอาจกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม สำหรับคำขอเครดิตสำหรับอุตสาหกรรม/ธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อย่างมีนัยสำคัญได้ และในกรณีที่ผู้ขอเครดิตไม่สามารถปฏิบัติตามหรือแก้ไขได้ ธนาคารสามารถที่จะดำเนินการตามความเหมาะสม
- กำหนดให้มีการรายงานโครงการที่ขอรับการสนับสนุนเครดิตจากธนาคารแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำและแนวทางการดำเนินการต่อ
- สำหรับโครงการที่ต้องมีการดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง จะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงหน่วยงานระดับประเทศที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

โซลาร์เซลล์ หนึ่งในโครงการพลังงานทดแทนที่ธนาคารให้การสนับสนุนด้านการเงิน

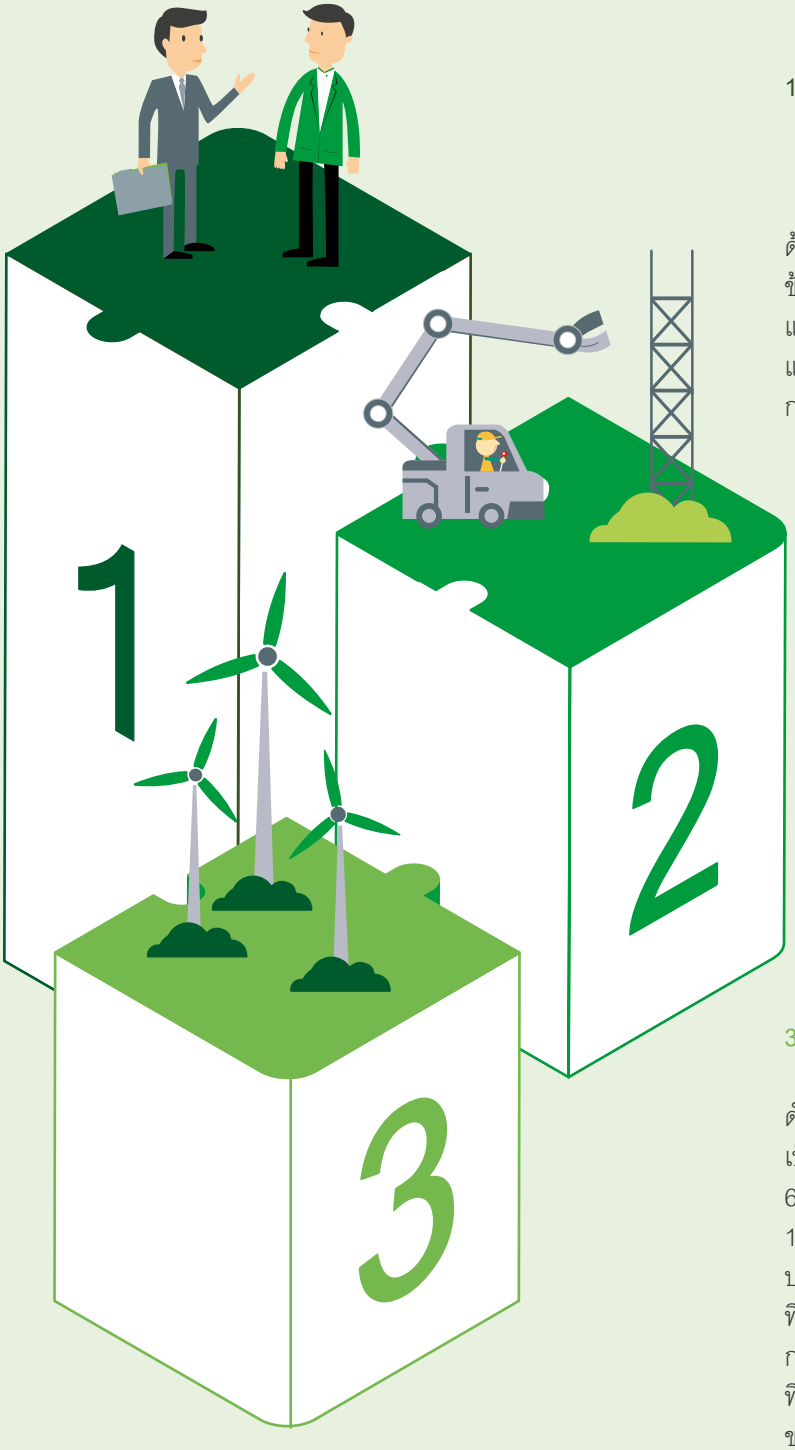
ความเสี่ยงกับการให้เครดิตด้านพลังงาน

การให้เครดิตสำหรับผู้ประกอบการด้านพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และโรงไฟฟ้าชีวมวลขนาดเล็ก จะมีการประเมินความเสี่ยงโดยคำนึงถึงความเสี่ยงหลักของโรงไฟฟ้า ได้แก่

1. ความเสี่ยงจากวัตถุดิบในการผลิต ทั้งด้านราคาและปริมาณ เนื่องจากปริมาณการสร้างโรงไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ขณะที่ปริมาณวัตถุดิบมีจำนวนจำกัด อีกทั้งมีอุตสาหกรรมอื่นใช้วัตถุดิบเดียวกันเป็นเชื้อเพลิง
2. ความเสี่ยงจากเทคโนโลยี/เครื่องจักร อาทิ Boiler Turbine และ Generator (ตรวจสอบเบื้องต้นจาก IE Report จากวิศวกรอิสระ)
3. ความเสี่ยงจากปัญหาการประท้วงและมวลชน โดยจะทำให้โรงไฟฟ้าไม่สามารถเปิดดำเนินการได้สำหรับโรงไฟฟ้าที่มีการประท้วงระหว่างการขอเครดิต
4. ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย อาทิ การมีระบบรักษาความปลอดภัย การรับรองผลวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (Initial Environmental Examination: IEE) รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Impact Assessment: ESIA) จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และการรับรองเป็นรายงานเกี่ยวกับการศึกษามาตรฐานการป้องกัน และการแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

การติดตามและประเมินผล

เมื่อผู้ประกอบการได้รับอนุมัติเครดิตจากธนาคาร ธนาคารจะทำการติดตามและควบคุมดูแลผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งถึง 1 ปี หลังจากเริ่มดำเนินการผลิตไฟฟ้าขายเข้าระบบโดยวิศวกรอิสระ ภาคีเครือข่ายที่ปรึกษาด้านพลังงานในโครงการ ได้แก่ บริษัท ทีม คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริ่ง แอนด์ แมเนจเมนท์ จำกัด บริษัท เอทีที คอนซัลแตนท์ จำกัด บริษัท เอ็กโก เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มูลนิธิอนุรักษ์พลังงานแห่งประเทศไทย บริษัท มอทแมคโดนัลด์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซินแคลร์ไนท์ เมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด และที่ปรึกษาด้านพลังงานเฉพาะขององค์กร โดยจำแนกออกเป็น 3 ระยะ คือ



1. **ช่วงก่อนการก่อสร้าง และก่อนนำเสนอขอเงินกู้กับธนาคาร**

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานข้อมูลด้านเทคนิค แผนการก่อสร้าง ประมวลข้อมูลด้านเทคนิคของโครงการ และจัดทำสมมติฐานทางด้านเทคนิค และรายละเอียดคำแนะนำโดยรวม กรณีที่มีข้อควรแก้ไขและปรับปรุง

2. **ช่วงการก่อสร้าง และเชื่อมต่อเข้า Grid**

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานผลการติดตามและความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ หลักฐานการเบิกเงินกู้ (Invoice) เพื่อแสดงถึงความเหมาะสมของการเบิกเงินกู้ในแต่ละงวดงาน ความถูกต้องของการเชื่อมต่อกับ Grid คุณภาพไฟฟ้าที่ผลิตได้ ค่าความร้อนที่ได้และประสิทธิภาพของเครื่องจักรทั้งระบบ

3. **ช่วงดำเนินการขายไฟฟ้าเข้าระบบ**

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานประจำเดือน เป็นเวลา 6 เดือน และหลังจากนั้นอีก 6 เดือน จัดทำรายงานรายไตรมาสรวม 1 ปี โดยรายงานการผลิตไฟฟ้า สรุปปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้ ปริมาณไฟฟ้าที่ขายเข้าระบบ ปัญหาที่เกิดระหว่างการผลิตไฟฟ้า รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความเหมาะสมของการควบคุมดูแลระบบการผลิตไฟฟ้า การใช้วัตถุดิบตรงตามที่ออกแบบ ปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตไฟฟ้า รวมถึงมั่นใจได้ว่าระบบผลิตไฟฟ้าสามารถผลิตไฟฟ้าได้ตามแผนที่วางไว้

การดูแลและให้ความสำคัญกับลูกค้า

ในปี 2557 ธนาคารกสิกรไทยให้บริการลูกค้ากว่า 12.7 ล้านราย ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดีเยี่ยม มีมาตรฐานและคุณภาพ และมุ่งมั่นที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประชาชน ทั้งบุคคลและภาคธุรกิจตลอดจนสังคม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินชั้นนำของประเทศ ที่ช่วยสร้าง รักษา และมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืน

จำนวนลูกค้าของธนาคารเพิ่มขึ้น

9%

(เปรียบเทียบกับปี 2556)

จำนวน K-Expert เพิ่มขึ้น

52.95%

(เปรียบเทียบกับปี 2556)

คู่ค้าได้รับการประเมินด้านผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม*

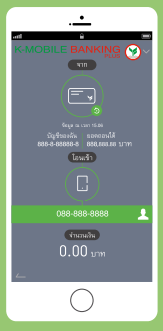
100%

(ไม่มีข้อมูลในปี 2556)

ความพึงพอใจของผู้ค้าต่อธนาคารเท่ากับ

95%

(ไม่มีข้อมูลในปี 2556)



จำนวนการทำรายการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (K-Mobile Banking) เพิ่มขึ้น

184%

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) เพิ่มขึ้น

30%

(เปรียบเทียบกับปี 2556)

การเติบโตของเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น

ลูกค้าธุรกิจ

6.57%

ลูกค้าบุคคล

6.69%

(เปรียบเทียบกับปี 2556)

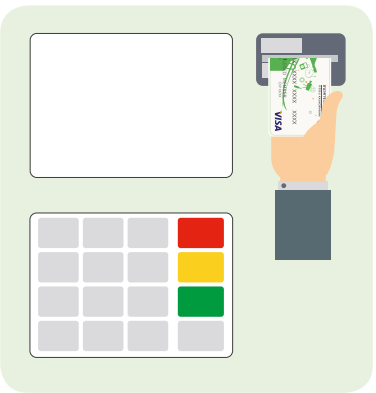
* นอกจากนี้คู่ค้าของธนาคารจะต้องได้รับการประเมินด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและสิทธิมนุษยชนอีกด้วย

ความรับผิดชอบสินค้าและบริการ

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้ยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตั้งใจส่งมอบประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการทุกช่องทางของธนาคารให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ ทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการ ผลประโยชน์ และความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่ครบวงจรและหลากหลาย การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าของธนาคารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการดำเนินงานการจัดทำโครงการส่งเสริมการขายและการตลาดเพื่อให้สิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ การสื่อความแจ้งเตือน และให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับมิจฉาชีพกลุ่ม Call Center ที่หลอกทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ATM Skimming) หรือเว็บไซต์ปลอม และมีกระบวนการเพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ อย่างดี ในด้านการดำเนินงาน ได้มีการแยกสายงานการให้บริการลูกค้าออกมาจากสายงานธุรกิจ เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการอย่างก้าวกระโดด

ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม แต่ละช่องทางการให้บริการ เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ในการรองรับความแตกต่างกัน ใน 4 ด้าน ที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ประกอบด้วย



1. ความสะดวกสบาย (Convenience)

ธนาคารได้เพิ่มจำนวนสาขาและเครื่องอัตโนมัติของธนาคารในพื้นที่ต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จากเดิมในกรุงเทพฯปริมณฑล และอำเภอสำคัญในจังหวัดต่างๆไปที่อำเภอรอบนอก เพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนา K-MOBILE BANKING PLUS ซึ่งเป็นการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ด้วยรูปแบบที่ทันสมัย ใช้งานง่าย และปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกที่ทุกเวลา แม้ลูกค้าจะอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสาขาหรือเครื่องอัตโนมัติของธนาคาร ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างไม่ติดขัด รวมทั้งยังมั่นใจได้ในระบบความปลอดภัยขั้นสูงสุด Triple Lock Security ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางที่ธนาคารได้พัฒนาขึ้นและเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ด้วยช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งช่องทางบริการออนไลน์และบริการที่สาขา ธนาคารมีแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีทุกช่องทาง โดยเน้นทุกๆ ขั้นตอนที่ลูกค้าต้องดำเนินการ ให้มีความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว

สำหรับการให้บริการที่สาขา ธนาคารให้ความสำคัญกับระบบงานและระบบคิวที่ทันสมัย และมีการจัดโครงสร้างแยกกันระหว่างส่วนงานขายและส่วนงานการให้บริการ รวมถึงการคัดเลือกพนักงานที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีใจบริการและพนักงานต้อนรับที่อำนวยความสะดวก และตอบข้อสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารในสาขาเช่นเดียวกัน

K-MOBILE BANKING PLUS บริการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

3. ความสัมพันธ์กับธนาคาร (Banking Relationship)

ธนาคารมีรูปแบบโครงสร้างและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและธนาคาร เพื่อให้มีความสัมพันธ์อันดี และยั่งยืนในแต่ละกลุ่มลูกค้า โดยมีผู้ดูแลความสัมพันธ์และผู้จัดการสาขาที่จะคอยให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่หลากหลายเหมาะสม และตรงใจให้กับลูกค้า ครอบคลุมไปถึงบริการที่ไม่ใช่ทางการเงิน อาทิ การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมต่อกับความต้องการทางการเงินที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่แตกต่าง และเกินกว่าความคาดหวัง

4. การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ (Advisory)

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการลูกค้า ณ จุดบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสาขา หรือ K-Contact Center ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกฝนและอบรมพนักงานตั้งแต่ก่อนเริ่มให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จนถึงเมื่อให้บริการลูกค้าแล้ว ตัวอย่างเช่น โครงการ K-Expert ซึ่งเป็นโครงการที่มีเป้าหมายในการยกระดับความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการลงทุนของพนักงาน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้ได้จริง ปัจจุบันธนาคารมีพนักงานที่ผ่านหลักสูตร K-Expert ของธนาคารแล้วกว่า 4,000 คน ที่พร้อมให้คำแนะนำทางการเงินอยู่ที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ

ความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชน จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

การสำรวจความพึงพอใจ

ธนาคารมีการจัดทำการจัดสนทนากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร (Focus Group/Discussion) โดยแยกตามกลุ่มของลูกค้า ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และนำปัจจัยต่างๆ ที่ได้มาใช้เป็นหัวข้อในการสำรวจเชิงปริมาณ โดยสุ่มสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาทุกสาขา ผ่านทางโทรศัพท์เป็นรายสาขาในทุกๆ เดือน เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขา และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยผลสำรวจจาก บริษัท Nielsen พบว่า ปี 2557 ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับร้อยละ 89 (ปี 2556 ระดับความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 89) ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการสำรวจ จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการและหาแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

K-Expert บริการให้คำแนะนำและวางแผนทางการเงิน

ช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็น

ธนาคารได้จัดทำช่องทางสำหรับลูกค้าในการให้ข้อคิดเห็น เสนอแนะ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการของธนาคาร ผ่านเว็บไซต์ www.kasikornbank.com / K-Contact Center 02-8888888 / K-BIZ Contact Center 02-8888822 และผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า โดยมีฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการดังกล่าว

