

K

KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนา
เพื่อความยั่งยืน

2558

กรีน ดีเอ็นเอ



ธนาคาร แห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



บริการทุกระดับประทับใจ

CUSTOMER CENTRICITY



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK



หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย
开泰基金管理 KASIKORN ASSET MANAGEMENT



ศูนย์วิจัยกสิกรไทย
开泰研究中心 KASIKORN RESEARCH CENTER



หลักทรัพย์กสิกรไทย
开泰证券 KASIKORN SECURITIES



ลีสซิ่งกสิกรไทย
开泰租赁 KASIKORN LEASING



แฟคเตอรี แอนด์ อีควิปเมนต์ กสิกรไทย
开泰设备融资 KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT



กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซครเทเรียด
开泰技术集团管理 KASIKORN TECHNOLOGY GROUP SECRETARIAT



กสิกร แล็บส์
开泰研发 KASIKORN LABS



กสิกร ซอฟต์แวร์
开泰软件 KASIKORN SOFT



กสิกร โปร
开泰信息基础设施 KASIKORN PRO



กสิกร เซิร์ฟ
开泰服务 KASIKORN SERVE



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

ธนาคารกสิกรไทยปลูกฝังแนวความคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ลงไปในตัวดีเอ็นเอของพนักงานทุกคน เป็น กรีน ดีเอ็นเอ ที่ซึมซับอยู่ในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจ
จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่เป็นอัตลักษณ์ของธนาคารแห่งความยั่งยืน



ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจโดยการนำแนวความคิดพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้าน
เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
เพื่อให้เกิดนวัตกรรมเชิงธุรกิจที่สามารถอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย
ทุกกลุ่ม อันนำไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติ

K

KASIKORNTHAI



ภารกิจ



วิสัยทัศน์



ค่านิยมหลัก

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

สารบัญ

06 สารปรธานกรรรมการและปรธานเจ้าหน้าทีบริหาร

08 กสิกรไทย กับ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 10 เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย
- 12 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ
- 16 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

24 การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง

- 26 การกำกับดูแลกิจการ
- 29 การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การก่อการร้าย และการฟอกเงิน
- 31 การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

34 การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

- 36 การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- 38 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- 45 ความรับผิดชอบต่อและแนวทางการดำเนินงานด้านภาษี
- 46 ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

48 การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม

- 50 ความรับผิดชอบต่อที่มีต่อพนักงาน
- 54 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 58 ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

64 การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

- 66 ความรับผิดชอบต่อในการช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
- 69 การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

74 ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- 89 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 93 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI
- 101 การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ
- 103 รางวัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 104 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



กรีน ดีเอ็นเอ

กรีน ดีเอ็นเอ คือ ความมุ่งมั่นในการดำเนินงานโดยใช้แนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มาเป็นรากฐานของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมที่เห็นได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง สร้างอัตลักษณ์การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติสืบไป

สารประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ในปี 2558 องค์การสหประชาชาติได้ประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขึ้น เพื่อใช้เป็นทิศทางของการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 17 หัวเรื่อง ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปีภายใต้กรอบความคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกัน สำหรับธนาคารกสิกรไทยในฐานะกลุ่มธุรกิจการเงินชั้นนำของประเทศ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของไทย และมีส่วนร่วมในการสร้างรากฐานระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ดี ได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) นี้ มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล โดยในปี 2558 ธนาคารได้ดำเนินงาน ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ

ปี 2558 ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปี ที่เป็นบททดสอบสำคัญสำหรับเศรษฐกิจไทย ท่ามกลางผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก จนส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้ “มาตรการลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย” ในการกระตุ้นเศรษฐกิจ ธนาคารกสิกรไทยจึงได้แสดงเจตนารมณ์เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐ ด้วยการนำร่องเป็นธนาคารแรกในการประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงเพื่อร่วมส่งเสริมให้นโยบายรัฐเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับในปีนี้ ธนาคารมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ดิจิทัลควบเบงกิ้งเพื่อให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจดิจิทัลและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน โดยมีการพัฒนาธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล โดยธนาคารได้เริ่มจากการพัฒนาระบบไอทีหลักใหม่เพื่อเสริมศักยภาพระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้มีความเสถียร ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อมต่อกันในทุกช่องทาง อันเป็นรากฐานสำคัญในการรองรับให้ธนาคารเดินหน้ายุทธศาสตร์ดิจิทัลควบเบงกิ้งได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินและการค้าแบบไร้พรมแดนได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากทุกมุมโลก สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และที่สำคัญคือ ธนาคารมุ่งเน้นการดูแลความถูกต้องภัยของข้อมูลลูกค้าเป็นสำคัญ ส่งผลให้ได้รับความเชื่อมั่นอย่างสูงสุด โดยมีส่วนแบ่งการตลาดดิจิทัลควบเบงกิ้ง ร้อยละ 39 ครองอันดับ 1 ในตลาด เป็นผู้นำนวัตกรรมดิจิทัลควบเบงกิ้ง และยังคงยึดความสำคัญด้วยการเชื่อมโยงบริการนี้สู่ธนาคารแห่ง AEC+3 รองรับโอกาสทางธุรกิจในกลุ่มภูมิภาค ด้วยบริการทางการเงินระหว่างประเทศแบบครบวงจร (Seamless Cross Border Solution) ที่จะช่วยเชื่อมโยงธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนการให้บริการโอนและชำระเงินระหว่างประเทศผ่านระบบดิจิทัลควบเบงกิ้ง ซึ่งช่วยให้ลูกค้าในกลุ่มประเทศ AEC+3 เข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง นอกจากการให้บริการแบบไร้พรมแดนแล้ว ธนาคารยังได้ต่อยอดความสำเร็จด้วยการให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ได้แก่ เว็บไซต์ Twitter/ facebook/ Line/ Bloggang ส่งผลให้ลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับมีความรู้และความเข้าใจทางการเงินมากยิ่งขึ้น ดอกย้ำปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน และได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและเคารพในสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นการเริ่มต้นให้คู่ค้ามีการพัฒนาปรับปรุงไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ด้านสังคม

จากยุทธศาสตร์การเป็นผู้นำด้านดิจิทัลควบเบงกิ้ง และการเป็นธนาคารแห่ง AEC+3 ธนาคารตระหนักดีว่า “พนักงาน” เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวประสบความสำเร็จ ในปีนี้ ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลควบเบงกิ้ง ผ่านหลักสูตร K-Transformation และหลักสูตรต่างๆ ตลอดทั้งปี นอกจากนี้ ยังได้เปิดโอกาสให้บุคลากรชาวต่างชาติจำนวนมากมาปฏิบัติงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมทั้งมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่พนักงานต่างชาติและธนาคารพันธมิตรในกลุ่มประเทศ AEC+3 ผ่านหลักสูตรการอบรมต่างๆ ภายใต้โครงการ TAKSILA เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์การเป็นผู้นำด้านดิจิทัลควบเบงกิ้ง และการเป็นธนาคารแห่ง AEC+3 จากความมุ่งมั่นทุ่มเทดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานมีชั่วโมงการเรียนรู้เฉลี่ยต่อคน เพิ่มขึ้นกว่าปี 2557 เท่ากับ 13.7 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ในด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและสิทธิมนุษยชน ธนาคารมีการพัฒนาแผนการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้พิการ ผ่านการสนับสนุนมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม เพื่อสร้างอาชีพและช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของผู้พิการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้พิการสามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้อย่างมั่นคงในระยะยาว โดยโครงการนี้ ถือเป็นต้นแบบแนวทางในการขยายผลสัมฤทธิ์ให้เกิดการสร้างงานให้แก่ผู้พิการอย่างแท้จริง ซึ่งธนาคารเชื่อมั่นว่า ผู้พิการจะได้รับประโยชน์สูงสุด และยังช่วยลดช่องว่างของความต้องการจ้างงานของสถานประกอบการและความต้องการมีงานทำของผู้พิการในระยะยาวอีกด้วย

นอกจากนี้ ในส่วนของการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม ธนาคารได้มีการประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy ขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการให้การสนับสนุนงานทางด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม อันสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการดำเนินงานด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา โครงการเพาะพันธุ์ปัญญาแคมป์ โครงการทุนการศึกษาปริญญาตรีเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน ชุมชนออนไลน์เว็บไซต์

AFTERKLASS เพื่อพัฒนาทักษะและให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนไทยทั่วประเทศ อีกทั้งยังให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชนอีกเป็นจำนวนมากภายใต้มูลนิธิกรีนไทย และนอกจากการพัฒนาศักยภาพเยาวชนแล้ว ธนาคารยังได้ริเริ่มโครงการรณรงค์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชน อาทิ โครงการรักษ้ำานาน และโครงการคนกรีนไทย ดูแลปอดคนกรุง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อที่มีต่อชุมชนในพื้นที่ ที่ธนาคารตั้งอยู่เพื่อเติบโตก้าวไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

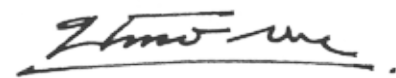
ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้วยความตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ในปีนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มีการประกาศแต่งตั้ง Chief Environmental Officer ขึ้น เพื่อเป็นตัวแทนของธนาคารในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20-25 ภายในปี 2563 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศที่ได้ประกาศไว้ในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 ว่าประเทศไทยจะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 20-25 ภายในปี 2573