การสื่อสารการตลาด

ธนาคารจัดทำแผนงานที่สอดคล้องและยึดตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ไปจนถึงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสื่อประเภทต่างๆ อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ คู่มือ Direct Mail ที่ครบถ้วน ไม่ทำให้เข้าใจผิด ถูกต้อง และชัดเจนให้แก่ลูกค้าประชาชน

การโฆษณาประชาสัมพันธ์

ธนาคารกำหนดนโยบายการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยยึดหลักการบริหารด้วยความโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และใช้ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดทางการระเบียบปฏิบัติของธนาคาร และมาตรฐานการประกอบธุรกิจการค้าที่เป็นธรรม ทั้งในด้านการวางแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์ การคัดเลือก และการใช้สื่อโฆษณา รวมถึงกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย ดังนั้น ความสำเร็จในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร จึงมีรากฐานมาจากคุณภาพและผลการดำเนินงาน รวมถึงชื่อเสียงของธนาคาร

คณะกรรมการด้านการสื่อสารการตลาด

ธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการด้านการสื่อสารการตลาด ทั้งในระดับธนาคารและสายงาน โดยมีคณะกรรมการเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารจากสายงานธุรกิจ และหน่วยงานด้านการสื่อสารการตลาด เพื่อร่วมระดมความคิดและพัฒนาทบทวนแผนงานการสื่อสารการตลาดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแผนการตลาดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลนั้น ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมาย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์และความเป็นธรรมของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้านั้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นธรรม เพียงพอ และได้รับผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ ธนาคารได้กำหนดนโยบายในการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยคณะกรรมการธนาคารกำหนดกลยุทธ์ อนุมัตินโยบายและกรอบปฏิบัติเพื่อให้คณะผู้บริหารธนาคารนำไปปฏิบัติใช้และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า ทั้งก่อนซื้อ ขณะซื้อ หรือเข้าทำสัญญา และระหว่างสัญญามีผลบังคับใช้ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความลับของลูกค้าไว้ตลอดเวลา โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่ 3 ยกเว้นธนาคารได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้าให้เปิดเผยได้ หรือเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

การให้บริการสอบถามข้อมูล
ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่าน
K-Contact Center 02-8888888

การจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านทุกช่องทางบริการต่างๆ ของธนาคาร โดยสายงานการให้บริการลูกค้าร่วมกับสายงานต่างๆ ของธนาคาร อาทิ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท สายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ และสายงานระบบ ได้ร่วมกันจัดตั้งคณะทำงาน Complaint Working Team เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ทั้งนี้ คณะทำงาน Complaint Working Team มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการจัดการและติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียน/ปัญหาของลูกค้า ได้รับการดำเนินการในระยะเวลาที่เหมาะสมและทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ รวมถึงผลักดันให้เกิดการแก้ไขเพื่อป้องกันปัญหาในระยะยาว โดยมีการกำหนด KPI ที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. **การแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนของลูกค้า** (Case Handling) โดยจัดทำรูปแบบและกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยการจัดความสำคัญและเร่งด่วนในการดำเนินการของเคสลูกค้า (Prioritization) การติดตามและตัดสินใจหาข้อสรุป (Escalation for Approval) การควบคุมคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (Quality Control) การจัดทำรายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการ และการวิเคราะห์ (Performance Report & Analysis) รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการให้มีการจัดการที่รวดเร็ว
2. **การรวบรวมปัญหาและข้อร้องเรียน** (Case Acquiring) โดยมีการจัดตั้งสายด่วนร้องเรียน (Complaint Hotline) เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมปัญหา/ข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อนำมาจัดการอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ด้วยกระบวนการมาตรฐาน โดยมีทีมงานให้บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียนเข้ามาที่สายด่วนร้องเรียน 02-8888888 กด 9 หรือ ComplaintCenter@kasikornbank.com

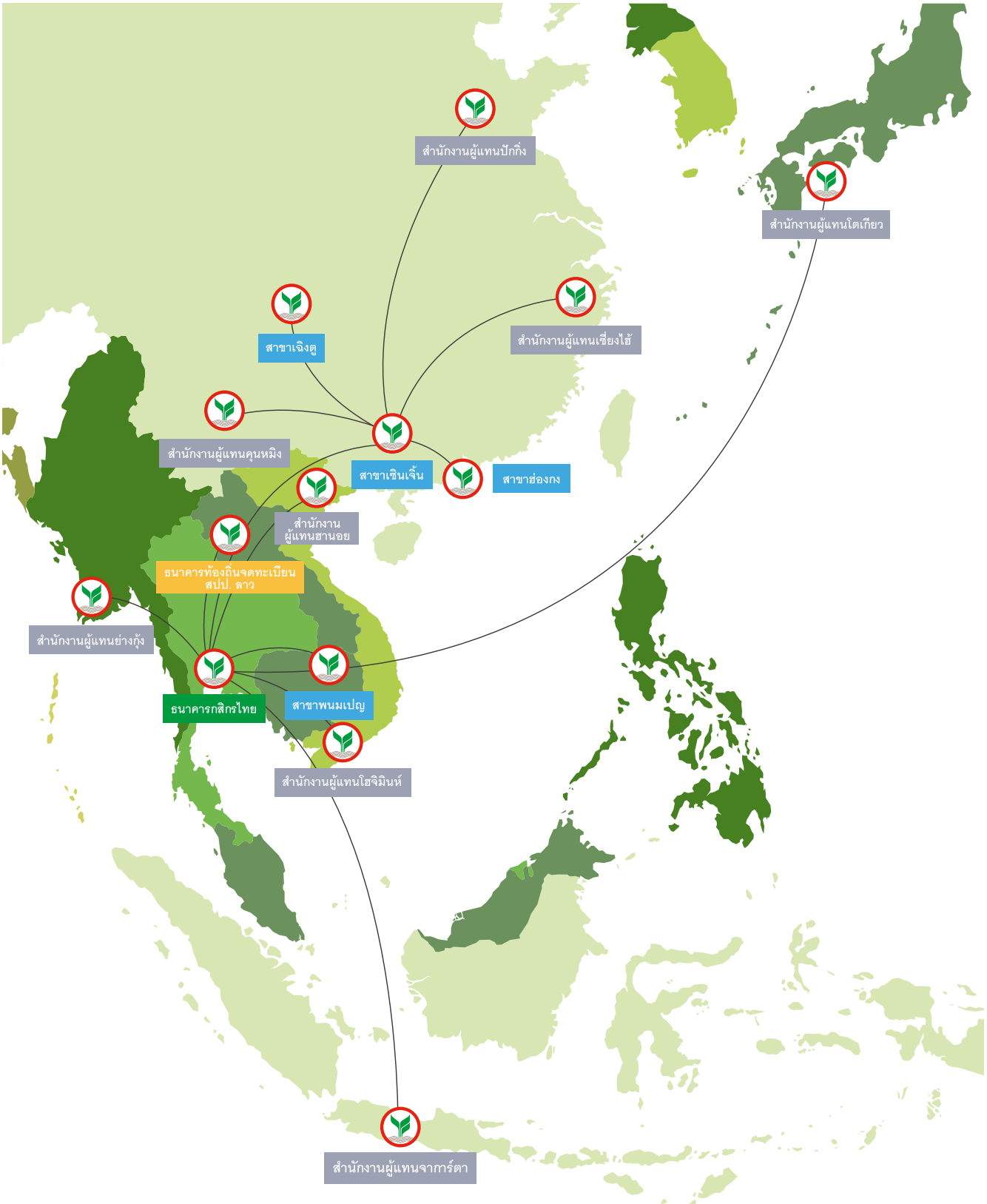
3. **การบริหารจัดการ/ป้องกันปัญหาระยะยาว** (Problem Management) ซึ่งมีคณะอนุกรรมการบริหารกระบวนการทางธุรกิจทำหน้าที่ในการผลักดันการจัดการปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ โดยเลือกปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆและ/หรือส่งผลกระทบในวงกว้าง ทั้งในมุมลูกค้าและภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและยั่งยืน
4. **การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของธนาคาร** (Reputational Risk Management) โดยมีทีมงาน Social Network Management Team (SNMT) ทำหน้าที่ในการพิจารณาข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารในวงกว้าง เพื่อให้มีการจัดการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และหน่วยงานราชการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงนำประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมาวิเคราะห์และผลักดันให้เกิดการแก้ไขในระยะยาว

ธนาคารได้มีการวางแผนการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน โดยกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารและแผนการดำเนินงานของสายงานการให้บริการลูกค้า ในแต่ละปีจะมีการกำหนดแผนงานโครงการและตัววัดผลที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยมุ่งเน้นให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการกับธนาคาร

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ตั้งเป้าหมายและกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภาพรวม ทิศทาง และการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเล็งเห็นว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจโดยรวม และส่งผลต่อการสร้างความเข้มแข็งและวางรากฐานทางเศรษฐกิจที่สมดุลให้แก่บุคคล สังคม และชุมชน เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างเศรษฐกิจของประเทศที่ยั่งยืน จึงได้พัฒนาบริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ เพื่อช่วยให้การดำรงชีวิตมีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น รวมทั้งขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจไปในกลุ่มประเทศ AEC เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยให้บริการทางการเงินแก่นักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันจะทำให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจที่ต่อเนื่องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ช่องทางการให้บริการของธนาคารในภูมิภาคอาเซียน +3



เสริมสร้างความมั่นคงเศรษฐกิจ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินให้แก่ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจและผู้ประกอบการ โดยเล็งเห็นว่าความรู้ทางการเงินเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ และช่วยส่งเสริมให้บุคคลรู้จักการวางแผนจัดการการเงิน สร้างความมีวินัย และความพากเพียร และมีประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างอนาคตที่ดีของตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติที่ยั่งยืน โดยธนาคารได้นำศักยภาพและความเชี่ยวชาญทางการเงินที่มี มาพัฒนาเป็นองค์ความรู้และส่งต่อให้แก่สังคมและชุมชน ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่

ช่องทางค้นหาข้อมูลความรู้ด้านการเงิน

ธนาคารจัดทำเว็บไซต์ www.askkbank.com เพื่อให้ข้อมูลคำแนะนำ ความรู้ด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน อาทิ การออมการลงทุน การวางแผน การใช้จ่าย รวมถึงไลฟ์สไตล์ในชีวิตประจำวัน เพื่อตอบโจทย์ และสะท้อนความเป็นมืออาชีพทางด้านการเงินของธนาคาร และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกค้า โดยจัดกลุ่มข้อมูลตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ www.Kbeautifullife.com เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการใช้ชีวิต ได้แก่ การศึกษา สุขภาพ และท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้าธนาคาร และบุคคลทั่วไป โดยไม่มีค่าใช้จ่าย รวมถึงเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรม และนำเสนอสิทธิประโยชน์จากแคมเปญทางการตลาดต่างๆ ของธนาคารและบริษัทพันธมิตรที่เกี่ยวข้อง

รายการ The Expert ปลุกฝัน

ธนาคารได้ริเริ่มรายการ The Expert ปรากฏการณ์ปลุกฝัน ตั้งแต่ปี 2556 ซึ่งเป็นรายการเรียลลิตี้เกี่ยวกับความรู้ทางการเงินรายการแรกของประเทศไทย ที่นำเสนอเนื้อหาอันหลากหลาย พร้อมคำแนะนำทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนทั่วไปในการเติมฝันให้เป็นจริง โดยมีผู้เชี่ยวชาญทางการเงินจากธนาคารกสิกรไทยและดารานักแสดงที่มีประสบการณ์ตรงกับฝันนั้นๆ เข้ามาช่วยให้คำแนะนำให้คนต้นฝันทำฝันให้เป็นจริง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้ความรู้ทางการเงินแก่องค์กรต่างๆ อาทิ การออม การจัดการหนี้ การบริหารความเสี่ยง การวางแผนการเกษียณ การลงทุน และการวางแผนภาษี โดยในปี 2558 ธนาคารมีแผนจะเปิด K-Expert Center ศูนย์บริการให้คำปรึกษาครบวงจรแห่งแรกในประเทศไทย ที่อาคารจามจุรีสแควร์ภายใต้แนวคิด “Place for Life Fulfillment” ที่พร้อมเติมเต็มทุกความต้องการด้วยความรู้ คำแนะนำและแนวทางจากทีม K-Expert

www.Kbeautifullife.com เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนชีวิต

โครงการส่งเสริมการจัดการเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน K SME Care

ธนาคารเห็นความสำคัญของธุรกิจเอสเอ็มอีไทยที่เป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงตั้งใจสนับสนุนผู้ประกอบการในด้านองค์ความรู้และเสริมสร้างเครือข่ายลูกค้าเอสเอ็มอี เพื่อช่วยให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น โดยจัดโครงการส่งเสริมการจัดการเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน K SME Care อย่างต่อเนื่องตั้งแต่รุ่นที่ 1 ในปี 2550 จนถึงรุ่นที่ 20 ในปี 2557 โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการกว่า 12,000 คน ทั่วประเทศ

ในปี 2557 ได้จัดหลักสูตรอบรมภายใต้แนวคิด “LIVE AND LEARN” ให้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีใน 4 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ชลบุรี และนครราชสีมา โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เรียนรู้แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น ผ่านการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละด้าน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จริงจากนักธุรกิจชั้นนำของประเทศไทย

รายการโทรทัศน์ “SME ตีแตก”

ธนาคารจัดทำรายการ “**SME ตีแตก**” เพื่อสร้างสรรค์ไอเดียทางธุรกิจ ทั้งความรู้และความบันเทิงเต็มรูปแบบ ผู้ร่วมรายการและผู้ชมทางบ้านจะเห็นการลงพื้นที่ธุรกิจจริงของคณะกรรมการเพื่อวิเคราะห์ถึงจุดอ่อนและข้อบกพร่องของธุรกิจนั้นๆ แบบละเอียด มีการวิเคราะห์แผนธุรกิจจากกลยุทธ์ที่นำเสนอ พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงโอกาสความสำเร็จว่ามีมากน้อยเพียงใด รวมทั้งแนวทางในการทำธุรกิจให้แก่ผู้ชมได้อย่างครบเครื่อง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทุกช่วงของธุรกิจ K SME ช่วยเต็มที่ SME มีแต่ได้

“SME ตีแตก” รายการโทรทัศน์ที่สร้างสรรค์ไอเดีย สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี

KFam Club

ธนาคารได้จัดตั้ง KFam Club เพื่อพัฒนาธุรกิจครอบครัวไทย และการส่งต่อธุรกิจครอบครัวจากรุ่นสู่รุ่นอย่างยั่งยืน เพื่อรวมกลุ่มของลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ที่เป็นธุรกิจครอบครัวของธนาคารกว่า 250 ครอบครัว หรือกว่า 500 คน พร้อมจัดกิจกรรมเชิงวิชาการและสันทนาการ การเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างกัน หนึ่งในหลักสูตรที่ธนาคารกสิกรไทยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย คือ หลักสูตร The Professional Family Business Management Program ที่เสริมสร้างความรู้เครือข่ายระหว่างกัน และยังเป็นศูนย์กลางในการสร้างความเข้าใจระหว่างคนสองรุ่นให้กับธุรกิจครอบครัวไทย

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อจุดประกายให้ธุรกิจครอบครัวไทยเรียนรู้เทคนิคการส่งต่อธุรกิจในมุมมองระดับโลก อาทิ การพาลูกค้าไปเยี่ยมชมธุรกิจครอบครัวที่เก่าแก่ที่สุดในโลกที่ประเทศญี่ปุ่นหรือการร่วมมือกับพันธมิตรระดับโลก IMD Global Family Business Center สถาบันการศึกษาชื่อดังด้านธุรกิจครอบครัวจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ที่สร้างหลักสูตรธุรกิจครอบครัวที่เก่าแก่ที่สุดในโลกและเป็นที่ปรึกษาให้กับธุรกิจและองค์กรชั้นนำระดับโลกมากมาย เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ระดับสากลสู่ธุรกิจครอบครัวไทยให้ส่งต่อธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความของการเปิดเผยข้อมูล	ผลการดำเนินงานปี 2557
Direct economic value generated and distributed (EVG&D)		(พันบาท)
(a) Direct economic value generated		230,420,805.00
• Revenues	รวมรายได้จากการดำเนินงาน ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	230,420,805.00
(b) Direct economic value distributed		133,227,206.49
• Operating costs	• ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ (ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์อื่นๆ) • รายได้/ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	28,281,624.81
• Employee wages and benefits	• ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	28,124,471.00
• Payments to providers of capital	เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นและค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	38,822,547.00
• Payments to government	ค่าภาษีอากรและภาษีเงินได้ ไม่รวมรายได้/ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	17,704,913.86
• Community Investment	เงินบริจาคเพื่อองค์กรสาธารณกุศล โครงการให้ความรู้ด้านการเงิน และเงินบริจาคเพื่อการศึกษาและพัฒนาชุมชนและสังคม	293,649.82
	รายละเอียด	
	บริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา	198,638.82
	• ธนาคารกสิกรไทย	109,015.82
	• บริษัทย่อยของธนาคารกสิกรไทย	89,623.00
	โครงการให้ความรู้ด้านการเงิน	60,707.69
	ทุนการศึกษา	34,303.31
	• ในประเทศ	6,570.07
	• ต่างประเทศ	27,733.24
Economic value retained (a-b)		117,193,598.51

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความของการเปิดเผยข้อมูล	ผลการดำเนินงานปี 2557
• การจ่ายภาษี		• ธนาคารมีนโยบายในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอย่างเคร่งครัด • ธนาคารได้ประเมินความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานและสร้างกระบวนการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงขึ้น เช่น การจัดทำ check-list ในการทำงาน การกระทบยอดรายการ และการสอบทานโดยเจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้สอบบัญชีภายในและผู้สอบบัญชีภายนอกอย่างสม่ำเสมอ • ธนาคารมีบริษัทที่ปรึกษาภาษีระดับสากล ที่ช่วยสอบทานภาษีในปัจจุบัน และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมในอนาคต

การบริหารแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร

ในด้านการบริหารจัดการแบรนด์และภาพลักษณ์นั้น ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านการสื่อสารการตลาดทั้งในระดับธนาคาร ที่มีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงจากสายงานธุรกิจและการสื่อสารการตลาด เพื่อกำหนดแนวทาง การจัดลำดับความสำคัญ การจัดสรรงบประมาณ และจัดกิจกรรมทางการตลาดของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด โดยประสานงานกับสายงานต่างๆ ศึกษา วิเคราะห์ ภาพรวมการดำเนินงานด้านการสื่อสารของธนาคาร ร่วมระดมความคิดและพัฒนาทบทวนแผนงานการสื่อสารการตลาดอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแผนการตลาดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งการจัดตั้งคณะทำงานในระดับสายงานต่างๆ ที่ต้องนำนโยบายและแนวทางที่ได้รับไปปฏิบัติใช้ให้สอดคล้องและถูกต้อง

นอกจากนี้ ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริหารแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กรได้จัดทำแนวทางในการบริหารจัดการการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์และการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ของธนาคาร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร (Corporate Identity) ที่กำหนดอย่างถูกต้อง อาทิ การจัดประชุมกับสายงานต่างๆ การจัดทำคู่มือการใช้สัญลักษณ์ หลักเกณฑ์การจัดกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ปรากฏในสาธารณชนถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการติดตามและประเมินผลแบรนด์ ด้วยการจัดทำวิจัยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำเสนอผู้บริหารและนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแบรนด์อย่างต่อเนื่อง

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายในการรวมศูนย์การจัดซื้อจัดหาของธนาคาร โดยมอบหมายให้ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหาเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อจัดหาของธนาคาร มีความโปร่งใส และมีการประเมินผลผู้ขาย/ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง โดยได้ประกาศปณิธานสีเขียว เพื่อสนับสนุนให้ผู้ขายและผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อประเด็นการรักษาสิ่งแวดล้อม และขยายขอบเขตไปสู่การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน โดยนำปัจจัยทางสังคมเข้ามาพิจารณาด้วย อาทิ การค้าที่เป็นธรรม (Fair Trade) สิทธิมนุษยชน และเงื่อนไขทางแรงงาน ทั้งนี้ ธนาคารได้ระบุเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ตลอดจนกำหนดเป็นเงื่อนไขในสัญญามาตรฐานของทางธนาคาร เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการทำงานของผู้ขาย/ผู้ให้บริการ (อ้างอิงคู่มือจัดซื้อจัดหาสำหรับผู้ขายผู้ให้บริการฉบับลงวันที่ 3 กันยายน 2557)

แนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง

ธนาคารได้กำหนดกรอบการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) ในที่นี้หมายถึง การจัดซื้อการจัดจ้างสินค้าและบริการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าและบริการประเภทเดียวกัน โดยพิจารณาตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การเลือกใช้พลังงานและเทคโนโลยีการผลิตที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การบรรจุหีบห่อ การขนส่ง การใช้งาน และการจัดการกับซากผลิตภัณฑ์หลังหมดอายุการใช้งาน โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- **การกำกับดูแลที่ดี** (Corporate Governance)
  โดยธนาคารมีการกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการการจัดซื้อจัดหาที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และมีการตรวจสอบจากทั้งหน่วยงานภายนอกและภายในองค์กร

- **ดำเนินการสอดคล้องตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ** (Code of Conduct)
  1. การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารจะต้องดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ภายใต้กฎหมาย กระบวนการคัดเลือกมีความยุติธรรมต่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน ระหว่างธนาคารและผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ไม่มุ่งเน้นประโยชน์เพียงฝ่ายเดียว
  2. การดำเนินการใดๆ ในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารต้องมีความสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจารีตประเพณี และศีลธรรมอันดีของสังคม
  3. ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ พร้อมใช้งานตลอดเวลาเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้ขาย/ผู้ให้บริการทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาอย่างเป็นความลับที่สุด จะไม่เปิดเผยหากไม่ได้รับการอนุญาตจากคู่ค้า อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อบุคคลภายนอกจะต้องได้รับอนุมัติตามอำนาจดำเนินการ และปรึกษาฝ่ายกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ
5. ไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดแย้งกันระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับบทบาท ภาระหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายจากธนาคาร (Conflict of Interest) โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของธนาคารภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และความรับผิดชอบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม
6. เจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดหา ปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพ

- **การจัดการภาวะวิกฤติ และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ**

  ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหาได้กำหนดกรอบการดำเนินการและขั้นตอนบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทยรวมทั้งมีการจัดทำแผนรองรับเหตุการณ์และการซักซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ขาย/ผู้ให้บริการ

ธนาคารมุ่งเน้นกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ขาย/ผู้ให้บริการ (Supplier Relationship Management) อย่างเป็นระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจโดยรวม โดยมีการร่วมมือกันในการพัฒนาสินค้าและบริการ ให้สามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ก็สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจผู้ขาย/ผู้ให้บริการด้วย

การมีส่วนร่วมของชุมชน

นโยบายว่าด้วยการส่งเสริมธุรกิจในชุมชนเพื่อให้เกิดการจ้างงานและเกิดการกระจายรายได้ในท้องถิ่น เช่น นโยบายสนับสนุนการจัดซื้อของขวัญปีใหม่ประจำปีจากมูลนิธิต่างๆ ที่มีเครือข่ายจากธุรกิจชุมชน นโยบายสนับสนุนการจ้างงานผู้รับเหมาท้องถิ่นและใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าที่ผลิตโดยชุมชน เป็นต้น

ในปี 2557 ธนาคารได้คัดเลือกผู้ขายรายใหม่เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลผู้ขาย/ผู้ให้บริการของธนาคาร จำนวน 151 ราย โดยผู้ขายและผู้ให้บริการทั้งหมดผ่านเกณฑ์การพิจารณาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมครบทุกราย โดยแบ่งเป็นผู้ขาย/ผู้ให้บริการในประเทศ (Local Supplier) จำนวน 144 ราย (ร้อยละ 95) และผู้ขาย/ผู้ให้บริการต่างประเทศ (Foreign Supplier) จำนวน 7 ราย (ร้อยละ 5) คิดเป็นการใช้จ่ายในประเทศ ร้อยละ 97 และร้อยละ 3 สำหรับการใช้จ่ายในต่างประเทศ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ

ธนาคารได้ตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ขาย/ผู้ให้บริการเป็นประจำทุกปี และมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขาย/ผู้ให้บริการต่อธนาคารเช่นกันในช่วงไตรมาสที่ 4 ของทุกปี โดยในปี 2557 ผู้ขาย/ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 95 ในขณะเดียวกันธนาคารได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานเมื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการเกิดความผิดพลาด ซึ่งในปี 2557 มีข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพจากผู้ใช้งานจำนวน 57 กรณี และแก้ไขสำเร็จแล้วทุกกรณี

กระบวนการบริหารจัดการผู้ขาย/ผู้ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคม

ธนาคารมีการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการผู้ขายและผู้ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคม โดยมีการกำหนดขั้นตอนของการบริหารออกเป็น 3 ขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การดำเนินงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารห่วงโซ่อุปทานนั้น จะไม่ส่งผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. **การคัดกรองขั้นต้น** (Pre-qualify Process) ฝ่ายงานได้ประเมินเบื้องต้นในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคม ประกอบด้วยการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน การจ้างงาน และเงื่อนไขเกี่ยวกับสุขอนามัย รวมทั้งสภาพคล่องทางการเงินและความมั่นคงของบริษัท เพื่อคัดกรองผู้ขาย/ผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ฐานข้อมูลผู้ขาย/ผู้ให้บริการของธนาคาร
2. **การประเมินเชิงคุณภาพ** (Price Performance Evaluation Process) การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งในการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ให้บริการ
3. **เงื่อนไขและบทลงโทษในสัญญา** (Contract Term & Condition) การกำหนดเงื่อนไขและบทลงโทษด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคม เพื่อควบคุมให้ผู้ขาย/ผู้ให้บริการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร โดยผู้ขายและผู้ให้บริการทุกรายจะต้องผ่านขั้นตอนดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของคู่ค้าและธนาคารมีการพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคมอย่างครบถ้วน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health & Safety)

ธนาคารได้กำหนดเงื่อนไขเรื่องการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในทุกกระบวนการของการจัดซื้อจัดหา อาทิ การกำหนดเป็นหัวข้อประเมินในการคัดกรองขั้นต้น (Pre-qualify Process) การกำหนดเป็นเงื่อนไขในการทำสัญญา ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่องการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

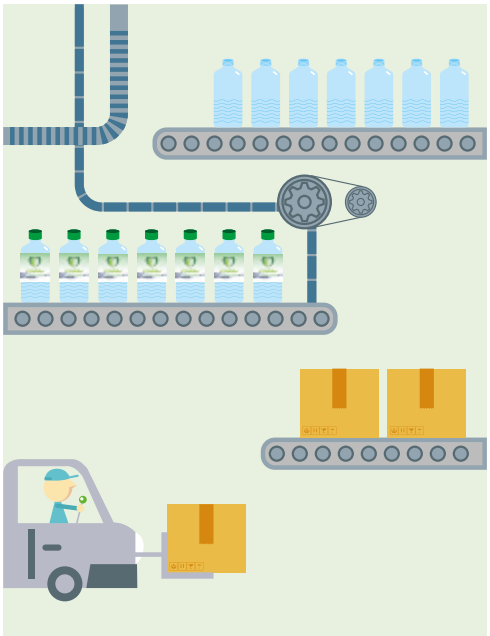
มาตรฐานแรงงาน (Labor Standards)

ธนาคารใช้มาตรฐานแรงงานเป็นเกณฑ์วัดและตัดสินว่าการจ้างแรงงานในสถานประกอบการแต่ละแห่ง เป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนดหรือไม่ โดยพิจารณาจากข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้แรงงาน เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน วันหยุด วันลา การเลิกจ้าง การใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก ความปลอดภัยในการทำงานการจัดสวัสดิการแรงงาน เป็นต้น

นวัตกรรมการจัดการ (Innovation Management)

ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการระบบการทำงานแบบใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับรื้อระบบการทำงาน (Reengineering Process) ทำให้สามารถลดเวลาในการทำงานลงได้ร้อยละ 50 และลดการใช้กระดาษได้ร้อยละ 100

การปรับระบบจัดซื้อจัดจ้างใหม่ โดยคำนึงถึงผู้จำหน่ายที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เช่น โครงการลดน้ำหนักขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม KASIKORNTHAI ธนาคารสามารถลดลงจาก 20 เป็น 18 กรัมต่อขวด แต่ความแข็งแรงคงเดิม ซึ่งทำให้ลดปริมาณการใช้พลาสติกลงได้ประมาณ 6,000 กิโลกรัม/ปี (6,000,000 กรัม) หรือการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับฉลากสีเขียว (Green Label) ซึ่งครอบคลุมสินค้าประเภทเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องใช้ไฟฟ้า



กระบวนการผลิตขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม KASIKORNTHAI

การดูแลและให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

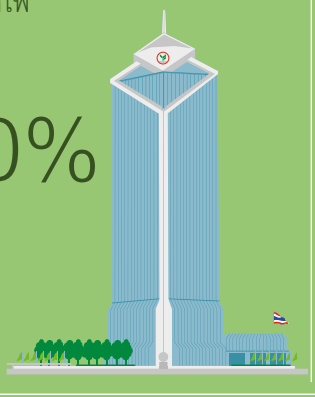
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนทางสังคม ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นและผลักดันให้การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่ม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และร่วมสร้างสรรค์สังคมด้วยการพัฒนาคิดค้นนวัตกรรมและบริการใหม่เพื่อส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์และลดการใช้พลังงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพด้านพลังงาน

เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 15 ปี เป็นเครื่องปรับอากาศที่มีเครื่องหมายประหยัดไฟเบอร์ 5 มากกว่า

200 สาขา

อาคารสำนักงานของธนาคารมีการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟประเภท T8 เป็น T5

100%



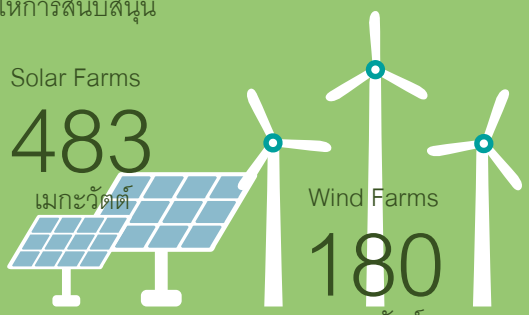
ใช้หลอด LED บริเวณไฟแสงสว่างของตู้ ATM และไฟแสงสว่างของป้ายชื่อสาขา

100%

จำนวนพลังงานทดแทนที่ธนาคารให้การสนับสนุน

Solar Farms

483 เมกะวัตต์



Wind Farms

180 เมกะวัตต์

Biomass

7.5 เมกะวัตต์

จำนวนเงินที่ปล่อยในสินเชื่อประกันการประหยัดพลังงานกสิกรไทย และสินเชื่อประหยัดไฟกสิกรไทย เท่ากับ

157 ล้านบาท

(อยู่ระหว่างการจัดทำวงเงิน 1,070 ล้านบาท)

การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม โดยได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ทุกกระบวนการทำงานของธนาคารจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อหรือเครดิตต่างๆ ที่มีความเกี่ยวโยงกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมในทุกพื้นที่ พร้อมทั้งมีการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการดำรงชีพของลูกค้าอีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารยังมีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม ซึ่งผ่านการพิจารณากลั่นกรองจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ทุกโครงการเพื่อสังคมสามารถตอบสนองและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม

การสร้างวัฒนธรรมเครดิต

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมเครดิตที่เข้มแข็ง ต่อเนื่อง โดยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานทุกคนว่า วัฒนธรรมเครดิตที่ดีจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ได้จริง ดังนั้น ธนาคารได้รวบรวมนโยบายเครดิต อำนาจด้านเครดิต และกระบวนการงานเครดิตที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ และสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและเข้าใจภาระหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ