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดกรอบนโยบายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานไว้อย่างชัดเจน มีการดำเนินงานทั้งในส่วนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดแนวทางก่อสร้างและปรับปรุงอาคารของธนาคารให้เป็นอาคารประหยัดพลังงานในระยะยาว และรณรงค์ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน ด้วยการลดการใช้กระดาษ การแยกประเภทขยะ ตลอดจนขยายผลต่อเนื่องไปยังชุมชนต่างๆ โดยการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนเพื่อฟื้นฟูสภาพแวดล้อมและร่วมสร้างระบบนิเวศที่ดีผ่านโครงการ “รักษ้ำานาน” ซึ่งเป็นโครงการที่รณรงค์ให้ชุมชนมีจิตสำนึกและห่วงใยในผืนป่าและต้นน้ำ นอกจากนี้ ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ดิจิทัลอย่างชัดเจน ซึ่งนอกจากจะอำนวยความสะดวกและสร้างความคล่องตัวในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้าแล้ว ยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรจากพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมหาศาล อีกทั้งยังต่อยอดขยายผลโดยการให้การสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการต่างๆ ได้แก่ โครงการปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้พลังงานในสถานประกอบการ โครงการติดตั้ง Solar Roof Top เพื่อเป็นพลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ โครงการติดตั้งหลอดประหยัดไฟ LED ในสถานประกอบการ และล่าสุด ธนาคารได้ออกบริการสินเชื่ออาคารสีเขียวกรีนไทย (K-Green Building Program) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นอาคารสีเขียว ควบคู่กับการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการนำข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมทางกฎหมายในระดับประเทศและระดับสากลมาเป็นแนวทางในการพิจารณาสินเชื่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม พลังงานทดแทนต่างๆ ได้แก่ พลังงานแสงอาทิตย์ ลม และชีวมวลขนาดเล็ก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนแบบองค์รวมทั้งระบบ

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำให้ธนาคารกรุงไทยได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน จัดอยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment 2015) ควบคู่กับการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาลที่ดี ที่ธนาคารยึดมั่นมาโดยตลอด อันสะท้อนได้จากการได้รับรางวัล Top 50 ASEAN Publicly Listed Company จากโครงการ ASEAN CG Scorecard นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งมั่นพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยเลือกใช้แนวทางการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G4 ซึ่งเป็นแนวทางการรายงานข้อมูลที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

จากความมุ่งมั่นทั้งหมดนี้ ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของธนาคารจะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการปลูกฝังแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้หยั่งรากลึกเข้าไปในดีเอ็นเอของพนักงานทุกคน เพื่อให้การปฏิบัติงานภายใต้แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนซึมซับอยู่ในทุกกระบวนการธุรกิจ ธนาคารจึงได้ปรับพัฒนาแนวคิดเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” เป็น “กรีน ดีเอ็นเอ” ขึ้น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่หยั่งลึกในทุกอณูของขั้นตอนการทำงานเพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเป็นอัตลักษณ์ของธนาคารแห่งความยั่งยืนสืบไป



นายบัณฑิต ล่ำซ่า

ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

กสิกรไทย กับ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- 10 เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย
- 12 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ
- 16 การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารเริ่มก่อตั้งและดำเนินการในประเทศไทยมากกว่า 70 ปี และขยายการดำเนินธุรกิจไปยังต่างประเทศ ตั้งแต่ปี 2518 ปัจจุบันมีเครือข่ายการให้บริการใน 9 ประเทศ โดยในประเทศไทย ธนาคารกสิกรไทย เป็นหนึ่งใน 3 ธนาคารขนาดใหญ่ของประเทศ มุ่งเน้นการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีผลการดำเนินงานที่ดี ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ มีการกำกับดูแลกิจการที่โปร่งใส เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน

จำนวนผู้ถือหุ้น
60,276 ราย



ผู้นำโลก
ดิจิทัลแบงก์
ด้วยส่วนแบ่ง
การตลาด
ร้อยละ 39²



พนักงานทั้งหมด³
34,598 คน



โครงการสินเชื่อ
พลังงานทดแทน
3,970 เมกะวัตต์
(ตั้งแต่ปี 2548)



กำไรสุทธิ
39,474 ล้านบาท

จำนวนลูกค้า
13.4
ล้านราย



สัดส่วน
ผู้บริหาร
หญิงต่อ
ผู้บริหาร
ชาย⁴
คิดเป็น
1 : 1.45



โครงการสินเชื่อ
พลังงานทดแทน
ปี 2558
ส่งเสริมให้เกิด
การลดการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก



1.5 ล้านตัน
คาร์บอนไดออกไซด์
(ตั้งแต่ปี 2548)



ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานอื่น ๆ
ต่อรายได้จากการดำเนินงานสุทธิ

ร้อยละ 45.19



ระดับความ
พึงพอใจ
ของลูกค้า
ร้อยละ 90

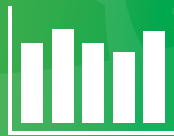


ความผูกพันของ
พนักงานต่อองค์กร
ร้อยละ 61

การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
(ขอบเขตที่ 1 และ 2)



2.9 ตัน
ต่อพนักงานประจำ



การเติบโตของเงินให้สินเชื่อ¹

ร้อยละ 5.42



จำนวนข้อร้องเรียน

ร้อยละ 17

สนับสนุนเพื่อพัฒนา
ชุมชนและสังคม⁵



182.3 ล้านบาท

สัดส่วนการใช้พลังงาน
ไฟฟ้าต่อพนักงานประจำ

ร้อยละ 7.0



¹ เงินให้สินเชื่อ ได้แก่ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ หักรายได้รอดตัดบัญชี

² จำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัลแบงก์ จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ เดือนกันยายน 2558

³ พนักงานทั้งหมด ประกอบด้วย พนักงานของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย

⁴ ผู้บริหาร ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูง และกลุ่มผู้บริหารระดับกลางของธนาคารกสิกรไทย

⁵ จำนวนเงินดังกล่าวเป็นการสนับสนุนด้วยเงินสดเพื่อการบริจาคสำหรับพัฒนาชุมชนและสังคม และวัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาการศึกษา

เกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย



เครือข่าย
ทาง
การเงินที่
สามารถ
ให้บริการ
อย่าง
ครบวงจร

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบัน ธนาคารมีบริษัทย่อยมากกว่า 31 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการ ในประเทศ 1,132 สาขา⁶ และ 16 แห่งในต่างประเทศ กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร มีพนักงานมากกว่า 34,598 คน มีเครือข่ายทางการเงินที่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจรในทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า ทั้งธุรกิจการธนาคาร ธุรกิจจัดการกองทุน การวิจัยเศรษฐกิจการเงิน ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และที่ปรึกษาทางการเงิน รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และสี่ล้อซึ่งด้วยบริการคุณภาพที่เป็นหนึ่งเดียว

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488
- เป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินแห่งแรกของประเทศไทยที่สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจรที่สุดเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2535
- เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุนของประเทศไทย ที่ดำเนินธุรกิจให้บริการครบวงจร ทั้งกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากลูกค้าประเภท บุคคล บริษัท กองทุน มูลนิธิ ธนาคารพาณิชย์ ภาครัฐ รวมถึงผู้ลงทุนสถาบันต่างประเทศขนาดใหญ่

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2537
- ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินการธนาคาร แก่พนักงานลูกค้าของธนาคาร และประชาชนทั่วไป รวมทั้งเพื่อสร้างข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องทันสมัย และใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ชื่อเสียงทางวิชาการในฐานะบริษัทของธนาคารกสิกรไทย

บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2548
- ให้บริการด้านการลงทุนในตลาดทุนและตลาดตราสารอนุพันธ์ ครบวงจร ทั้งบริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการด้านวาณิชธนกิจ และบริการบวทวิเคราะห์การลงทุนเชิงลึกด้วยแหล่งข้อมูลและทีมนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์

⁶ ในปี 2553 มีจำนวนสาขาเปิดใหม่ทั้งสิ้น 10 สาขา และปิดการให้บริการจำนวน 12 สาขา โดยรายละเอียดของสาขาสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่ รายงานประจำปี 2558 หน้า 272

บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2548
- ให้บริการทางการเงินสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์อย่างครบวงจรและหลากหลาย ทั้งบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์สำหรับลูกค้าฟรืด และบริการทางการเงินสำหรับผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ รวมทั้งบริการสินเชื่อรถยนต์เพื่อเงินสดสำหรับบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล

บริษัท แฟคเตอร์ี แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย จำกัด⁷

- ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2533
- ให้บริการทางการเงินในรูปแบบลีสซิ่งประเภทเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ โดยเป็นการให้บริการแบบครบวงจรทั้ง 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสัญญาเช่าทางการเงิน และบริการสัญญาเช่าดำเนินการ แก่ลูกค้านิติบุคคล และลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจ

เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2558 ธนาคารได้จัดตั้ง กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยี และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือและแข่งขันในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ประกอบด้วย 5 บริษัท ได้แก่

บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซกเรเทรียต จำกัด

- ทำหน้าที่วางแผนและติดตามการทำงานของบริษัทในกลุ่ม KBTG สนับสนุนการจัดการด้านการเงินและด้านบุคลากรของกลุ่มบริษัท และประสานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบริษัทและธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด

- ทำหน้าที่ค้นคว้าเทคโนโลยีและรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อระบบธนาคารดิจิทัล และระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สร้างและทดลองระบบต้นแบบก่อนประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย

บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด

- ทำหน้าที่ออกแบบและสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย และรองรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในธนาคารให้มีความรวดเร็วและคุณภาพสูงสุด

บริษัท กสิกร โพร จำกัด

- ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ทั้งในส่วนที่มีการสร้างขึ้นใหม่ ส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด

- ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของกลุ่มบริษัท ทั้งทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทดสอบและการปฏิบัติการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตร เครือข่าย และสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมต่างๆ โดยได้ร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติใช้ภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงาน และแบ่งปันความรู้

อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทยยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก และกรรมการในหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสถาบันการเงิน และการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนด้านอื่นๆ อีก ได้แก่

สมาคมธนาคารไทย (ตั้งแต่ปี 2501)

CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (ตั้งแต่ปี 2532)

องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ตั้งแต่ปี 2536)

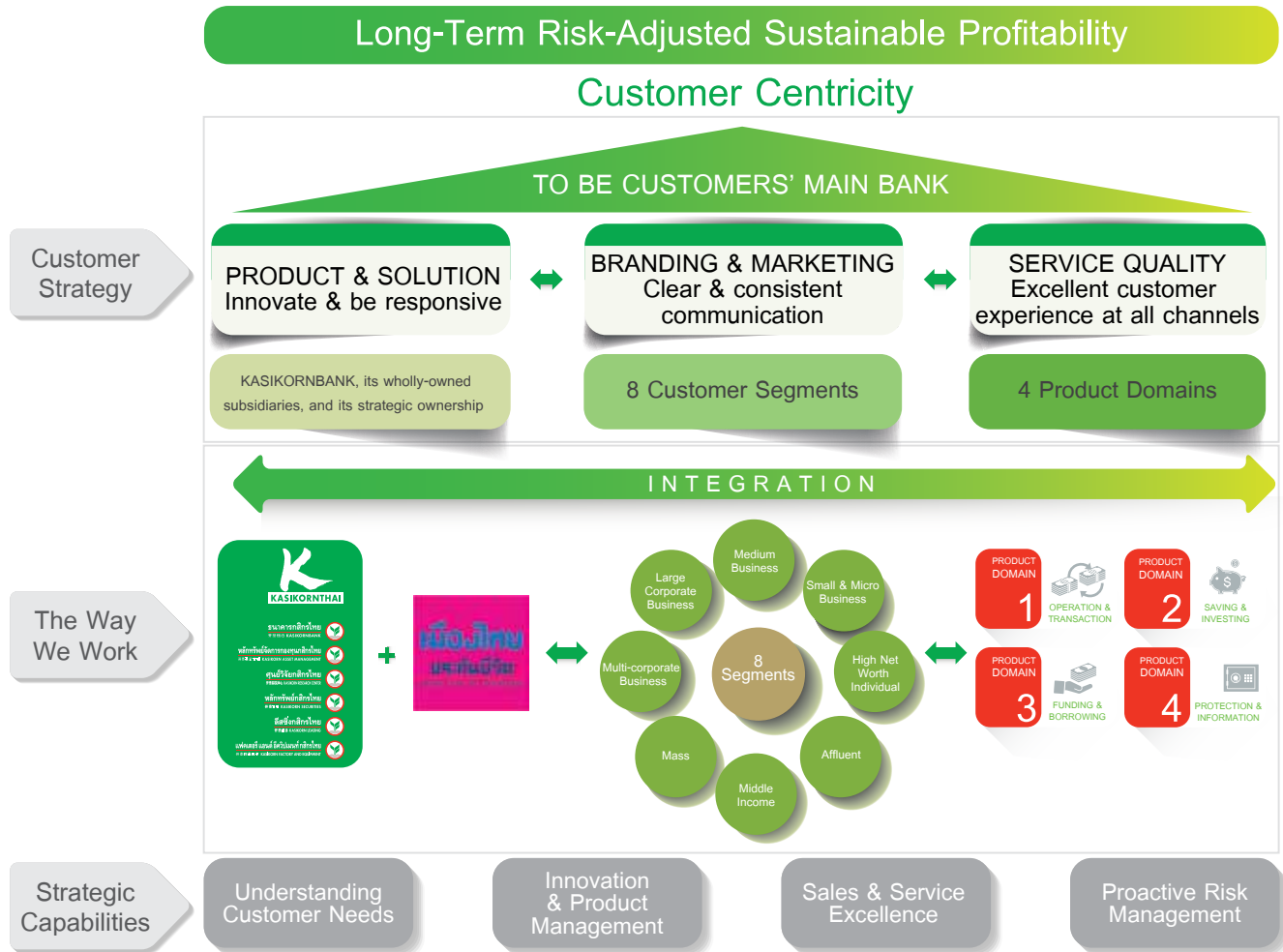
สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (ตั้งแต่ปี 2553)

ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย (ตั้งแต่ปี 2555)

บริษัทที่แสดงเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (ตั้งแต่ปี 2556)

⁷ เริ่มก่อตั้งบริษัท ในปี 2533 ใช้ชื่อว่า บริษัท แฟคเตอร์ี กสิกรไทย จำกัด และมีการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัท ในปี 2552 เป็น บริษัท แฟคเตอร์ี แอนด์ อีควิเมนต์ กสิกรไทย จำกัด

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ



ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารยึดมั่นในยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) ที่มุ่งเน้นในการเป็นธนาคารหลักของลูกค้าทุกกลุ่ม (Customers' Main Bank) โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการทางการเงินที่ครบวงจร พร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทุกกลุ่มผ่าน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product & Solution) ที่เน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ด้านแบรนด์และการตลาด (Branding & Marketing) ที่เน้นการสร้าง

และความสำเร็จของแบรนด์ในทุกระดับ และด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ดีเลิศให้กับลูกค้าในทุกช่องทาง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ

- การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
- การสร้างนวัตกรรมและการบริหารผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การขายและการให้บริการที่เป็นเลิศ
- การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก

ในปี 2558 ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารมุ่งเน้นใน 4 ประเด็นคือ

 <p>การเป็นอันดับหนึ่งด้านธนาคารหลักของลูกค้า (Customers' Main Bank) ในทุกกลุ่มลูกค้าและมีแบรนด์ที่แข็งแกร่ง</p>	 <p>การเป็นผู้ให้บริการทางการเงินในโลกดิจิทัลและบริการ Transaction Banking</p>	 <p>การเป็น "AEC+3 Bank" เพื่อตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจซึ่งมาจากการเกิดขึ้นของ AEC รวมถึงโอกาสทางธุรกิจกับจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้</p>	 <p>การเน้นย้ำเรื่องบริการที่เป็นเลิศตามปณิธาน "บริการทุกระดับประทับใจ" และการเสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาดนี้ให้แข็งแกร่ง</p>
---	---	---	---

ธนาคารแห่ง AEC+3 ที่ยั่งยืน

การรวมกลุ่มของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นแนวทางที่ช่วยกระตุ้นให้ระบบเศรษฐกิจของภูมิภาคเติบโตอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงได้ขยายเครือข่ายบริการทั่วภูมิภาค พร้อมทั้งออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ประชากรในประเทศอาเซียนโดยเฉพาะ เพื่อรองรับเม็ดเงินลงทุนหมุนเวียนและธุรกรรมข้ามชาติที่จะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมหาศาล และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี รวมทั้งบริการที่รองรับการจับจ่ายใช้สอยของลูกค้ารายย่อยได้อย่างสะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

ด้วยทิศทางการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจในภูมิภาคและโอกาสทางธุรกิจกับประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ ธนาคารเชื่อมั่นว่า การขยายเชื่อมต่อกับเครือข่ายการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ จะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างแข็งแกร่ง มั่นคง และยั่งยืน



แนวทางการดำเนินงาน

การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคารจะมีสายงานยุทธศาสตร์องค์การ ทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์โดยรวมของธนาคาร รวมทั้งสร้างเสริมภาพลักษณ์และการประสานงานระหว่างกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่ออนุมัติยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร และในทุกๆ ปีจะมีการแถลงยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทราบในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี และนำเสนอผลการดำเนินงานในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีของธนาคาร ตลอดจนการติดตามและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

ในการบริหารจัดการธนาคารให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพนั้น ธนาคารนำกระบวนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ (Strategy Management Process) มาปรับใช้โดยกำหนดให้มีการจัดทำเป็นประจำทุกปี หรืออาจมีการดำเนินการเพิ่มเติมระหว่างปี ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงด้านภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันที่แปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์ที่ถูกต้อง อีกทั้งมีการนำทิศทางยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเกิดประสิทธิผล ทำให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และสามารถเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้ในระยะยาว ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน⁸ ได้แก่ การพัฒนาและกำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนยุทธศาสตร์ การสร้างความเชื่อมโยงและความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์และการจัดสรรทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร การกำหนดแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน การติดตามผล และการทบทวนยุทธศาสตร์

การประเมินผลการดำเนินงาน

การกำกับดูแลให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุผลตามเป้าหมายและประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ธนาคารได้ใช้บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือในการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติโดยมีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (KBank Strategy Map) และกำหนดตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวผ่านมิติสำคัญ 4 ด้านประกอบด้วย