นโยบายการลงทุน

การลงทุนของธนาคารเป็นไปตามนโยบายเครดิตที่ธนาคารกำหนด คือ ไม่ลงทุนในธุรกิจที่ละเมิดต่อกฎหมาย ธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงพิจารณาการจัดอันดับ Rating จากสถาบันที่เชื่อถือได้ และต้องเป็นกิจการที่มีการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ทั้งนี้ กระบวนการลงทุนของธนาคารจะถูกตรวจสอบจากหน่วยงานภายในของธนาคาร

ในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการลงทุนของธนาคารจะมีการพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (Environmental, Social and Governance: ESG)

นอกจากนี้ธนาคารได้มีการควบคุมดูแลติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ โดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ดังนี้

- ฝ่ายตรวจสอบ: ทบทวนและควบคุมดูแลให้ธนาคารมีการดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน: จัดทำนโยบายและข้อพึงปฏิบัติ รวมถึงดูแลให้มีผลในทางปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับ
- ฝ่ายบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ: ระบุ ประเมิน ติดตาม และบริหารความเสี่ยงภายใต้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร
- ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินและตลาดทุน: ดูแล ตรวจสอบ และยืนยันความถูกต้องของการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารเพื่อป้องกันโอกาสเกิดการทุจริตฉ้อฉลของพนักงานปฏิบัติการ

- ฝ่ายพัฒนาระบบบริหารเงินและตลาดทุน: จัดทำแนวทางการจัดการด้านไอที เพื่อให้กระบวนการรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในระดับที่น้อยที่สุด
- ฝ่ายธุรกิจตลาดทุน: ให้บริการลูกค้าและบริหารจัดการบัญชีเพื่อการค้าแยกจากฝ่ายบริหารเงิน
- หน่วยงานควบคุมดูแลภายนอก: ธนาคารปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานควบคุมดูแลภายนอก อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเสมอ

การปฏิบัติงานด้านเครดิตและการใช้อำนาจด้านเครดิต

ธนาคารได้กำหนดแนวทาง “การปฏิบัติงานด้านเครดิตและการใช้อำนาจด้านเครดิต” เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเครดิตถูกต้อง การใช้อำนาจเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อสร้างวินัยและวัฒนธรรมเครดิตที่ดีสามารถระงับความเสียหายได้

ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดตั้ง “คณะทำงานพิจารณาการปฏิบัติงานเครดิต” หรือ “Credit Practice Review Working Team” ประกอบด้วยผู้บริหารจากสายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่พิจารณาการปฏิบัติงานเครดิตที่ไม่เหมาะสมที่ได้รับรายงานและเสนอผลการพิจารณา และแนวทางการจัดการการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การ โดยมีแนวทางตั้งแต่การกล่าวแจ้งทางวาจา การแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร การให้งดเว้นการปฏิบัติงาน รวมถึงการระงับการใช้อำนาจด้านเครดิต อย่างไรก็ตาม แนวทางดังกล่าวไม่ถือเป็นการลงโทษทางวินัย ทั้งนี้กระบวนการลงโทษทางวินัย จะดำเนินไปตามระเบียบของธนาคารตามขั้นตอนปกติ

การให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุม

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างโอกาสให้แก่กลุ่มคนต่างๆ ผู้ด้อยโอกาส หรือคนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ได้ใช้บริการของธนาคารอย่างทั่วถึง จึงได้คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ

K-Mobile Banking (บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือกสิกรไทย)

ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงิน ได้สะดวก รวดเร็วทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง และตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตทั้งเช็กยอดเงินในบัญชี การโอนเงินไปบัญชีตนเอง โอนให้ผู้อื่น หรือโอนต่างธนาคาร รวมถึงการเติมเงินมือถือ และการจ่ายบิลได้อย่างรวดเร็วและง่ายได้ทุกที่ รวมทั้งมีบริการค้นหาเครื่องเอทีเอ็มและสาขาใกล้เคียง

ทั้งนี้ K-Mobile Banking มีระบบความปลอดภัยที่สูงสุดในตลาด และได้มาตรฐานระดับโลก เนื่องจากมีการวางระบบความปลอดภัยในการใช้บริการของลูกค้าถึง 3 ชั้น (Triple Lock) ลูกค้าต้องมีเครื่องที่ถูกต้องตามที่ลงทะเบียนไว้ sim หมายเลขที่ถูกต้อง และ PIN ถึงจะสามารถเข้าใช้งาน K-MOBILE BANKING PLUS ได้ นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถกำหนดอีเมลเพื่อยืนยันหลังการทำธุรกรรมเพื่อให้รู้ความเคลื่อนไหวของการทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา

บริการส่งเงินที่กสิกรไทยรับที่ไปรษณีย์ (K-Bank to Post)[1] และบริการโอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็ม รับเงินที่เซเว่นอีเลฟเว่น (K-ATM to 7-Eleven)[2]

ปัจจุบันการโอนเงินเป็นหนึ่งในธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าใช้บริการผ่านธนาคารมากที่สุด โดยสามารถทำได้หลายช่องทาง ส่วนใหญ่จะโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นหลักเพื่อเข้าบัญชีผู้รับปลายทาง โดยผู้รับเงินสามารถถอนเงินสดจากเคาน์เตอร์หรือเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารได้ แต่ในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีสาขาหรือเครื่องเอทีเอ็มให้บริการ ผู้รับเงินปลายทางจะเกิดความไม่สะดวกในการถอนเงินสด เช่น คนต่างจังหวัดที่มาทำงานในเมืองและต้องการโอนเงินกลับให้พ่อแม่ที่อยู่ต่างจังหวัด

บริการ K-ATM to 7-Eleven รับเงินโอนที่ร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศ

[1] http://www.kasikornbank.com/TH/Personal/OtherProducts/KMoneyTransfer/Pages/KBanktoPost2.aspx
[2] http://www.kasikornbank.com/TH/Personal/OtherProducts/KMoneyTransfer/Pages/KATMto7Eleven.aspx

ดังนั้น เพื่อเพิ่มอำนวยความสะดวกให้ผู้รับปลายทางสามารถรับเงินได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทุกอำเภอ และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับเงินที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ธนาคารได้ร่วมกับไปรษณีย์ไทยและร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven เพื่อให้บริการโอนเงินที่เครื่องเอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทยรับเงินที่ไปรษณีย์ไทยและร้านค้า 7-Eleven ทั่วประเทศ ปัจจุบันมีจุดรับเงินทั้งหมดประมาณ 9,100 จุด ครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศ

โครงการ K-Express Credit Center (ศูนย์สินเชื่อลูกค้ารายย่อย)

ธนาคารพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขยายตัวความต้องการในตลาด โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้มีรายได้เดือนละ 15,000 บาท (Middle Income) ขึ้นไป ซึ่งมีความต้องการหลักเกี่ยวกับการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนสินเชื่อ การตรวจสอบคุณสมบัติของการอนุมัติ รวมถึงความต้องการเร่งด่วนในการรับบริการสินเชื่อต่างๆ

ดังนั้น ธนาคารได้เปิดศูนย์สินเชื่อลูกค้ารายย่อยเพื่อเป็นช่องทางการให้บริการสินเชื่อรายย่อยโดยเฉพาะ ภายในศูนย์จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการขายและคำแนะนำ ครอบคลุม 4 ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สินเชื่อบ้านกสิกรไทย (K-Home Loan) บัตรเครดิตกสิกรไทย (K-Credit Card) สินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย (K-Express Cash) และสินเชื่อรถช่วยได้กสิกรไทย (K-Auto Finance (Refinance))

บริการที่ปรึกษาทางการเงิน (K-Expert)[3]

ธนาคารได้ให้บริการปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล ภายใต้แนวคิดที่ปรึกษาด้านการเงินมืออาชีพ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย โดยศึกษาความต้องการทางการเงินของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม/ช่วงอายุ ว่าต้องการอะไร เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการนั้น โดยจัดตั้งทีมงานที่ผ่านการฝึกอบรมอย่างเข้มข้นและประจำอยู่ในแต่ละสาขาทั่วประเทศ นอกจากนี้ เพื่อขยายการให้บริการ ธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำ K-Expert Guidebook จัดทำคู่มือที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถบรรลุตามความฝันได้ โดยอ้างอิงจากความต้องการของลูกค้าตามแต่ละช่วงชีวิต
2. การเปิดเว็บไซต์ให้ลูกค้าสามารถส่งอีเมลมาปรึกษาได้ที่ k-expert@kasikornbank.com
3. การจัดทำ Hot Line ที่ลูกค้าสามารถโทรปรึกษาได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ที่ 02-8888888 กด 09
4. ให้คำปรึกษาด้านการลงทุน ภาษี สินเชื่อในเว็บไซต์ www.pantip.com ซึ่งเป็นเว็บบอร์ดที่มีคนเข้าใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย
5. ให้บริการ K-Expert My Port บริการผู้ช่วยจัดการสินทรัพย์ออนไลน์สำหรับลูกค้า K-Cyber Banking ที่ช่วยให้ลูกค้าเห็นภาพรวมสินทรัพย์ทั้งหมดที่ตนมีอยู่ได้ในที่เดียว ไม่ว่าสินทรัพย์นั้นจะมีกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ

[3] http://k-expert.askkbank.com/Pages/K-ExpertHome.aspx

โครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทยกับบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัยในการจัดซื้อสินเชื่อที่อยู่อาศัย

ธนาคารร่วมส่งเสริมนโยบายภาครัฐในการพัฒนาตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยและตลาดทุนของประเทศไทยโดยร่วมกับบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินในสังกัดกระทรวงการคลังซึ่งทำหน้าที่ในการพัฒนาตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยและตลาดทุนในประเทศไทยให้มีการเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเหลือประชาชนให้มีที่อยู่อาศัย จากการขอกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ด้วยอัตราดอกเบี้ยคงที่ในระยะยาว อันจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยรวมต่อลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยจัดทำโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกสิกรไทยกับบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัยในการจัดซื้อสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับปี 2557 วงเงิน 10,000 ล้านบาท พร้อมมอบสินเชื่อบ้านดอกเบี้ยคงที่ระยะยาวและดอกเบี้ยลอยตัวอัตราพิเศษให้เลือก 4 แบบ รวมทั้งสิทธิประโยชน์จาก K Home Smiles Club บริการปรึกษาเรื่องบ้านครบวงจรให้ลูกค้าที่เข้าโครงการครอบคลุมทั้งสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านใหม่ บ้านมือสอง และรีไฟแนนซ์

บริการปรึกษาเรื่องบ้านครบวงจร K Home Smiles Club[4]

ธนาคารเห็นความสำคัญและเข้าใจความต้องการของผู้ที่กำลังวางแผนจะซื้อบ้าน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการปรึกษาเรื่องบ้านครบวงจร (K Home Smiles Club) เพื่อให้ข้อมูลที่ครบวงจรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. การให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางต่างๆ ที่ง่ายต่อการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า
2. การให้บริการคำปรึกษาอย่างมืออาชีพ เน้นการให้คำแนะนำการวางแผนซื้อบ้าน ตลอดจนการขอสนับสนุนวงเงินกู้สินเชื่อบ้าน ซึ่งจะช่วยทำให้การตัดสินใจของลูกค้าอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ รวมถึงลดโอกาสการเป็นหนี้เสียในอนาคต
3. การให้บริการดูแลหลังการขายโดยให้ความสำคัญกับการดูแลใส่ใจส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ลูกบ้าน ได้แก่ อำนวยความสะดวกให้บริการผู้จัดการส่วนตัวเรื่องบ้านเป็นผู้ช่วยประจำตัวคอยให้คำแนะนำ รวมถึงการช่วยติดต่อประสานงานคลี่คลายปัญหาเรื่องบ้านและช่วยจัดการเรื่องที่เป็นส่วนตัวผ่าน 0-28888888 กด 888 ตลอด 24 ชั่วโมง

สินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย[5]

เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการช่วยเหลือผู้รับบำนาญให้สามารถนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันในการกู้เงินกับสถาบันการเงิน เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ธนาคารได้ให้บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย (K-Personal Loan for Pensioner) สำหรับข้าราชการรับเงินบำนาญรายเดือน ซึ่งเป็นเงินกู้ที่มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนที่แน่นอน โดยนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดของผู้กู้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน ปัจจุบันมีข้าราชการบำนาญสนใจสมัครเข้าร่วมโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยคิดเป็นวงเงินเฉลี่ยต่อรายประมาณ 300,000 บาท

เว็บไซต์ K Home Smiles Club ให้ข้อมูลบ้านที่ครบวงจร

[4] http://www.khomesmilesclub.askkbank.com/Pages/Home.aspx
[5] http://www.kasikornbank.com/TH/Personal/Loans/KPersonalCredit/Pages/K-PersonalLoanforPensioner.aspx

การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองและแผ่นดินไหว

ในปี 2557 ประเทศไทยประสบกับสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมือง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ประกอบการในพื้นที่ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ทำให้ต้องลดค่าใช้จ่าย อาทิ เงินเดือนพนักงาน เงินล่วงเวลา อีกทั้งสถานการณ์ภาระหนี้ภาคครัวเรือนของไทยปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ลูกจ้างรายย่อยซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารได้รับผลกระทบและอาจมีปัญหาในการชำระหนี้ ธนาคารจึงออกมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าสินเชื่อบ้านและบัตรเครดิต โดยพักชำระเงินต้นสูงสุด 6 เดือน โดยยังชำระดอกเบี้ย รวมทั้งออกมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว ในพื้นที่ 7 จังหวัดของไทย ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ ลำปาง น่าน กำแพงเพชร โดยเป็นความเสียหายต่อทรัพย์สินทั้งที่อยู่อาศัยและสถานประกอบการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังการประกอบธุรกิจและการดำรงชีพของลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในพื้นที่ดังกล่าว

โครงการเพื่อการพัฒนาศักยภาพเยาวชน

การพัฒนาศักยภาพเยาวชนเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสังคม เพราะธนาคารเชื่อมั่นว่าเยาวชนเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติที่ยั่งยืนในอนาคต

โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

ธนาคารร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จัดทำโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปฏิรูปกระบวนการคิดของเยาวชนไทย สร้างทักษะความคิดที่เป็นระบบ ปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีและความผูกพันในวิถีชีวิตของชุมชน ผ่านการจัดทำโครงงานฐานวิจัย (Research Based Learning: RBL) ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เศรษฐกิจชุมชน และวิทยาศาสตร์สร้างสรรค์ อันนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็ง ยั่งยืน ให้แก่ชุมชน และให้ความรู้ทักษะทางการเงินสำหรับครูและนักเรียนที่เข้าร่วมโครงงานวิจัย เน้นการเป็นองค์ความรู้สำหรับการสร้างรายได้เพื่อให้สามารถใช้ต่อยอดในโครงงานวิจัยได้ การจัดการทางการเงินสำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงงานวิจัย และการบริหารเงินส่วนบุคคลเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง เพื่อสร้างกระบวนการคิดที่ดี การสร้างจิตสำนึกบนพื้นฐานประวัติศาสตร์และวิถีแห่งชุมชน ควบคู่ไปกับคุณธรรม จะทำให้เยาวชนไทยก้าวไปสู่ความสำเร็จมีอนาคตที่ดีอย่างยั่งยืน

โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา Kamp

ตามที่ธนาคารสนับสนุนโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา โดยโครงการมีเป้าหมายที่จะช่วยปฏิรูปความคิดของเยาวชน สร้างทักษะความคิดที่เป็นระบบ ซึ่งทักษะเหล่านี้จะติดตัวเด็กไปตลอดชีวิต ปีที่ผ่านมาโครงการประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกทั่วไปเป็นอย่างสูง ดังนั้น เพื่อเพิ่มการรับรู้และการมีส่วนร่วม (Engagement) กับโครงการให้แก่พนักงาน จึงจัดทำโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาสำหรับบุตรของพนักงานธนาคาร เพื่อส่งต่อแนวคิดการเรียนรู้ตามต้นแบบของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาฉบับเต็ม...รู้คิด รู้วิจัย รักชุมชน ผ่านเพาะพันธุ์ปัญญาแคมป์สำหรับบุตรของพนักงานธนาคาร... **เพื่อให้รู้คิด เข้าใจ ยิ้มได้** กับประสบการณ์จริงในการเข้าร่วมแคมป์กับธนาคาร

กิจกรรมสร้างสรรค์สติปัญญาและสุขอนามัยเด็กไทยผ่านมูลนิธิกสิกรไทย

ธนาคารให้การสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชนไทยผ่านมูลนิธิกสิกรไทยอย่างต่อเนื่อง โดยมูลนิธิกสิกรไทยดำเนินงานสาธารณกุศลเพื่อสร้างเสริมสติปัญญาและสุขอนามัยให้แก่เด็กและเยาวชนไทยที่ด้อยโอกาส 5 โครงการอย่างต่อเนื่องคือ

โครงการ “ห้องสมุดธนาคารความรู้”

มูลนิธิกสิกรไทยจัดทำห้องสมุดมาตรฐานมอบให้แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดารทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้เด็กไทยที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ได้มีโอกาสอ่านหนังสือดีและฝึกทักษะการพัฒนาตนเองด้วยการค้นคว้าจากหนังสือ สร้างศักยภาพการเรียนรู้ของตนให้ทัดเทียมเด็กเมือง เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเอง ช่วยเหลือครอบครัว ชุมชน และเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติได้ต่อไปในอนาคต โดยมูลนิธิฯ ได้จัดอบรมแนะนำแนวทางการจัดกิจกรรมสร้างเสริมลักษณะนิสัยรักการอ่านให้แก่คณะครู และจัดค่ายบรรณารักษ์น้อยให้รู้จักการดูแลให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พร้อมเข้าใจบทบาทที่จะส่งผลต่อนิสัยรักการอ่านอย่างเป็นรูปธรรมและถาวร นอกจากนี้ยังได้ผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการเรียนรู้ของเด็ก โดยออกแบบฐานข้อมูลการจัดเก็บหนังสือ/สื่อและระบบการยืมคืนหนังสือให้เป็นมิตรและง่ายต่อการใช้งาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคลกลุ่มต่างๆ เพื่อให้การอ่านเป็นกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน โครงการ “ห้องสมุดธนาคารความรู้” เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่ปี 2552 จนถึงสิ้นปี 2557 ได้จัดทำห้องสมุดมาตรฐานให้แก่เด็กไทย ณ โรงเรียนในชนบทแล้วจำนวน 53 โรงเรียน ใน 53 จังหวัดทั่วประเทศ

โครงการ “รถนักเรียนไทย”

เริ่มขึ้นในปี 2543 ภายใต้แนวคิดว่าการเดินทางไปกลับโรงเรียนและบ้านในชีวิตประจำวันของเด็กไทย ควรได้รับบริการที่มีความปลอดภัยในชีวิตเป็นพื้นฐาน มิใช่ชีวิตต้องเสี่ยงอยู่บนหลังรถมอเตอร์ไซค์หรือรถสองแถว มูลนิธิฯ จึงจัดให้มีบริการรถรับส่งนักเรียนชั้นอนุบาลและประถมต้น ให้เด็กๆ ได้รับการดูแลอย่างมีมาตรฐานความปลอดภัยที่พึงมี โดยกำหนดคุณภาพมาตรฐานรถพนักงานขับรถ และพนักงานประจำรถ คอยดูแลเอาใจใส่ตั้งแต่เด็กน้อยปล่อยมือแม่จากบ้าน จนถึงมือคุณครูที่โรงเรียน ซึ่งโครงการรถนักเรียนไทยได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2543 โดยรับ-ส่งเด็กนักเรียนชั้นอนุบาลและประถมศึกษาในโรงเรียนพื้นที่เขตราษฎร์บูรณะและเด็กที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิคุ้มครองเด็กจังหวัดสมุทรสงคราม

โครงการ “แคมป์รักเด็กไทย”

เป็นโครงการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เด็กด้อยโอกาสจากสถานสงเคราะห์และ/หรือสถานพินิจได้ใช้เวลาว่างในช่วงปิดเทอมให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ด้วยการฝึกฝนทักษะดนตรี กีฬา และศิลปะ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ช่วยกล่อมเกลาจิตใจ สร้างทัศนคติที่ดีในการดำรงชีวิต และสร้างสุนทรีย์ให้เด็กได้รู้จักการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การเคารพตนเองและผู้อื่น เพื่อเตรียมพร้อมให้มีชีวิตที่ดีในสังคมต่อไป โครงการแคมป์รักเด็กไทย เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2538 โดยทุกๆ ปีจะมีเด็กด้อยโอกาสจากสถานสงเคราะห์ต่างๆ เข้าร่วมโครงการ จำนวนกว่า 280 คน

โครงการ “อาหารกลางวัน”

ภายใต้แนวคิดว่าอาหารคือหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นต่อมนุษย์ และเด็กและเยาวชนคือกลุ่มเป้าหมายหลักที่ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้ได้รับประทานอาหารครบ 3 มื้อ อย่างถูกหลักอนามัย และครบหมวดหมู่ เพื่อการเจริญเติบโตทางร่างกายและจิตใจ มูลนิธิฯ จึงได้จัดสรรเงินอุดหนุนโครงการอาหารกลางวันแก่เด็กและเยาวชน จำนวน 3 กลุ่ม ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา คือ

- เด็กก่อนวัยเรียน ณ ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน ณ ชุมชนแออัดในเขตกรุงเทพฯ
- เด็กนักเรียนชั้นอนุบาล-ประถมศึกษา ในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลทุรกันดาร
- เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาส ได้แก่ เด็กพิการ กำพร้า ถูกทำร้าย หรือล่วงละเมิด ที่อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนธันวาคมของทุกปี มูลนิธิฯ ได้จัดกิจกรรมส่งท้ายปีใหม่ให้แก่เด็กๆ สถานสงเคราะห์ต่างๆ ประมาณ 400 คน ณ สโมสรกสิกรไทย เพื่อให้เด็กๆ ได้เล่นเกม สันทนาการ รับประทานอาหารอร่อย และรับของขวัญปีใหม่ เพื่อส่งความสุขแก่เด็กด้อยโอกาสทุกคนเป็นประจำทุกปี

โครงการ “เมตตาธรรม”

เริ่มดำเนินการในปี 2549 เป็นโครงการแบ่งปันสิ่งของเครื่องใช้ที่ไม่จำเป็นแล้วของพนักงานธนาคารให้แก่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่างๆ ในสังคม เช่น เด็กด้อยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุ ทั้งที่ให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว และอยู่ ณ สถานสงเคราะห์ต่างๆ เพื่อเขาเหล่านั้นได้รับสิ่งของบรรเทาทุกข์ หรือดำรงชีพตามความจำเป็น โดยมูลนิธิฯ ได้จัดทำเว็บไซต์ “เมตตาธรรม” www.mettadham.org ให้พนักงานสามารถร่วมบริจาคสิ่งของได้ตลอด 24 ชั่วโมง และในปี 2557 มูลนิธิฯ ได้จัดโครงการ “ข้าวไทยเพื่อคนไทย” เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยเชิญชวนพนักงานธนาคารร่วมบริจาคเงินซื้อข้าวหอมมะลิคุณภาพดี 9,000 ถุง (ถุงละ 5 กิโลกรัม) มอบให้แก่เด็กยากไร้ เด็กพิการ และผู้สูงอายุในโรงเรียนและสถานสงเคราะห์ จำนวน 99 แห่ง ทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ยากไร้ได้มีโอกาสรับประทานข้าวหอมมะลิไทยเพื่อสุขอนามัยและความอิ่มอกอิ่มใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

นอกจากการสนับสนุนงบประมาณหลักในการดำเนินโครงการของมูลนิธิฯ จากธนาคารกสิกรไทยแล้ว มูลนิธิฯ ยังได้รับเงินสนับสนุนการดำเนินงานบางส่วนจากพนักงานธนาคาร และประชาชนผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินสมทบทุนเพื่อดำเนินการกิจกรรมสาธารณกุศล โดยผู้สนใจสามารถติดตามความเคลื่อนไหวการดำเนินกิจกรรมของมูลนิธิฯ ได้ที่ www.kasikornfoundation.org อีกด้วย

โครงการ “ข้าวไทยเพื่อคนไทย” เพื่อเด็กยากไร้ เด็กพิการ และผู้สูงอายุ

กิจกรรมภายใต้โครงการอาหารกลางวัน

สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

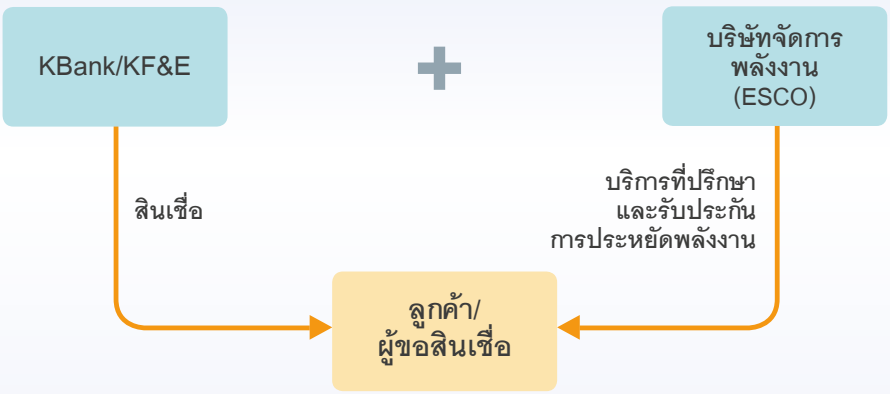
ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาและดูแลสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเล็งเห็นว่าสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศที่ดี ส่งผลให้การเจริญเติบโตของประเทศเป็นไปอย่างสมดุล จึงได้คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีส่วนในการประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งนโยบายการให้สินเชื่อประหยัดพลังงาน สินเชื่อพลังงานทางเลือก และได้นำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมให้แก่ทุกหน่วยงานของธนาคาร

ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างครบถ้วนหลากหลาย รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนโครงการประหยัดพลังงาน ช่วยลูกค้าลดต้นทุนและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม สอดคล้องกับทิศทางสภาวะการแข่งขัน ทำให้ลูกค้ามีการเติบโตและแข่งขันได้ในระยะยาว

โปรแกรมสินเชื่อรับประกันการประหยัดพลังงานกสิกรไทย (K-Energy Saving Guarantee Program)

เป็นโปรแกรมสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลงทุนในโครงการจัดการด้านพลังงานให้มีประสิทธิภาพผ่านการใช้บริการจาก “บริษัทจัดการด้านพลังงาน” (Energy Service Company: ESCO) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและบริหารจัดการด้านพลังงานอย่างครบวงจร และมีการรับประกันผลการประหยัดพลังงานที่ได้จากการลงทุนในโครงการดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการสามารถมั่นใจได้ว่าผลการประหยัดพลังงานที่ได้จากการลงทุนในโครงการจะเป็นแหล่งที่มาหลักของการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้า (Self-Financing Project)



อีกทั้งยังสนับสนุนโครงการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อผลิตไฟฟ้า สำหรับทดแทนต้นทุนพลังงานเดิม (ลดต้นทุนค่าไฟฟ้า) หรือเพื่อปล่อยเงินกู้ให้แก่ลูกค้าใหม่ ที่มีสัญญาจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่โครงการภาครัฐด้วยเงินกู้ระยะยาว ให้กู้ยืมสูงสุด 12 ปี ซึ่งตอบรับนโยบายการอนุรักษ์พลังงานจากภาครัฐ ทั้งนี้ การดำเนินโครงการได้รับการสนับสนุนจากสถานทูตอังกฤษ พันธมิตร ทั้งภาครัฐและเอกชน

โครงการสินเชื่อประหยัดไฟกสิกรไทย (Top-Up Loan for Energy Saving Lighting Solution)

เป็นสินเชื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในการลดต้นทุนพลังงานจากการเปลี่ยนมาใช้หลอดประหยัดไฟ LED ทั้งนี้ ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพสินค้า และการรับประกันการประหยัดพลังงานในระดับสูง (กรณีลูกค้าเลือกรับประกันการประหยัดพลังงานกับบริษัทจัดการพลังงาน (ESCO)

ทั้งนี้ โปรแกรมทั้ง 2 ของธนาคาร ธนาคารจะให้วงเงินสินเชื่อสูงสุด 100% ของเงินลงทุนทั้งหมดของโครงการ รวมค่าบริการที่ปรึกษาและดำเนินการของบริษัท ESCO ซึ่งจะรับประกันผลการประหยัดพลังงาน ทำให้มั่นใจในผลการประหยัดพลังงานซึ่งเป็นแหล่งที่มาของการชำระคืนเงินกู้โดยไม่รบกวนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานปกติของกิจการ สามารถลดต้นทุนการใช้พลังงานของกิจการ ทำให้มีสถานะทางการเงิน และความสามารถในการแข่งขันที่ดีขึ้นในระยะยาว

โครงการบริการร้านค้ารับบัตรผ่านสมาร์ทโฟนและแท็ปเล็ต K-PowerP@y (mPOS)

ธนาคารได้พัฒนาสมาร์ทโฟนและแท็ปเล็ตให้เป็นเครื่องรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิต เพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนมาใช้สมาร์ทโฟนและแท็ปเล็ตเพิ่มขึ้น และเพื่อลดต้นทุนอุปกรณ์รับบัตรเครดิตจาก EDC เป็น mPOS Card Reader ทำให้เข้าถึงร้านค้ารายย่อยที่มียอดรับบัตรต่อเดือนไม่ถึงเกณฑ์ สามารถติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) ได้ นอกจากนี้ ยังสามารถลดการใช้กระดาษเซลส์สลิปได้อีกด้วย โดยในปี 2557 ตั้งเป้าหมายในการติดตั้ง mPOS จำนวน 20,000 เครื่อง แก่ร้านค้ารายใหญ่และรายย่อยทั่วประเทศ

สินเชื่อพลังงานทดแทน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการและการบริหารพลังงานของประเทศอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่จุดเปลี่ยนครั้งสำคัญในด้านพลังงานของประเทศไทยเมื่อปี 2549 หลังจากการจัดทำแผนพลังงานทดแทน 15 ปี (พ.ศ. 2551 - 2565) ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนให้เป็นร้อยละ 20 เพื่อตอบรับกับแผนพัฒนาดังกล่าว ธนาคารจึงให้การสนับสนุนสินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ทั้งโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม หรือชีวมวล ปัจจุบันขนาดพอร์ทสินเชื่อพลังงานของธนาคารอยู่ที่ประมาณ 61,500 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนของโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนอยู่ที่ประมาณร้อยละ 25

ในปี 2557 ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อปล่อยโครงการธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทน (แสงอาทิตย์ ลม และชีวมวล) รวมทั้งสิ้น 15,876.57 ล้านบาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