- มุมมองด้านการเงิน
- มุมมองด้านลูกค้า
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

และมีการถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ ของธนาคารเพื่อให้มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ระดับสายงาน (Division Strategy Map) ที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรโดยมีที่มบาลานซ์สกอร์การ์ดของส่วนกลางและตัวแทนของแต่ละสายงานร่วมกันจัดทำและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมองและถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้บริหารสายงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จ พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

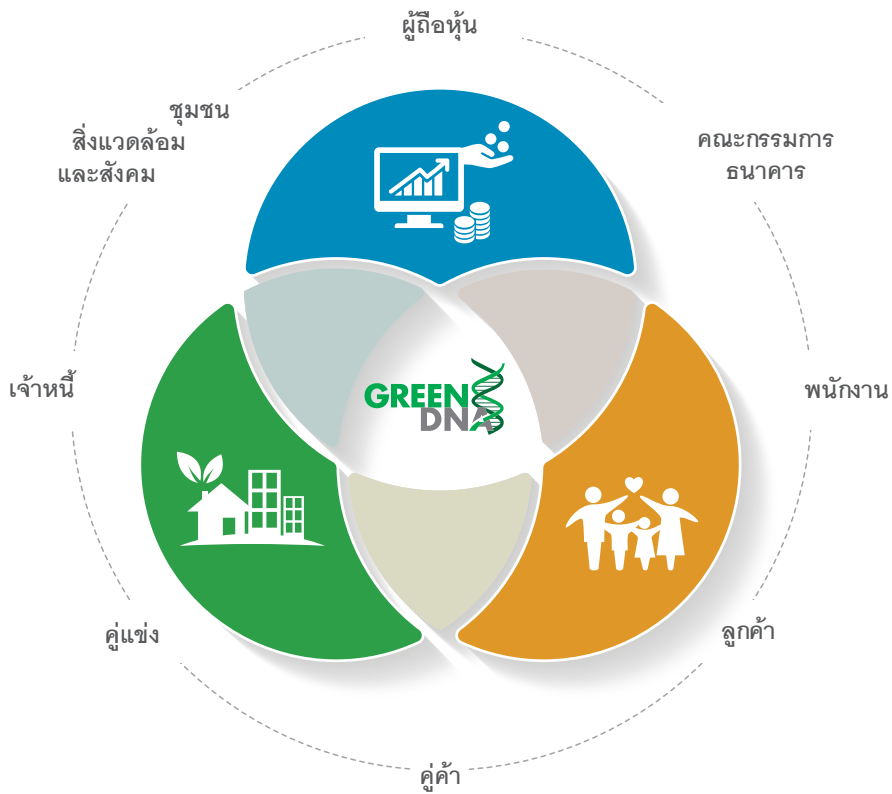


⁸ อ้างอิงจาก The Execution Premium, Robert S. Kaplan, David P. Norton

การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นที่จะให้แนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผีงรากลึกกลงไปในทุกกระบวนการทำงาน บ่มเพาะเป็นอัตลักษณ์ที่แท้จริงในระดับดีเอ็นเอ อันจะนำไปสู่การให้บริการทุกระดับประทับใจ ธนาคารจึงได้ปรับพัฒนาแนวคิดจากเจตนารมณ์ “หัวใจสีเขียว” เป็น “กรีน ดีเอ็นเอ” ขึ้น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ยังลึกกลงในทุกอณูของขั้นตอนการทำงาน เพื่อการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยการวางรากฐานให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานผ่านหลักสูตรด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้พนักงานทุกคนเรียนรู้ผ่านช่องทาง e-Learning

ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานเกิดจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของคณกรไทย นอกจากนี้ยังต่อยอดด้วยการถ่ายทอดประสบการณ์การทำธุรกิจที่ยั่งยืนให้แก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ รวมทั้งมีการเผยแพร่ความรู้ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในหน้าเว็บเพจการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน www.kasikornbank.com ทั้งหมดนี้ สะท้อนให้เห็นถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่สังคม และประเทศชาติสืบไป



ความยั่งยืน ทางเศรษฐกิจ

เพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้มั่นคงแข็งแกร่งและยั่งยืน

ความยั่งยืน ทางสังคม

เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงานและชุมชนอย่างยั่งยืน

ความยั่งยืน ทางสิ่งแวดล้อม

เพื่อรักษาสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืนแก่คนรุ่นต่อไปในอนาคต

การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Policy) ขึ้น โดยมีการนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคงยั่งยืนใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้ามาเป็นแกนหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้แก่ทุกหน่วยงานของธนาคารอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงสร้างการบริหาร

งานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนเพื่อให้ธนาคารสามารถถ่ายทอดเป้าหมายในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติการในสายงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และช่วยบูรณาการแผนการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกัน สร้างสัมฤทธิ์ผลแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนและอำนวยประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การรักษาความเป็นมืออาชีพและความเป็นเลิศในการดำเนินงาน
- การพัฒนาสร้างนวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม
- การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณชน
- การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจ



ด้านสังคม

- การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- การดูแลสุชนอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
- การพัฒนาศักยภาพเยาวชนและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
- การดำเนินงานสาธารณประโยชน์



ด้านสิ่งแวดล้อม

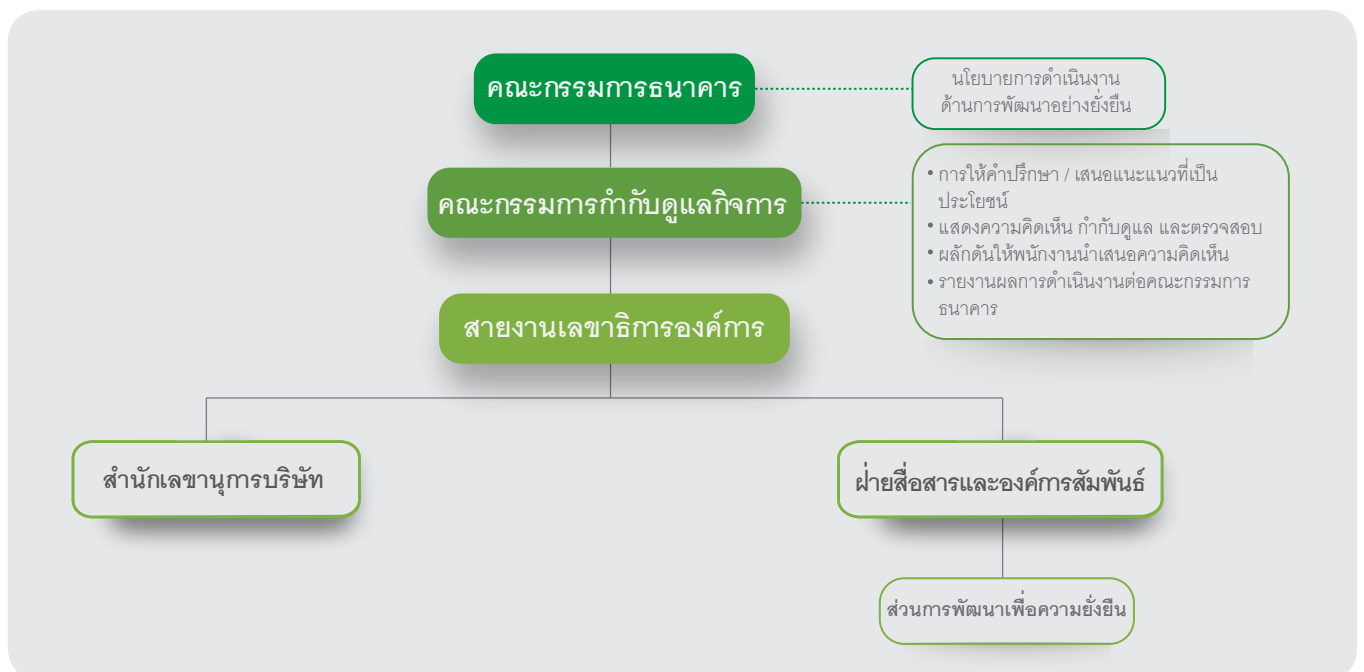
- การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากร และการลดของเสีย
- การสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมองค์กรในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม



โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้วางโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเริ่มจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่ตัวแทนขององค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีการจัดประชุมเดือนเว้นเดือน เพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยมีส่วน

การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ สายงาน เลขานุการองค์การ ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานเพื่อให้ธนาคารดำเนินงานตามแนวทางที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ทำให้ทุกกระบวนการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ยังผลให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่ม



ประเด็นสาระสำคัญ

ธนาคารนำแนวทางการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) G4 มาใช้เป็นกรอบเพื่อการรายงานเกี่ยวกับความยั่งยืนของธนาคาร เป็นปีที่ 2 ในปี 2558 นี้ ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเกี่ยวกับการกำหนดประเด็นสาระสำคัญ ซึ่งตลอดขั้นตอนและกระบวนการของการกำหนดประเด็นสาระสำคัญ ทำให้ธนาคารทราบถึงประเด็นต่างๆ ที่ทั้งธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญร่วมกัน