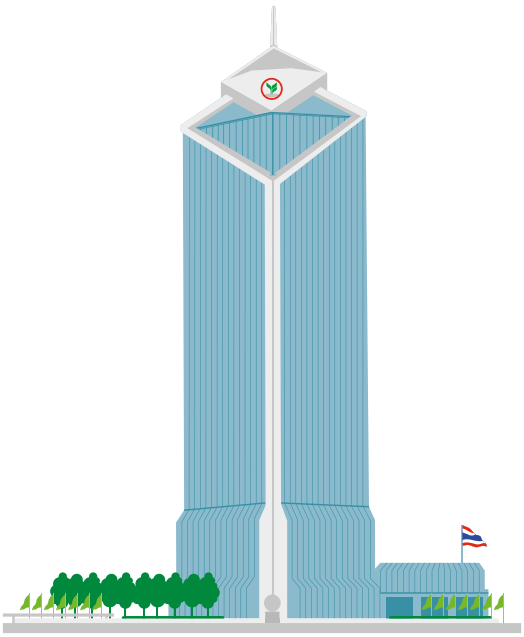
- Solar Farms 67 โครงการกำลังการผลิตขายรวม 483 เมกะวัตต์ มูลค่าโครงการรวม 55,145 ล้านบาท ยอดสินเชื่อปัจจุบันเฉพาะเงินกู้โครงการรวม 13,462.73 ล้านบาท
- Wind Farms 2 โครงการกำลังการผลิตขายรวม 180 เมกะวัตต์ มูลค่าโครงการรวม 12,740 ล้านบาท ยอดสินเชื่อปัจจุบันเฉพาะเงินกู้โครงการรวม 2,029.84 ล้านบาท
- Biomass 1 โครงการกำลังการผลิตขาย 7.5 เมกะวัตต์ มูลค่าโครงการรวม 640 ล้านบาท ยอดสินเชื่อปัจจุบันเฉพาะเงินกู้โครงการรวม 384 ล้านบาท

สินเชื่อประหยัดไฟกสิกรไทย เพื่อการลดต้นทุนพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารธนาคารเข้าเยี่ยมชม ศึกษา เกี่ยวกับโครงการสินเชื่อพลังงานทดแทน

การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์การเป็นสถาบันทางการเงินที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าประชาชน และการเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน โดยแนวความคิดนี้ได้แสดงออกอย่างเป็นรูปธรรม จากการที่ธนาคารได้มีการรณรงค์ให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อันมีผลทำให้ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยลง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการก่อสร้างอาคารเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED และมีการออกแบบให้รองรับตามหลักอารยสถาปัตยกรรมอีกด้วย อาทิ สาขาที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาล จะมีการจัดทำทางขึ้นพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการที่นั่งรถเข็น และอาคารสำนักงานใหญ่ จะมีการติดตั้งลิฟต์โดยสารสำหรับผู้พิการอีกด้วย



นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

ธนาคารกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการพลังงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถือว่านโยบายดังกล่าวคือหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำระบบการจัดการพลังงานมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดภาวะโลกร้อน ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- การดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับการทำงานเทคโนโลยีที่ใช้ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี

- การกำหนดแผนและเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงานและสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- ธนาคารถือว่าการอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับและเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
- ธนาคารจะให้การสนับสนุนที่จำเป็น รวมถึงทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ เวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงาน
- ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานทุกปี

บรรยากาศภายในอาคารแจ้งวัฒนะ ที่ถูกออกแบบภายใต้แนวคิดอาคารสีเขียว

อาคารเขียว

การจัดสร้างอาคารเขียว ใช้แนวทาง “อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม” โดยเฉพาะอาคารแจ้งวัฒนะ 2 ที่กำลังดำเนินการก่อสร้างในปี 2557 - 2558 เป็นแนวทางในการออกแบบอาคาร โดยลดการใช้ทรัพยากรด้วยการซื้ออาคารเก่าแทนการก่อสร้างใหม่ทั้งอาคาร การออกแบบคำนึงถึงหลักพอเพียง การประหยัดพลังงานและเลือกใช้วัสดุรีไซเคิล การปรับปรุงอาคารที่มีอายุการใช้งานกว่า 25 ปี ด้วยแนวคิด “คุณภาพชีวิต” และยึดมาตรฐานอาคารเขียว สภาอาคารเขียว USGBC สหรัฐอเมริกา การเลือกใช้บริษัทที่ปรึกษาและวัสดุอุปกรณ์ภายในประเทศ และนำแนวคิด “ภูมิปัญญาชาวบ้าน” มาปรับใช้

อาคารแจ้งวัฒนะ 2 ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง โดยมีการติดตั้งโซลาร์เซลล์บริเวณหลังคาของอาคารเพื่อช่วยลดการใช้ไฟฟ้า โดยให้โซลาร์เซลล์จ่ายไฟฟ้าบางส่วนแทน และส่งเสริมนโยบายของภาครัฐในการใช้พลังงานทดแทนอีกด้วย และส่งเสริมการใช้หลอด LED ในระบบส่องสว่างของอาคาร เนื่องจากสามารถประหยัดพลังงานได้มากกว่าหลอด T5 ร้อยละ 20

ในด้านอาคารสำนักงาน ธนาคารตระหนักดีว่าการดูแลความปลอดภัย สุขลักษณะ และสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นการเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้า ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อธุรกิจกับธนาคาร จึงได้มีการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กระทรวงแรงงานกำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

ภาพจำลองการปรับปรุงอาคารแจ้งวัฒนะ 2

การบริหารจัดการน้ำ

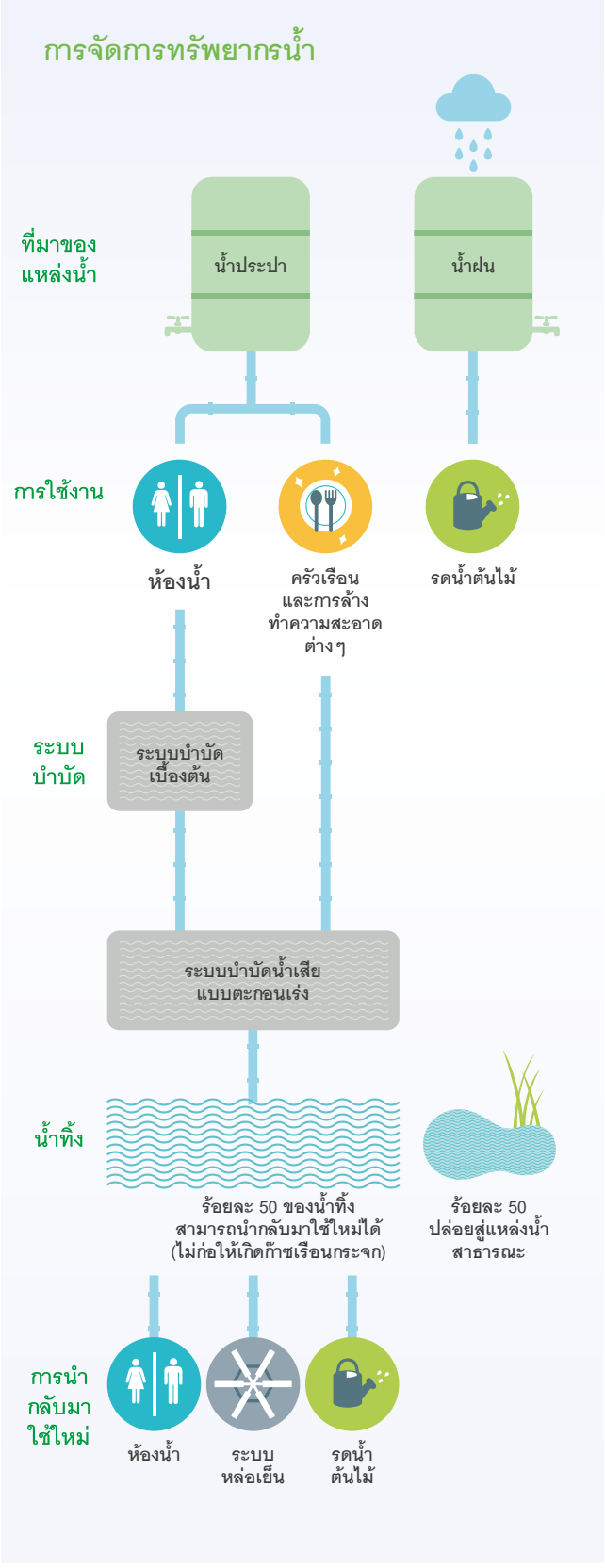
ธนาคารมีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการอุปโภคบริโภค ตลอดจนนำมาใช้ในระบบระบายความร้อนของเครื่องปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Cooling Tower) สุขภัณฑ์ของธนาคาร และนำมาใช้รดน้ำต้นไม้ โดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ ทรัพยากรน้ำสำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ อาคารราชฎร์บูรณะ อาคารพหลโยธิน และอาคารแจ้งวัฒนะ ได้จากแหล่งน้ำ 3 ประเภท คือ

- น้ำประปา สำหรับใช้ในอาคาร
- น้ำที่มีการปรับสภาพและนำมาใช้ใหม่ (Reused Recycled) ที่ผ่านกระบวนการบำบัดน้ำเสียของธนาคาร
- น้ำจากระบบกักเก็บน้ำฝน

สำหรับน้ำทิ้งที่ปล่อยออกจากอาคาร สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- น้ำทิ้งจากครัว โดยน้ำทิ้งจากครัวจะถูกส่งเข้าระบบบำบัดเบื้องต้น เพื่อไปรวมกับน้ำทิ้งจากห้องน้ำ
- น้ำทิ้งจากห้องน้ำ เกิดจากการล้างทำความสะอาดต่างๆ

จากนั้น น้ำทิ้งดังกล่าวส่งต่อเข้าระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง (Activated-Sludge Process) ซึ่งเป็นกระบวนการบำบัดน้ำเสียทางชีววิทยา อีกทั้งสามารถนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ได้ถึงร้อยละ 50 ของน้ำเสียอาคาร และด้วยการบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่งนี้ มีการเติมอากาศอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ระบบบำบัดน้ำเสียของธนาคารไม่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก โดยการจัดการน้ำในอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารสามารถแสดงรูปได้ดังนี้



ตารางแสดงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมของธนาคาร (KBank Environmental Impact Table)

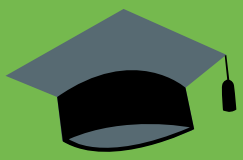
Assessment Parameter	
Baseline year	2012
Consolidation approach	Operation controls
Boundary summary	All entities and facilities either owned or under operation control
Emission factor data source	Thailand Greenhouse Gas Management Organization
Assessment methodology	The Greenhouse Gas Protocol revised edition (2004)
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	Emission per FTE
Independent assurance	NO

GHG Emission	2012	2013	2014	% Change 2012 vs 2014	% Change 2013 vs 2014
• Total scope 1 CO_2e emission (tons)*	0	0	0	0	0
• Total scope 2 CO_2e emission (tons)	91,263.11	98,996.32	108,895.95	19.32%	10.00%
• Total scope 1&2 CO_2e emission (tons)	91,263.11	98,996.32	108,895.95	19.32%	10.00%
• Total scope 1&2 CO_2e emission per FTE (tons)	5.25	5.13	5.04	-4.00%	-1.76%
• Total scope 3 CO_2e emission from business travel (tons)**	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Energy					
• Total energy consumption (GWh)	157.00	170.30	177.41	13.00%	4.18%
• Energy use per Full Time Employe (KWh per FTE)	9,028.60	8,822.55	8,208.21	-9.09%	-6.96%
Water					
• Water consumption (mil m^3)	0.86	0.97	1.07	23.30%	10.00%
• Water consumption per FTE (m^3)	49.69	50.17	49.29	-0.80%	-1.76%
Waste					
• Total waste generate (metric tons)	2,938.74	3,262.21	3,588.43	22.11%	10.00%
• Waste generated per FTE (kg)	169.00	169.00	166.02	-1.76%	-1.76%
Travel					
• Total CO_2 emission from road travel (tons)	7,276.10	9,031.55	11,409.29	56.81%	26.33%
• Total CO_2 emission from business travel per FTE (tons)	0.42	0.47	0.53	26.15%	12.82%
Full Time Employee (FTE)					
• Full Time Employee (FTE)	17,389	19,303	21,614	24.30%	11.97%

* คำนวณจากสารทำความเย็น ซึ่งได้รับการยกเว้นตามพิธีสารเกียวโต (Kyoto Protocol)
** อยู่ในระหว่างการจัดเก็บข้อมูล โดยจะนำมารายงานในครั้งถัดไป

การดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงาน

ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่างๆ ด้วยเชื่อมั่นว่าการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี การพัฒนาทักษะความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สุขชีวอนามัยที่ดี และการให้สวัสดิการที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ อันส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าและประชาชน ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีพนักงานทั้งหมด 21,614 คน



จำนวนทุนการศึกษาเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

13 ทุน
(ทั้งในและต่างประเทศ)

จำนวนหลักสูตรการเรียนรู้

786 หลักสูตร

คณะกรรมการธนาคารเพศหญิง

4 คน
จาก 16 คน

ระดับความพึงพอใจกับการสื่อความและกิจกรรมสร้างความผูกพันภายในองค์กร

90.6%

ระดับความผูกพันต่อองค์กร

64%

K-Culture

ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร (K-Culture)

97%

บุคลากรเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของธนาคาร และเตรียมการสำหรับรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (K-Culture) รวมถึงการเตรียมความพร้อมของพนักงานทั้งเรื่องภาษา วัฒนธรรม และความรู้ในเชิงธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเพิ่มจำนวนพนักงานและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้รองรับการขยายธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ

การปฏิบัติต่อพนักงาน

ธนาคารมีนโยบายปฏิบัติกับพนักงานอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และยึดถือปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยห้ามการเลือกปฏิบัติหรือกีดกันแรงงาน ห้ามการล่วงละเมิดหรือข่มขู่คุกคามอันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ อายุ สัญชาติ สิทธิความเป็นพลเมือง ความนิยมทางเพศ หรือความพิการ ทั้งนี้ ธนาคารไม่ใช้แรงงานที่ผิดกฎหมายและไม่ใช้แรงงานเด็ก และไม่มีการเลือกปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนในด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ธนาคารมีมาตรการในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานจากกล่องความคิดเห็น การรับเรื่องร้องทุกข์ และการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน ระหว่างฝ่ายบริหารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้แทนสหภาพแรงงานเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือและร้องเรียนกรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ธนาคารมีการปฏิบัติในด้านแรงงานอย่างเป็นธรรมตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 พ.ร.บ.แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 พ.ร.บ.เงินทดแทน พ.ศ. 2537 พ.ร.บ.กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2553 และมีการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามข้อกำหนดของกฎหมาย หลักมนุษยธรรม และสิทธิมนุษยชน ตามแผนนโยบายการจ้างงาน และมีหน่วยงานรับผิดชอบดูแลด้านแรงงานสัมพันธ์โดยตรง จึงทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานด้านแรงงานของทางธนาคารถูกต้องตามกฎหมาย โดยไม่มีการบังคับแรงงานและไม่มีการจ้างแรงงานเด็ก

การสรรหาและจัดสรรพนักงาน

ธนาคารรับพนักงานใหม่จำนวนมาก ทั้งภายในประเทศและในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผ่านโครงการสรรหาพนักงานหลายโครงการ ซึ่งมีผู้สมัครจำนวนมากจากกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม "International Career Day" เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โครงการ "งานดีมีบอกต่อ ปี2557" และมหกรรมรับสมัครงาน "กสิกรยกทัพ เปิดรับพนักงานขายแถบอีสานใต้" และการรับสมัครผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร

การบริหารแรงงานสัมพันธ์และค่าตอบแทน

การบริหารจัดการงานทรัพยากรบุคคลในสาขาและสำนักงานต่างประเทศ

ธนาคารให้ความสำคัญด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยไม่เพียงแต่ดำเนินการสรรหาบุคลากรจำนวนมากเพื่อรองรับการเปิดสาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศ (Standard Requirement and ER Document Checklist) เท่านั้น แต่ได้ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นทางด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ระบบสารสนเทศทางด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ คู่มือพนักงาน และกระบวนการสื่อความให้แก่พนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ เพื่อให้ทราบถึงนโยบายและวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ ยังได้สร้างเครือข่ายพันธมิตรกับบริษัทท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนกำหนดหลักสูตรการพัฒนาพนักงาน การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความเข้าใจ และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การบริหารผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้หัวหน้างานให้คำแนะนำและสอนงานเพื่อให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง รวมทั้งการกำหนดแผนการทำงาน และแผนพัฒนารายบุคคลร่วมกัน นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Planning) และแนวทางการพัฒนารายบุคคลด้วยเพื่อสร้างผู้นำในอนาคต (Leadership Development Program: LDP)