ปี 2558 ธนาคารได้มีการจัดทำกระบวนการกำหนดประเด็นสาระสำคัญอย่างครอบคลุม ทั้งการจัดประชุมกับหน่วยงานภายในของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารอย่างเป็นทางการ ถึงรายละเอียดของแต่ละประเด็นในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยง

และความสัมพันธ์กันในแต่ละประเด็น และมีกระบวนการในการกำหนดประเด็นสาระสำคัญอย่างมีระบบ ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถระบุประเด็นสำคัญ จัดลำดับความสำคัญ และตรวจสอบ ทบทวน เนื้อหาในแต่ละประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ กระบวนการกำหนดประเด็นสาระสำคัญยังมีส่วนช่วยในการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยให้การกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์และการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารในอนาคตอีกด้วย

กระบวนการในการกำหนดประเด็นสาระสำคัญ (G4-18)

- การจัดประชุมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักภายในธนาคารเพื่อวางกรอบและกระบวนการจัดทำและกำหนดประเด็นสำคัญ (Identification) ตลอดจนการระดมกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียที่จะร่วมในการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคาร และขอบข่ายการเปิดเผยข้อมูล (Aspect Boundary)
- การศึกษาข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารและเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ ด้วยการศึกษาคำขอข้อมูลเบื้องต้นจากภายในองค์กร ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ เวทีรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจ เพื่อกำหนดเป็นประเด็นด้านความยั่งยืน
- การกำหนดให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นรวมทั้งกำหนดรายละเอียดในแต่ละประเด็นสาระสำคัญ ในรูปแบบการประชุม การสัมมนา การสัมภาษณ์แบบรายบุคคล กับผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า พนักงาน ผู้ลงทุน นักวิจัย องค์กร สถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
- การวิเคราะห์และพิจารณาบทวนข้อมูลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อจัดลำดับความสำคัญว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สามารถแบ่งประเด็นสาระสำคัญ (Prioritization) ได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ปานกลาง และมาก รวม 11 ประเด็น
- การจัดประชุมให้แก่หน่วยงานทั้งหมดของธนาคารเพื่อชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญ แนวทางการปฏิบัติ และจัดส่งข้อมูลจากนั้นนำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนให้แก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ ทบทวน เนื้อหา ประเด็นสำคัญ (Validation) พร้อมทั้งอนุมัติแนวทางในการดำเนินงานและการระบุประเด็นสาระสำคัญดังกล่าวในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของธนาคาร
- ธนาคารเตรียมดำเนินการกระบวนการพิจารณาบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไป (Review)

การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ

(G4-18, G4-19, G4-20 และ G4-21)

ธนาคารได้ประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร จากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ 11 ประเด็นสาระสำคัญ โดยธนาคารได้นำประเด็นสาระสำคัญดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง GRI และการกำหนดลักษณะของผู้มีส่วนได้เสียออกเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอกขององค์กร รวมทั้งการกำหนดขอบเขตของการรายงานในแต่ละประเด็นสาระสำคัญตามรายละเอียดและตารางด้านล่าง โดยเนื้อหาและขอบเขตของการรายงานสาระสำคัญครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

ขอบข่ายภายในองค์กร

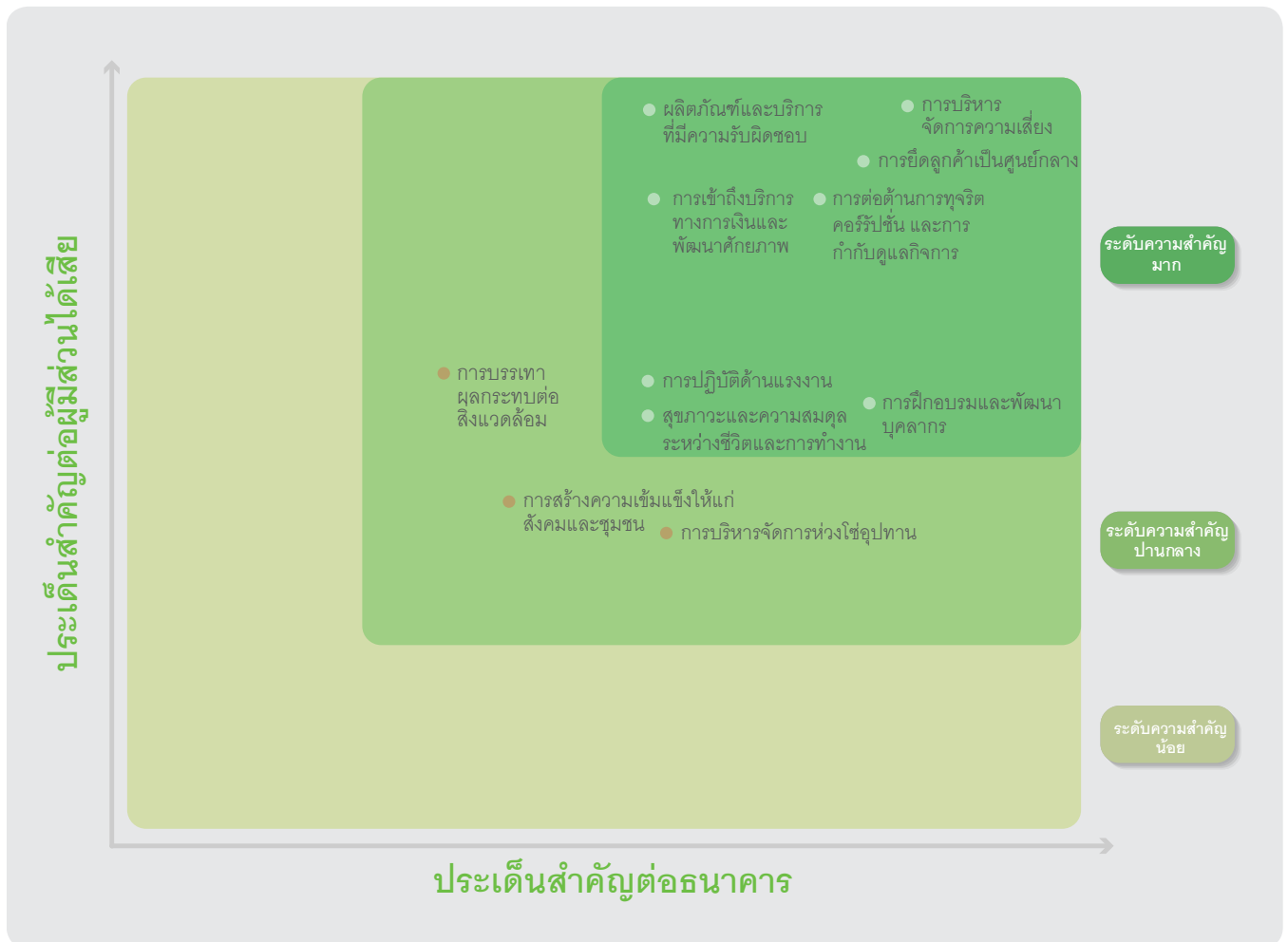
- ธนาคารกรสิกรไทย
- บริษัทของธนาคารกรสิกรไทย
- บริษัทที่ให้บริการสนับสนุนต่องานธนาคารกรสิกรไทย

ขอบข่ายภายนอกองค์กร

- ลูกค้า
- คู่ค้า
- คู่แข่ง
- ผู้ถือหุ้น
- เจ้าหนี้
- หน่วยงานราชการ
- สื่อมวลชน
- ภาคประชาสังคม/ นักวิชาการ
- ชุมชนและสังคม

ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (GRI Aspect) ที่มีการระบุอยู่ในรายงานฉบับนี้ มีการเปลี่ยนแปลงรายงานจากรายงานเพื่อความยั่งยืนฉบับปี 2557 จาก 15 สาระสำคัญ เป็น 11 ประเด็น โดยมีการควมรวมประเด็น เช่น สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการพลังงาน/ น้ำ/ ของเสีย และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และรอยเท้าทางนิเวศ (Climate Change & Environmental Footprint) เป็นประเด็นด้านการบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Reducing Environmental Footprint)

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (G4-19)