การบริหารแรงงานสัมพันธ์

ธนาคารได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือในระบบทวิภาคี ระหว่างธนาคารกับคณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อให้มีการนำเสนอข้อเสนอแนะในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจ และสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร อันจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคาร

การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของพนักงาน

การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของพนักงาน ธนาคารมีการแจ้งให้พนักงานรับรู้ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ การควบรวมกิจการหรือการขยายสาขามีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสายงาน/ฝ่ายงาน จะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ นอกจากนี้ กรณีที่พนักงานแจ้งความประสงค์ขอลาออกจากงาน ธนาคารได้ขอความร่วมมือจากพนักงานให้แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ธนาคารสามารถเตรียมความพร้อมในการปรับบุคลากรให้มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

แคมเปญการสรรหาบุคลากรภายในธนาคาร เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานกับธนาคาร

การรับสมัครงานในงาน "KBank Career Day"

การบริหารผลตอบแทน

ธนาคารยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีให้แก่พนักงานทุกคนอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับธนาคาร สามารถชักชวนและดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับธนาคาร กระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคลและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารได้วางระบบการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ (Local Staff) และพนักงานจากประเทศไทยที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ (Expatriate Staff) ให้สอดคล้องและแข่งขันได้กับตลาดในต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบ Employee Self Service ที่ครอบคลุมบริการด้านต่างๆ เกี่ยวกับงานทรัพยากรบุคคล สำหรับพนักงานชาวต่างชาติที่เข้ามาปฏิบัติงานในประเทศไทย

เครื่องแบบใหม่ของพนักงานธนาคาร ที่เริ่มใช้ในปี 2557

อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิง จำแนกตามระดับพนักงานและพื้นที่

พื้นที่	ระดับพนักงาน	อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างหญิงและชาย	
		2556	2557
สำนักงานใหญ่	• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) • พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)	ไม่มีความแตกต่างระหว่างชายหญิง 1 : 1	
นอกสำนักงานใหญ่	• พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) • พนักงานระดับปฏิบัติการหรือ • พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)		

ความผูกพันและสวัสดิการของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับพนักงานผ่านโครงการให้คุณค่าพนักงาน (KBank Valuing People) อย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำสื่อต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง และส่งเสริมให้หัวหน้างานปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังให้ความรู้แก่ผู้บริหารในด้านการบริหารความหลากหลาย (Diversity Management) ทั้งเรื่องวัยและเชื้อชาติ เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถบริหารพนักงานที่มีความหลากหลายให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นพนักงานประจำปี (Employee Engagement Survey) เพื่อนำผลจากการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้น

ศูนย์พนักงานสัมพันธ์

ศูนย์พนักงานสัมพันธ์ทำหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดี อีกทั้งยังได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และได้จัด “โครงการใส่ใจสุขภาพ” เพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพของพนักงานให้มีสุขภาพที่ดี โดยในปี 2557 ธนาคารได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ประเภทสถานประกอบกิจการขนาดใหญ่ที่มีสหภาพแรงงานติดต่อกันเป็นปีที่ 9

ธนาคารได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นฯ ติดต่อกันเป็นปีที่ 9

การจัดทำแคมเปญ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันในธนาคาร

การสื่อสารและการมีส่วนร่วม

ธนาคารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันทั่วไปให้แก่พนักงาน ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ กสิกรทีวี วารสารกิจการสัมพันธ์ เสียงตามสาย ระบบ Lotus Notes และการจัดกิจกรรมด้านพนักงานสัมพันธ์ เพื่อดูแลพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สร้างความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน
2. สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียว
3. แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์และรณรงค์การมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. เสริมสร้างบรรยากาศ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน

การประเมินผล

ธนาคารจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมการสื่อความภายในธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เป็นประจำทุกปี โดยมีเป้าหมายระดับความพึงพอใจร้อยละ 90 ขึ้นไป โดยในปี 2557 ได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.6 เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสื่อความ

กิจการสัมพันธ์ วารสารภายในที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

สวัสดิการของพนักงาน

ธนาคารจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานทุกคน โดยมีประเภทของสวัสดิการที่ได้รับเหมือนกัน และบางประเภทจะแตกต่างกันบ้างเฉพาะสิทธิในการเบิกจ่าย เช่น อัตราค่าห้องพักกรณีเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ส่งผลต่อการดำรงชีพของพนักงาน ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย การให้การรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการขอลาออกจากงาน เงินช่วยการศึกษาบุตร-ธิดา และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ โดยจะดูแลสวัสดิการของธนาคารให้อยู่ในระดับแนวหน้า นอกจากนี้ยังจัดให้มีสวัสดิการเงินกู้ยืมประเภทต่างๆ ที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน อาทิ เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ เงินกู้เพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อการสมรส เงินกู้บรรเทาทุกข์ (เช่น เพื่อรักษาพยาบาลบิดา มารดา คู่สมรส และบุตร เพื่อซ่อมแซมหรือต่อเติมที่อยู่อาศัย เป็นต้น)

นโยบายส่งเสริมการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนของพนักงานตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้พนักงานรู้จักเก็บออมผ่านการเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ตั้งแต่ปี 2537 เป็นต้นมา โดยยึดหลักการตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 ธนาคารได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มีนโยบายการลงทุนที่แตกต่างกันไว้ เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกกองทุนได้ตามความสมัครใจ จำนวน 2 กองทุน คือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการมั่นคง โดยธนาคารจ่ายเงินสมทบให้ส่วนหนึ่งและพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนจ่ายเงินสะสมอีกส่วนหนึ่ง และยังสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนฯ ได้ 2 ทางเลือก ดังนี้

ทางเลือกที่ 1 จ่ายในอัตราร้อยละ 3 ของเงินเดือนคงที่ตลอดไป หรือ

ทางเลือกที่ 2 จ่ายในอัตราเท่ากับที่ธนาคารจ่ายสมทบฯ ตามช่วงอายุงาน

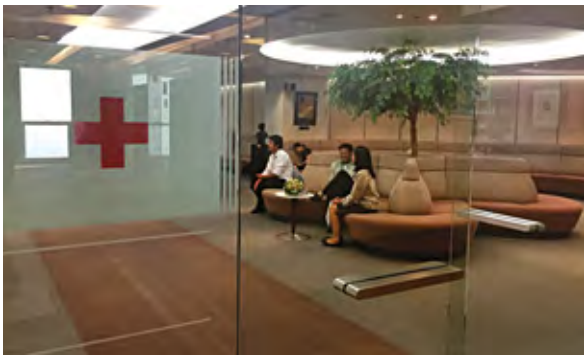
สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

สุขภาพและความปลอดภัย

ธนาคารจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญประจำอยู่ที่สถานพยาบาล 3 แห่ง คือ อาคารราษฎร์บูรณะ อาคารพหลโยธิน และอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อให้การรักษาพยาบาลพนักงานยามเจ็บป่วย ซึ่งในสถานพยาบาลทั้ง 3 แห่ง จะมีห้องพยาบาลเพื่อให้พนักงานนอนพักชั่วคราวเมื่อมีอาการป่วยเล็กน้อย มีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่ทันสมัย พนักงานสามารถเข้ารับการตรวจรักษาโรคทั่วไปได้ทุกวันทำการ โดยมีการปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และจัดทำคู่มือพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ศึกษาทำความเข้าใจและรับทราบข้อมูลสวัสดิการต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์แก่ตนเองและครอบครัวอีกด้วย

อันตรายหรือการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน

ธนาคารปฏิบัติตาม พ.ร.บ.เงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยธนาคารจ่ายเงินเข้ากองทุนเงินทดแทนตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นทุนในการจ่ายเงินทดแทนให้แก่พนักงานที่ประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย หรือเสียชีวิต เนื่องจากการทำงานให้แก่ธนาคาร ที่ผ่านมาเมื่อธนาคารทราบเรื่องการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานของพนักงาน ธนาคารได้แจ้งสำนักงานประกันสังคมทันที เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมพิจารณาค่าทดแทนกรณีต้องหยุดพักรักษาตัว



บรรยากาศห้องพยาบาล ชั้น 37 อาคารสำนักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะ

การสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ธนาคารได้มีการรณรงค์ส่งเสริมการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักทั้ง 4 ของธนาคาร ด้วยความเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนในเรื่องการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทั้งผ่านทางกสิกรทีวี สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Magazine ชื่อ “Oops! K-Culture” โดยผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของพนักงานในเรื่องค่านิยมหลักขององค์กร (K-Culture Understanding) ในปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 97 ซึ่งสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับปี 2556 และ 2555 ที่ผลการรับรู้อยู่ที่ร้อยละ 91 และ 88 เป็นลำดับ ทั้งนี้ การที่พนักงานธนาคารทุกคนให้ความสำคัญและแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับค่านิยมหลักทั้ง 4 ประการนั้น ส่งผลให้เกิดการส่งมอบ “บริการทุกระดับประทับใจ” ให้แก่ลูกค้า ทำให้ธนาคารเป็นองค์กรที่ลูกค้าไว้วางใจ และทำให้ธนาคารเติบโตคู่กับสังคมไทยอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนตลอดไป

การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร

การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร เป็นเวทีและเครื่องมือที่ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อธนาคารโดยว่าจ้างบริษัทภายนอก (AONHEWIT) เพื่อความถูกต้องโปร่งใส ยุติธรรม อย่างต่อเนื่องปีละ 1 ครั้ง และนำผลจากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของธนาคาร ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร ประจำปี 2557 ระดับความผูกพันของพนักงานต่อธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการนำผลสำรวจมาใช้พัฒนาและปรับปรุงในด้านต่างๆ อย่างจริงจัง อาทิ การสื่อสาร การพัฒนาภาวะผู้นำ การปรับปรุงกระบวนการและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารตระหนักดีว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ธนาคารมีการเติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) ดังนั้น ธนาคารจึงได้มีการกำหนดนโยบายและแผนงานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนของธนาคาร มีความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะที่ดี ที่จะสามารถทำงานตามกลยุทธ์ของธนาคาร เพื่อส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังปฏิบัติและดูแลพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนต่างๆ จากพนักงานด้วยความเอาใจใส่ เพื่อนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นมาแก้ไข เพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพันกับองค์กร

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารในทุกขั้นตอน จะผ่านการวางแผน กลั่นกรองมาเป็นอย่างดี เพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน โดยธนาคารได้แบ่งการพัฒนาออกเป็น 4 เรื่องหลัก คือ

1. การพัฒนาบุคลากรตามแผนงาน (Human Resource Development Plan)
2. การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง และการให้ทุนการศึกษา (Leadership Development Program & Scholarship)
3. การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development)
4. โครงการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานแต่ละคนจะได้รับจากองค์กร โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศเป็นระยะเวลา 1 วัน เนื้อหาประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หลักการทำงาน ค่านิยม การปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายการป้องกันปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และข้อมูลด้านสวัสดิการพนักงาน เป็นจำนวน 6 ชั่วโมง

การพัฒนาบุคลากรตามแผนงาน

ธนาคารจัดวางแผนการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยได้จัดทำเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) สำหรับพนักงานทุกตำแหน่ง ซึ่งในเส้นทางการเรียนรู้จะมีการกำหนดความรู้ ทักษะความสามารถที่จำเป็นที่พนักงานที่ดำรงตำแหน่งงานนั้นจะต้องมี ซึ่งทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ สำหรับพนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นไป ธนาคารได้จัดทำโครงการพัฒนาผู้บริหาร (Management Development Program: MDP) โดยมีการแบ่งระดับของผู้บริหารออกเป็น 4 ระดับ และจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้บริหารในแต่ละระดับ โดยเน้นหลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารในแต่ละระดับ นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีระบบ ธนาคารจึงกำหนดให้แต่ละฝ่ายงานจัดทำแผนการเรียนรู้ของพนักงานรายปี (Annual Training Plan) เพื่อให้หัวหน้างานและพนักงานได้มีการวางแผนงาน และจัดสรรเวลาและงบประมาณในการเข้าเรียนรู้ของพนักงาน ในสังกัดของตนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ และไม่กระทบกับเวลาการทำงานของพนักงาน นอกเหนือจากการพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ ให้แก่พนักงานทุกระดับแล้ว ธนาคารยังจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงานทุกคนอีกด้วย

e-Learning

ธนาคารมีระบบ e-Learning ซึ่งพนักงานจะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-study) ทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกสถานที่และทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งทำให้พนักงานมีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งความรู้ที่ธนาคารได้จัดหลักสูตรต่างๆ ไว้มากมาย ในปี 2557 ธนาคารได้จัดการเรียนรู้ให้แก่พนักงานผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การเรียนรู้ภายในธนาคาร (In-house Training) การจัดส่งพนักงานไปอบรมภายนอก (Outside Training) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-Learning) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 17 หมวดหลักสูตร 786 หลักสูตร รวมทั้งสิ้น 1,446 รุ่น

e-Learning ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

การจัดหลักสูตร ปี 2557

การเรียนรู้ภายในธนาคาร
221 หลักสูตร
808 รุ่น
พนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้ 40,810 คน

การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร
425 หลักสูตร
498 รุ่น
พนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้ 1,377 คน

การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
140 หลักสูตร
140 รุ่น
พนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้ 61,520 คน

การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงและการให้ทุนการศึกษา

ธนาคารได้จัดทำโครงการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Leadership Development Program) โดยคัดเลือกพนักงานที่มีผลงานดีอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพสูงเข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สูงยิ่งขึ้นไปอีก และเตรียมความพร้อมในการเติบโตเป็นผู้บริหาร โดยได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีผู้สืบทอดตำแหน่งที่จะเป็นผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

การให้ทุนการศึกษา

ธนาคารมีนโยบายในการให้ทุนการศึกษาแก่เยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ที่มีผลการเรียนดี และมีความประพฤติดี รวมถึงพนักงานของธนาคาร โดยดำเนินการมอบทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2509 ปัจจุบัน ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาแล้วกว่า 200 ทุน ซึ่งผู้ได้รับทุนการศึกษาที่ผ่านมาของธนาคาร ได้เป็นกำลังสำคัญของการเจริญเติบโตก้าวหน้าของธนาคารและของประเทศไทยอีกด้วย ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดสรรงบประมาณในการดูแลนักเรียนทุนเป็นเงินกว่า 40 ล้านบาทในแต่ละปี เพื่อดูแลผู้ได้รับทุนให้มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย ได้รับค่าใช้จ่ายเพียงพอระหว่างการศึกษา เพื่อให้ผู้ได้รับทุนมุ่งมั่นศึกษา เก็บเกี่ยวความรู้ประสบการณ์ได้อย่างเต็มที่ โดยในปี 2557 ธนาคารให้ทุนการศึกษาเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาโท ณ สถาบันการศึกษาทั้งภายในและต่างประเทศ รวมจำนวน 13 ทุน มีผู้ที่อยู่ระหว่างการรับทุนรวมทั้งสิ้น 33 คน และมีผู้สำเร็จการศึกษาและเริ่มทำงานที่ธนาคารทั้งสิ้น 9 คน โดยธนาคารได้เตรียมตำแหน่งงานให้แก่ผู้ได้รับทุนได้ทำงานตรงตามความรู้ ความสามารถ เพื่อพัฒนาเป็นผู้นำในอนาคตของธนาคารต่อไป

การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ

ธนาคารมีแนวทางในการวางแผนและพัฒนาอาชีพให้แก่พนักงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานได้มีการพัฒนาและมีความก้าวหน้าทางอาชีพ โดยพัฒนาเครื่องมือและนำมาใช้ประกอบในการประเมินและพัฒนาศักยภาพพนักงานในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยเครื่องมือหลักๆ เช่น การกำหนดทักษะความสามารถหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (Competency) ต่างๆ ในรูปแบบ Competency Dictionary การกำหนดเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) ของแต่ละตำแหน่งงาน การกำหนดคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน (Job Qualification) โดยได้เก็บข้อมูลต่างๆ เหล่านี้รวบรวมไว้ที่ K-Career Development Online System ทั้งนี้ พนักงานจะสามารถศึกษา ทำความเข้าใจให้ชัดเจนถึงแนวทางในการวางแผนและพัฒนาอาชีพได้ด้วยตัวเองอีกด้วย ทั้งนี้ ธนาคารจะปรับเปลี่ยนข้อมูลบนระบบนี้อยู่เป็นประจำ เพื่อให้ข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากที่สุด และสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินงานและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน

โครงการ Taksila-ASEAN Banker Academy

เนื่องจากธนาคารมีการขยายการดำเนินธุรกิจไปยังประเทศต่างๆ ในเขต AEC+3 และได้มีการว่าจ้างพนักงานท้องถิ่นตามสำนักงานต่างประเทศ ธนาคารจึงมีแผนพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานกลุ่มดังกล่าว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้โครงการ Taksila-ASEAN Banker Academy ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาความรู้ด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานของธนาคาร ลูกค้า คู่ค้า และสถาบันการเงินต่างๆ โดยประกอบด้วยกลุ่มหลักสูตรหลัก 3 กลุ่ม ดังนี้

1. College of General Banking: กลุ่มหลักสูตรความรู้พื้นฐานที่จำเป็นเบื้องต้นในการปฏิบัติด้านการเงินและธนาคาร
2. College of Banking Expertise: กลุ่มหลักสูตรความรู้เจาะลงลึกตามลักษณะงานต่างๆ ภายในธนาคาร ได้แก่ Credit, Risk Management, Treasury & ALM, Process & Operations, Audit & Compliance, Investment Banking, Sales & Service, Business & People Management, Transactional Banking และ Consumer Banking
3. College of Talent & Leadership: กลุ่มหลักสูตรพัฒนาทักษะความสามารถด้านภาวะผู้นำ และบริหารพนักงานกลุ่ม Talent

โครงการจัดการองค์ความรู้

เป็นโครงการที่ธนาคารจัดขึ้นเพื่อรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายในที่ต่างๆ มารวมไว้ที่เดียวกัน โดยสร้างบรรยากาศและช่องทางให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อนำไปใช้เรียนรู้และพัฒนางานของตนให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้จัดการเรียนรู้หลักสูตร Knowledge Management (KM) ให้แก่พนักงานของแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวและร่วมสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นในฝ่ายงานของตนเอง รวมถึงจัดให้ฝ่ายงานที่เข้าร่วมโครงการ KM ได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานการทำ KM ของต่างองค์กร การจัดให้ผู้เชี่ยวชาญการทำ KM จากสถาบันภายนอกมาถ่ายทอดความรู้ในการทำ KM ให้แก่ฝ่ายงานที่สนใจ การจัดให้มีวันนัดพบ KM Facilitators (KM Facilitators Reunion) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำ KM ในฝ่ายงานของตนให้ผู้อื่น และมีรายการ KM Chit Chat เพื่อสื่อความวิธีการทำ KM ของฝ่ายงานภายในธนาคารและเป็นการแบ่งปันเรื่องราวความสำเร็จในการทำ KM ของฝ่ายงานเหล่านั้นไปยังเพื่อนพนักงานผ่านทางกสิกรทีวี ทั้งนี้ การดำเนินโครงการ KM ทำให้ความรู้ไม่สูญหายไปกับพนักงานที่เกษียณอายุหรือพ้นสภาพจากธนาคารไป อีกทั้งเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ของพนักงานแบบไม่มีที่สิ้นสุด พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้ธนาคารพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ในอนาคต

หลักสูตรการพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารจัดให้มีการให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบและมาตรฐานตามนโยบายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร และจัดทำจรรยาบรรณพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

ศูนย์การเรียนรู้กสิกรไทย

ด้านทรัพยากรบุคคล	หน่วย	2555		2556		2557	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงาน							
• จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	17,385		19,303		21,614	
• ชาย	คน	7,218		7,386		7,694	
• หญิง	คน	10,167		11,917		13,920	
จำนวนพนักงานแบ่งตามสถานที่ทำงาน							
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	คน	5,841		10,093		10,688	
• นอกสำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	คน	11,544		9,210		10,926	
จำนวนพนักงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา							
• มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	คน	782		702		633	
• ปริญญาตรี	คน	11,017		12,675		14,653	
• ปริญญาโท	คน	5,551		5,890		6,289	
• ปริญญาเอก	คน	35		33		39	
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด							
• จำนวนทั้งหมด	คน	935	3,250	893	3,101	950	3,296
• น้อยกว่า 30 ปี	คน	2,397		3,480		3,567	
• ระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	412		511		678	
• มากกว่า 50 ปี	คน	3		3		1	
• สำนักงานใหญ่และอาคารหลัก	คน	768		1,716		1,825	
• นอกสำนักงานใหญ่ และอาคารหลัก	คน	2,044		2,278		2,230	
• อัตราการจ้างพนักงานใหม่	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	4.13	12.04	4.63	16.06	4.41	15.32
พนักงานที่ออกจากองค์กรทั้งหมด							
• จำนวนทั้งหมด	คน	892	1,619	903	1,900	880	2,024
• น้อยกว่า 30 ปี	คน	1,647		1,743		1,803	
• ระหว่าง 30 - 50 ปี	คน	645		814		841	
• มากกว่า 50 ปี	คน	219		246		260	
• อัตราการลาออกจากองค์กร	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	5.13	9.31	4.68	9.84	4.07	9.36
• การลาออกโดยสมัครใจ	คน	892	1,619	903	1,900	880	2,024
การลาคลอดบุตร							
• พนักงานที่ได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	10,167		11,917		13,920	
• พนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	357		394		33	503
• พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	321		369		32	487

ด้านทรัพยากรบุคคล	หน่วย	2555		2556		2557	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การลาคลอดบุตร							
• พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อจากนั้นไปอีก 1 ปี	คน	220		369		32	487
• อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	ร้อยละ	89.92		93.65		97	96.82
สัดส่วนการลาหยุดงานโดยเฉลี่ยของพนักงาน							
• ลาป่วย	ร้อยละ	13.58		12.93		12.21	
• ลาหยุดจากการทำงาน	ร้อยละ	0		0		0.03	
• อื่นๆ	ร้อยละ	86.42		87.07		87.76	
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย							
• จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมด	ชั่วโมง/คน/ปี	43	51	47.46	60.40	42.88	51.38
• จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของพนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	ชั่วโมง/คน/ปี	67		47.44		66.57	
• จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)	ชั่วโมง/คน/ปี	48		55.55		48.13	
ความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ							
• จำนวนพนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	คน	150	100	155	111	159	117
• จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่ (ไม่เกินระดับผู้อำนวยการ)	คน	7,068	10,067	7,231	11,806	7,535	13,803
ด้านความปลอดภัย							
• จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด	คน	N/A		3		2	

ดัชนีข้อมูล ตามกรอบการรายงาน GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

General Standard Disclosures	Page Number (or Link) Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.	External Assurance Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured. If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
STRATEGY AND ANALYSIS		
G4-1	SD 04 - 05 / AR 005 - 014	
ORGANIZATIONAL PROFILE		
G4-3	SD 10 / AR 267	There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)
G4-4	SD 12 / AR 031 - 037	
G4-5	SD 10 / AR 267, 273	
G4-6	SD 11 / AR 293 - 295	
G4-7	SD 10 / AR 267	
G4-8	SD 35 - 45 / AR 026 - 030	

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

G4-9	SD 11, 44 / AR 016 - 017, 038 - 039, 062 - 065, 256 - 257, 268, 273 - 295	There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)
G4-10	SD 64, 74	
G4-11	SD 65	
G4-12	SD 47 - 48	
G4-13	AR 038 - 039, 198 - 199, 256 - 257, 267 - 295	
G4-14	SD 60	
G4-15	SD 07 - 09 / AR 012 - 014	
G4-16	SD 10 / AR 194 - 196	
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES		
G4-17	SD 22	NO
G4-18	SD 21 - 22	NO
G4-19	SD 23	NO
G4-20	SD 23	NO
G4-21	SD 23	NO
G4-22	There are not any restatements of information provided in previous report.	NO
G4-23	There is no significant change from previous reporting period in scope and boundary.	NO
STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
G4-24	SD 17 - 19	NO
G4-25	SD 17	NO
G4-26	SD 17 - 19	NO
G4-27	SD 17 - 19	NO

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

REPORT PROFILE		There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)
G4-28	SD 20	
G4-29	SD 20	
G4-30	SD 20	
G4-31	SD 21	
G4-32	SD 76 - 82	
G4-33	AR 60	
GOVERNANCE		
G4-34	SD 25 - 26 / AR 14, 189 - 223	
ETHICS AND INTEGRITY		
G4-56	SD 13	

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
DMA and Indicators	Page Number (or Link) Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.	Identified Omission(s) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted.	Reason(s) for Omission(s) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission.	Explanation for Omission(s) In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted.	External Assurance Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured. If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
CATEGORY: ECONOMIC					
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE					
G4-DMA	SD 12 - 13 / AR 009 - 010				There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)
G4-EC1	SD 23, 44 / AR 064 - 065				
G4-EC3	SD 69 AR 086, 145 - 146				
MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS					
G4-DMA	SD 51				
G4-EC8	SD 55 - 57 / AR 026 - 041				

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES					There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)
G4-DMA	SD 48				
G4-EC9	SD 48 / AR 194				
CATEGORY: ENVIRONMENT					
MATERIAL ASPECT: ENERGY					
G4-DMA	SD 60 - 61 / AR 193				
G4-EN3	SD 63				
G4-EN5	SD 63				
G4-EN6	SD 61, 63				
MATERIAL ASPECT: WATER					
G4-DMA	SD 62				
G4-EN8	SD 62 - 63				
G4-EN10	SD 62				
MATERIAL ASPECT: EMISSIONS					
G4-DMA			Information is currently unavailable	Information is under discussion	
G4-EN15	SD 63				
G4-EN16	SD 63				
G4-EN17			Information is currently unavailable	Information is under discussion	
G4-EN18	SD 63				
G4-EN19	SD 63				
MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE					
G4-DMA	SD 62 / AR 193				
G4-EN23	SD 63				

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT					
G4-DMA	SD 34, 49 / AR 194				
G4-EN32	SD 34				
CATEGORY: SOCIAL					
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT					
G4-DMA	SD 65 - 66 / AR 042, 193				
G4-LA1	SD 74				
G4-LA2	SD 69				
G4-LA3	SD 74				
MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS					
G4-DMA	SD 66 - 68 / AR 042				
G4-LA4	SD 66				
MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY					
G4-DMA	SD 70 / AR 193				
G4-LA6			Indicator is not applicable	KBank currently not apply the OHSAS 18001	
MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION					
G4-DMA	SD 71 - 72 / AR 042, 214				
G4-LA9	SD 75				
G4-LA10	SD 73				
G4-LA11	SD 71				
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES					
G4-DMA	SD 47 - 49				
G4-LA14	SD 47 - 49				

There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS					
G4-DMA	SD 65				
G4-LA16		No. of grievance about labor practices	Confidential Information		
SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS					
MATERIAL ASPECT: NON-DISCRIMINATION					
G4-DMA	SD 65 / AR 193				
G4-HR3		Total of incidents of discrimination	Confidential Information		
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT					
G4-DMA	SD 49 / AR 194				
G4-HR10	SD 34				
SUB-CATEGORY: SOCIETY					
MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES					
G4-DMA	SD 52 - 54 / AR 194				
G4-FS13	SD 52 - 55				
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION					
G4-DMA	SD 27 / AR 194 - 196				
G4-SO3	SD 28				
G4-SO4	SD 27 - 28				
G4-SO5	SD 28				
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY					
G4-DMA	SD 34, 49				
G4-SO9	SD 34				

There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY					
MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING					
G4-DMA	SD 35 - 37				
G4-PR5	SD 37				
MATERIAL ASPECT: PRODUCT PORTFOLIO					
G4-DMA	SD 30 - 33				
G4-FS8	SD 50, 58 - 59				
MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS					
G4-DMA	SD 37 - 38				
G4-PR7		Total No. of incidents of non-compliance	Confidential Information		
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY					
G4-DMA	SD 38				
G4-PR8		Total No. of substatiated complaints	Confidential Information		
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE					
G4-DMA	SD 38 - 40				
G4-PR9		Total monetary value of significanr fines	Confidential Information		

There is no external assurance for all kinds of data, except accuracy of financial data in the Annual Report. (For more details please see AR page 60)

หมายเหตุ : AR : รายงานประจำปี 2557
SD : รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

KASIKORNTHAI

KASIKORNTHAI

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557 ธนาคารกสิกรไทย

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณ ที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด ขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหารายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าให้แก่สังคมในปีที่ผ่านมา ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน ที่สละเวลาในการอ่านและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งอยู่ในเอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคาร ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านมีคุณค่ายิ่ง ที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงานของธนาคารในอนาคตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรุณาติดต่อ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
โทรศัพท์ : 02-4702984 โทรสาร : 02-4702746

แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่านรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ
- O เข้าใจมากที่สุด
- O เข้าใจมาก
- O เข้าใจปานกลาง
- O เข้าใจน้อย
- O เข้าใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวม
- O พอใจมากที่สุด
- O พอใจมาก
- O พอใจปานกลาง
- O พอใจเล็กน้อย
- O พอใจน้อยที่สุด

ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด
- O ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- O การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- O การกำกับดูแลกิจการ
- O การดูแลและให้ความสำคัญกับลูกค้า
- O การดูแลและให้ความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- O การดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงาน

หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย
- O ชื่นชอบมากขึ้น
- O ชื่นชอบเท่าเดิม
- O ชื่นชอบลดลง

ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคารในรูปแบบใด
- O ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ
- O ผู้รับบริการ
- O ผู้ดูแลงานด้าน SD/CSR ของหน่วยงาน
- O ผู้ดูแลงานด้านสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน
- O ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม
- O สื่อมวลชน
- O พนักงาน/หน่วยงานราชการ
- O พนักงานธนาคารกสิกรไทย
- O คู่ธุรกิจธนาคารกสิกรไทย
- O นักลงทุน
- O หน่วยงานเอกชน
- O นักเรียน/นักศึกษา

อื่นๆ (.....)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

.....

.....

.....

.....

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK

บริการธุรกิจตอบรับ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
ตู้ ปณ. 1366
ปณศ. ราษฎร์บูรณะ
กรุงเทพมหานคร
10140

ใบอนุญาตเลขที่ ปน.(ต.)/2912 ปณศ.ราษฎร์บูรณะ
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องผนึกตราไปรษณียากร

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
สวิฟท์ : KASITHBK
อีเมล : info@kasikornbank.com
เว็บไซต์ : www.kasikornbank.com

ธนาคารกสิกรไทยยึดมั่นการดำเนินงานภายใต้
ปณิธาน “หัวใจสีเขียว” และร่วมลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ
และภาวะโลกร้อน ด้วยการเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
โดยนำกระดาษใช้แล้วที่นำมาผลิตใหม่ (Green Paper)
และใช้หมึกพิมพ์ที่ทำจากถั่วเหลือง (Soy-based Ink)
ในการจัดพิมพ์หนังสือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557

ธนาคารกสิกรไทย

开泰银行 KASIKORNBANK

www.kasikornbank.com

K-Contact Center 02-8888888