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect (G4-19)	ขอบข่ายภายในองค์กร (G4-20)	ขอบข่ายภายนอกองค์กร (G4-21)	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การบริหารจัดการความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์กติกาต่างๆ / การสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง/ การวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยรวม / การพิจารณาปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	การปฏิบัติตามกฎหมาย/ การตรวจสอบ	ทุกธุรกิจ	ไม่เป็นประเด็นสำคัญ	การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม การให้สินเชื่อบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม/ สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	สินค้าและบริการ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่ค้า	การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การบริหารจัดการตราสินค้าของธนาคาร/ ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ/ ความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยี	การติดตามลูกค้าและบริการ/ การสื่อสารการตลาด/ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า/ การปฏิบัติตามกฎหมาย	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า คู่แข่ง	การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการกำกับดูแลกิจการ องค์กรธรรมาภิบาลและการตรวจสอบได้/ วัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม/ ความโปร่งใส/ การป้องกันการทุจริต การก่อการร้าย และการฟอกเงิน/ การสนับสนุนส่งเสริมระบบการตรวจสอบควบคุมภายในรวมทั้งการรายงานผล	การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	ทุกธุรกิจ	ไม่เป็นประเด็นสำคัญ	การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง
การเข้าถึงบริการทางการเงินและการพัฒนาศักยภาพ การเข้าถึงบริการทางการเงิน/ การพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสกว่าในสังคม/ การให้บริการและสินเชื่อแก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม/ การให้ความรู้ทางการเงิน	สินค้าและบริการ/ ผลเชิงเศรษฐกิจ/ ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ทุกธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
การบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ/ การจัดการด้านพลังงาน/ การจัดการน้ำ/ การจัดการของเสีย	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission)/ พลังงาน/ น้ำ/ น้ำทิ้ง และของเสีย	ทุกธุรกิจ	ชุมชนและสังคม	การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
การปฏิบัติด้านแรงงาน การส่งเสริมความแตกต่างหลากหลาย/ การดึงดูดและรักษาพนักงาน/ การบริหารแรงงานสัมพันธ์/ การจ่ายผลตอบแทน/ การส่งเสริมสิทธิในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง/ วัฒนธรรมองค์กร/ ความผูกพันของพนักงาน	การจ้างงาน/ แรงงานฝ่ายบริหารสัมพันธ์/ ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม/ ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย/ กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	ทุกธุรกิจ	คู่ค้า	การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน/ การพัฒนาบุคลากรตามแผนงาน/ การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง/ การบริหารองค์ความรู้ในองค์กร/ ความผูกพันต่อการทำงาน	การฝึกอบรมและการให้ความรู้	ทุกธุรกิจ	ไม่เป็นประเด็นสำคัญ	การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Aspect (G4-19)	ขอบข่ายภายในองค์กร (G4-20)	ขอบข่ายภายนอกองค์กร (G4-21)	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
สุขภาวะและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน/ การส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาวะที่ดี/ การส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	ทุกรธุรกิจ	ลูกค้า	การพัฒนอย่างยั่งยืนด้านสังคม
การสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคมและชุมชน การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน โดยเจ้าหน้าที่และพนักงานของธนาคารกสิกรไทย/ การช่วยส่งเสริมกิจกรรมที่กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	ชุมชนท้องถิ่น/ สินค้าและบริการ**/ ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ทุกรธุรกิจ	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	การพัฒนอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ การพัฒนอย่างยั่งยืนด้านสังคม
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน การบริหารความเสี่ยงทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลในห่วงโซ่อุปทาน	การประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม/ การประเมินคู่ค้าด้านการจ้างงาน/ การประเมินคู่ค้าด้านสิทธิมนุษยชน/ การประเมินคู่ค้าด้านผลกระทบต่อสังคม	ทุกรธุรกิจ	ลูกค้า	การพัฒนอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

** GRI G4 Finance Sector Supplement

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย โดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณพนักงาน และรายงานประจำปีของธนาคาร โดยธนาคารแบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น ผู้มีส่วนได้เสียภายในและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก รวม 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการธนาคาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม โดยพิจารณาจากระดับความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และประยุกต์ใช้มาตรฐาน AA1000 Stakeholders

Engagement Standard (AA1000SES) โดยสร้างการมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยจัดทำกระบวนการขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการและข้อกังวลใจ ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ อาทิ การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้อง ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ความสนใจและความคาดหวัง (G4-27)	การสื่อสารและช่องทาง (G4-26)
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> ให้ผลตอบแทนการลงทุนที่สูงและมีกำไรอย่างมั่นคงยั่งยืน ผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างมั่นคง การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม การเปิดเผยข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี⁹ การแถลงผลประกอบการไตรมาส และการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ และสื่อสิ่งพิมพ์ของธนาคาร การเดินทางพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน การจัดเตรียมช่องทางสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน
คณะกรรมการธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน (เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง)¹⁰ การให้ข้อมูลอย่างเพียงพอครบถ้วน ทันเวลา และการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง สวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานในทุกระดับ การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี การจัดเตรียมช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอทุกปี
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ความสะดวกในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งคำแนะนำทางการเงิน การรักษาความลับของลูกค้า ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> จัดให้มีผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกต่อความต้องการของลูกค้า การจัดกิจกรรมพบปะลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน การจัดกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเป็นประจำ การมีช่องทางให้ลูกค้าได้แสดงข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียน การให้คำแนะนำในด้านการค้าและการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี

⁹ รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจำนวนความถี่ของการสื่อสารและช่องทางที่มีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2558 หน้า 200

¹⁰ รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจำนวนความถี่ของการสื่อสารและช่องทางที่มีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้นระบุในรายงานประจำปี 2558 หน้า 207

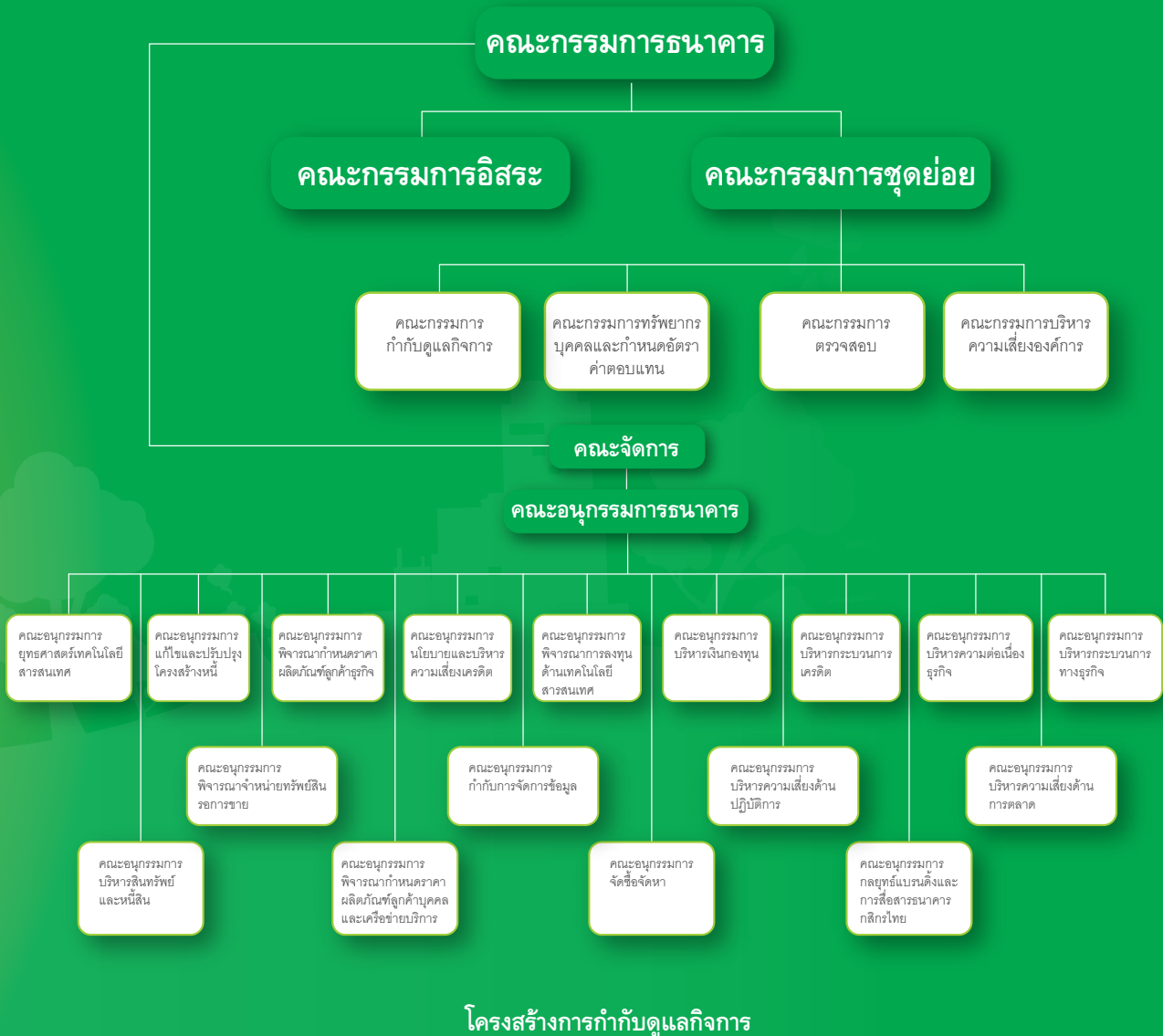
ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ความสนใจและความคาดหวัง (G4-27)	การสื่อสารและช่องทาง (G4-26)
<p>ลูกค้า</p>	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ <p>คู่ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ความร่วมมือในการทำธุรกิจสำหรับธนาคารพันธมิตรในด้านต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมและชี้แจงแนวทางการดำเนินงานของธนาคาร การเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การมีช่องทางรับข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียน การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี การทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อจัดทำกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำทุกปี
คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรมร่วมกัน
เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมให้ความรู้เป็นประจำทุกปี การรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน
ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน บริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตประจำวัน การพัฒนาและส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในชุมชน การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคมเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นเป็นประจำทุกปี การทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน และเปิดโอกาสให้เยี่ยมธนาคาร การให้ความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร

การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง

- 26 การกำกับดูแลกิจการ
- 29 การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การก่อการร้าย และการฟอกเงิน
- 31 การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน



การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลอย่างมีระบบเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ พร้อมกันนี้ การทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจจะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน



การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารที่ตีประกอบด้วยคณะกรรมการและพนักงานทุกคนซึ่งมีคุณลักษณะตามจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวังอันเป็นพื้นฐานแห่งความสำเร็จ การสืบสานความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคารขึ้นอยู่กับการประพฤติปฏิบัติของทุกคนซึ่งมีหน้าที่ดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวังในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน และในการตัดสินใจในทุกเรื่อง

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทในการกำกับดูแลการบริหารงานของธนาคาร มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย โดยคณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบ ภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม หลักยุทธศาสตร์ การดำเนินงานซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปีและยังมีกรอบนิติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย รวมถึงการทำแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและร่วมกับฝ่ายจัดการ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยครอบคลุม 87 ฝ่ายงาน 5 เครือข่าย และ 16 สายงาน

ปัจจุบันประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นบุคคลเดียวกันเพื่อสานต่อภารกิจที่สำคัญให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์และสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและครบถ้วนให้แก่องค์กร เพื่อความมั่นคงและยั่งยืน โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและถ่วงดุลเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้ตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่งประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ และพนักงานของธนาคารจำนวนหนึ่ง เพื่อจัดการงานและดำเนินกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการอิสระมีหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์ธนาคารโดยรวมรวมทั้งถ่วงดุลระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ และคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร นักลงทุน และผู้ถือหุ้น รายละเอียด

อิสระ โปร่งใส โดยไม่มีส่วนได้เสียใดๆ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการธนาคารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น คณะกรรมการอิสระมีการประชุมไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยในปี 2558 ได้ประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีหน้าที่ดูแลให้การดำเนินกิจการของธนาคารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่ธนาคารและหน่วยงานทางการที่มีหน้าที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด และสอดคล้องกับหลักการ ที่เป็นมาตรฐานสากล แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ทางการให้ความเห็นชอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 4 ครั้ง โดยในปี 2558 ได้ประชุมทั้งสิ้น 6 ครั้ง

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทน มีหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนของคณะกรรมการ การสรรหากรรมการโดยคำนึงถึงสัดส่วนจำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการ ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ และทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน และติดตามดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารรวมทั้งแผนงานพัฒนาผู้บริหารของธนาคาร คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนมีการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 3 ครั้ง โดยในปี 2558 ได้ประชุมทั้งสิ้น 9 ครั้ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร มีหน้าที่สอดส่องดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาในเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ต้องครอบคลุมความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรมีการประชุมไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยในปี 2558 ได้ประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในและการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดทางการ และ

หลักจรรยาบรรณต่างๆ เพื่อให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ 6 ครั้ง โดยในปี 2558 ได้ประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะจัดการ

คณะจัดการมีหน้าที่ดำเนินธุรกิจประจำวันของธนาคารเพื่อก้าวไปสู่การมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสถานะ ความเสี่ยง ทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และจรรยาบรรณ ทางธุรกิจ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะจัดการมีการประชุมไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เว้นแต่จำเป็นหรือไม่มีการดำเนินงานที่จะประชุมกัน หรือมีเหตุสมควรที่ว่าจะไม่มีการประชุม โดยในปี 2558 ได้ประชุมทั้งสิ้น 50 ครั้ง

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ใน

รายงานประจำปี 2558 หน้า 189 - 227

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

คณะกรรมการธนาคารอนุมัติจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยถือเป็นภาระหน้าที่ร่วมกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ภายใต้กรอบกฎหมาย และกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดหลักการและข้อพึงปฏิบัติสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการของธนาคารและจัดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

1. มุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้า
2. มุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเลิศอย่างต่อเนื่อง
3. สรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง และให้เงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป
4. ทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง มุ่งสร้างความเจริญให้สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. ให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย
6. ยึดมั่นในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
7. ปกป้องรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
8. ดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องในวิชาชีพ
9. พร้อมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
10. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

จรรยาบรรณของพนักงาน

ได้กำหนดหลักการและจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวัง ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์: กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
2. ความไว้วางใจ: พุ่มเทความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3. การรักษาความลับ: ปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่น ผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร
4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ: ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา
5. บุคลากร: ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
6. ความเป็นผู้นำ: มุ่งเน้นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของการเป็นผู้นำ
7. ความเป็นเจ้าของ: ร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์: ยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณและกฎระเบียบต่างๆ โดยดำเนินการหลายรูปแบบ อาทิ การกำหนดระเบียบปฏิบัติ การปฐมนิเทศ การจัดให้มีหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ e-Learning การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายในของธนาคาร การจัดประชุมบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจ ตลอดจนการจัดทำวีดิทัศน์ละครสั้นจำลองเหตุการณ์เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างถูกต้อง



การกำกับดูแลของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด

คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการตรวจสอบอนุมัติข้อบังคับฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานมีหน้าที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์และแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการธนาคาร โดยฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ มีสายการรายงานตรงถึงรองกรรมการผู้จัดการซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหารสายงานกำกับและตรวจสอบ และรองกรรมการผู้จัดการดังกล่าวจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ธนาคารกำหนดให้มีนโยบาย/ คู่มือให้พนักงานใช้ปฏิบัติตามเพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นนโยบายด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน แผนงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานประจำปี ระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือของหน่วยงานต่างๆ

ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ โดยดูจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงานทางการ วิเคราะห์ผลกระทบต่อนักธนาคาร และสรุปสื่อความแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบฐานข้อมูลภายในของธนาคาร รวมถึงติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว กรณีที่กฎเกณฑ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ จะจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ นอกจากนี้ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานยังสนับสนุนการจัดทำทบทวนปรับปรุงนโยบายและระเบียบของธนาคารให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางการปัจจุบัน และมีการสอบทานการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดทางการ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน

ในปี 2558 ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงานมีการสื่อความเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น พ.ร.บ.ป้องกันการฟอกเงิน พ.ร.บ.ป้องกันการก่อการร้าย พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ร.บ.ประกันชีวิต หลักเกณฑ์การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) มาตรการป้องปรามการเก็งกำไรค่าเงินบาท หลักเกณฑ์ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เป็นต้น ผ่านระบบฐานข้อมูลภายในของธนาคาร และมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจเพิ่มเติม รวมถึงทบทวน ปรับปรุงนโยบายและระเบียบของธนาคารให้มีความสอดคล้อง และติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

ธนาคารได้กำหนดให้มีการสอบทานประสิทธิผลและความเพียงพอของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการประเมินรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางกายนโยบายระเบียบปฏิบัติ กระบวนการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณของธนาคาร มีการรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สำหรับข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ จะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูง ภายในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้ง ธนาคารมีการจัดส่งข้อมูลผลการตรวจสอบไปยังหน่วยงานของทางการ หากได้รับการร้องขอด้วย

หลักสูตรจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
พนักงานที่อบรมจนถึงปี 2558	19,366	88.01

• พนักงานระดับผู้บริหาร	2,363	10.74
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	17,003	77.27

	จำนวน (คน)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด
พนักงานที่อบรมในปี 2558	12,128	55.11

• พนักงานระดับผู้บริหาร	749	3.40
• พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับเจ้าหน้าที่	11,379	51.71



การณรงค์โครงการกสิกรไทยหัวใจสุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ภายใต้กรอบจริยบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดกฎหมาย โดยในปี 2558 ได้ริเริ่มโครงการ “โครงการกสิกรไทยหัวใจสุจริต” เพื่อมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อันเป็นพื้นฐานในการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของธนาคาร โดยจัดให้มีการสื่อความแนวทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- กล้ายืนหยัด: ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ถูกต้อง ตามระเบียบ และตรวจสอบได้
- กล้าบอกปิด: ปฏิเสธการมีส่วนร่วมในการทำทุจริต
- กล้าแจ้งเหตุ: แจ้งเมื่อพบเห็นการกระทำต้องสงสัยที่อาจเป็นการทุจริต

โดยกำหนดให้มีการวัดผลโครงการจากจำนวนการแจ้งเบาะแสของพนักงานกรณีที่พบเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง ซึ่งอาจเกิดการทุจริตเพิ่มมากขึ้นและจำนวนพนักงานที่ทำผิดระเบียบหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมลดลง



การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การก่อการร้าย และการฟอกเงิน

ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการป้องกันการทุจริต การก่อการร้าย และการฟอกเงิน เนื่องจากประเด็นดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความโปร่งใส และเป็นธรรม

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของธนาคารถูกต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน

ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้รับประกาศนียบัตรรับรองสถานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติฯ จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ปี 2556

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อความนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร และจัดให้มีการให้ความรู้แก่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จุลสารกำกับดูแลกิจการ ระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และกสิกรทีวี

ในปี 2558 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารได้ขยายการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไปยังบริษัทคู่ค้า โดยได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งครอบคลุมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งคู่ค้าจะต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และปรับปรุงคู่มือจัดซื้อจัดหาสำหรับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้อง

ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารจึงได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- อบรมให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณของพนักงานและนโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานหลังการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- สื่อความและให้ความรู้แก่กรรมการ ผ่านจุดสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
- จัดประชุมคู่ค้าเพื่อเน้นย้ำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร และการสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
- จัดให้มีช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียน
- ขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใดที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน และได้สื่อความนโยบายและการดำเนินการของธนาคารไปยังคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ

การป้องกันการก่อการร้ายและการฟอกเงิน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีระบบความปลอดภัยด้านธุรกรรมทางการเงินที่ได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล รวมทั้งมีกลไกเพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ผู้บริหารระดับสูงสุดให้มีการปฏิบัติตามสอดคล้องตามเกณฑ์

ธนาคารกำหนดให้มีนโยบายและคู่มือให้พนักงานใช้ปฏิบัติตามเพื่อให้ธนาคารบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering & Combating the Financing of Terrorism Policy) ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือของหน่วยงานต่างๆ

นอกจากนี้ธนาคารจัดให้มีระบบเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีข้อมูลสงสัยหรือมีพฤติกรรมที่ผิดปกติ (AML/CFT Monitoring System) ซึ่งเป็นระบบที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล จัดอบรมสื่อความเกณฑ์ จัดทำหลักสูตรให้ความรู้แก่พนักงาน รวมถึงระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่กำหนด (Sanction List) และมีการรายงานธุรกรรมตามเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กำหนด

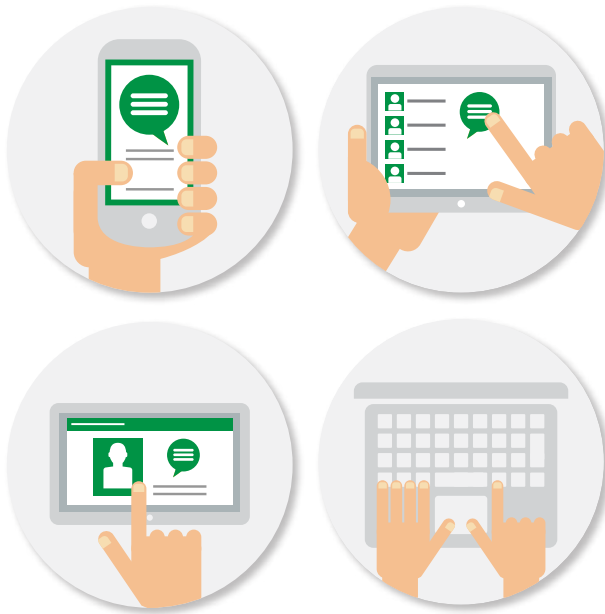
การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และสร้างผลตอบแทนในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยได้กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานในทุกระดับ ในการรักษาไว้ซึ่งการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล และได้จัดโครงสร้างในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมระบบการตรวจสอบควบคุมภายใน โดยคณะกรรมการธนาคารจัดให้มีการทบทวนระบบบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการกำกับดูแลที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน และมีฝ่ายจัดการทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้ธนาคารมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล นอกจากนี้ กำหนดให้มีการตรวจสอบภายในเพื่อประเมินประสิทธิผลและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน และกำหนดให้มีการจัดทำจรรยาบรรณพนักงาน หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน นโยบายการรับแจ้งข้อมูลและข้อร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบ นโยบายการป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ในปี 2558 ธนาคารได้อนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ผิดไปจากระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ (Conduct Risk Management Policy) เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนร่วมทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้บริหาร และทีมงานที่เกี่ยวข้อง ตระหนักและร่วมกันจัดการและบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด จรรยาบรรณ และสามารถปฏิบัติงานได้จริงในสภาพการทำงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงหลักสูตร Governance Risk Management and Compliance เพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้บริหารระดับกลางในการนำไปปฏิบัติใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยงของสาขา สำหรับผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการสาขา และให้พนักงานของธนาคารทุกคนได้รับการเรียนรู้หลักสูตรแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (Internal Control)

การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน (Whistle-Blowing Policy) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดช่องทางการรับแจ้งข้อมูล หรือข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลหรือข้อร้องเรียน มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ให้จำกัดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบที่มีหน้าที่ตรวจสอบประเด็นที่ร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ และคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร และในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดตามกฎหมาย ธนาคารได้กำหนดมาตรการที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วย ทั้งนี้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับธนาคารในกรณีที่มีคำถามหรือข้อสงสัยตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อธนาคารได้ที่



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1
ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-2220000

โทรสาร : 02-4701144

K-Contact Center : 02-8888888 ภาษาไทย
(กลุ่มลูกค้าบุคคล) 02-8888888 กด 878 ภาษาจีนกลาง
02-8888800 ภาษาอังกฤษ
02-8888826 ภาษาญี่ปุ่น

K-BIZ Contact Center : 02-8888822

อีเมล : info@kasikornbank.com,
ComplaintCenter@kasikornbank.com
(สายด่วนร้องเรียน)

ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท

• นักลงทุนและผู้ถือหุ้นบุคคล

โทรศัพท์: 02-4706116

โทรสาร: 02-4702747

อีเมล : Shareholder_IR@kasikornbank.com

• นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสถาบัน

โทรศัพท์: 02-4706900 ถึง 1 และ 02-4702660 ถึง 1

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 ชั้น 31
เลขที่ 252/40-41 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร 10320

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านทุกช่องทางบริการต่างๆ โดยสายงานต่างๆ ของธนาคาร อาทิ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท สายงานบริหารความเสี่ยงองค์กรและสายงานระบบ ได้ร่วมกันจัดตั้งคณะทำงาน Complaint Working Team ทำหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการจัดการติดตามสถานการณ์ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียน/ ปัญหาของลูกค้า ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดเป็นข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการและทำให้ลูกค้าพอใจในระยะเวลาที่เหมาะสม และผลักดันให้เกิดการแก้ไขเพื่อป้องกันปัญหาในระยะยาว และมีการกำหนดตัววัด (KPI) ที่ใช้วัดผลในการดำเนินงาน และกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ดังนี้



Case Handling

การจัดทำรูปแบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องที่อาจก่อให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า ประกอบด้วย

- การจัดความสำคัญและเร่งด่วนในการดำเนินการของลูกค้า (Prioritization)
- การติดตามและตัดสินใจหาข้อสรุป (Escalation for Approval)
- การควบคุมคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (Quality Control)
- การจัดทำรายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการ
- การวิเคราะห์ (Performance Report & Analysis) รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการให้มีการจัดการที่รวดเร็ว



Case Acquiring

การจัดตั้งสายด่วนร้องเรียน หรือ Complaint Hotline เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมปัญหาการร้องเรียนของลูกค้า เพื่อจัดการให้เป็นระบบ ถูกต้อง และรวดเร็ว โดยมีทีมงานให้บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ผ่าน ComplaintCenter@kasikornbank.com นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดสายด่วนร้องเรียนสำหรับผู้บริหาร Executive Complaint Hotline รวมถึงการเชื่อมโยงกับส่วนงานปฏิบัติการต่างๆ ของธนาคาร เพื่อบำบัดปัญหาที่อาจก่อให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนเข้ามาบริหารจัดการ



Problem Management

การร่วมกับคณะอนุกรรมการบริหารกระบวนการทางธุรกิจเพื่อจัดหาและผลักดันกระบวนการจัดการปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ (Problem Management) โดยเลือกปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และหรือส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ทั้งในมุมลูกค้าและภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและยั่งยืน



Reputational Risk Management

การจัดทำรูปแบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารในวงกว้าง โดยกำหนดให้มีทีมงาน Social Network Management Team (SNMT) สำหรับพิจารณาข้อร้องเรียน นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการพัฒนากระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้มีประสิทธิภาพ และประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนผ่าน ธปท. มาวิเคราะห์และผลักดันให้เกิดการแก้ไขในระยะยาว



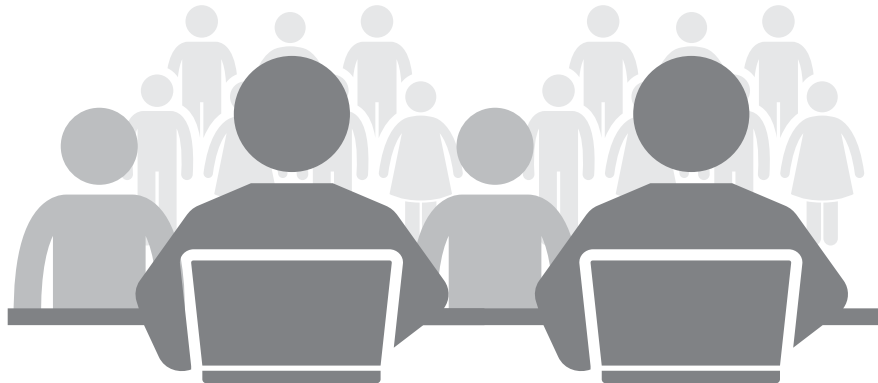
ธนาคารสามารถจัดการ
กรณีแจ้งปัญหา/ ร้องเรียน
ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดกว่า

ร้อยละ 96



ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิด
ด้านความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
(Customer Privacy)

ร้อยละ 0.00009



การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

- 36 การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- 38 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- 45 ความรับผิดชอบต่อและแนวทางการดำเนินงานด้านภาษี
- 46 ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน



ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ธนาคารจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางแนวโน้มเศรษฐกิจในระดับมหภาค ด้วยการยกระดับการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลแบบกึ่ง และเดินทางยุทธศาสตร์การเป็นธนาคารแห่ง AEC+3 เพื่อตอบสนองศักยภาพของตลาดในภูมิภาคนี้ บนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงและการติดตามวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน ตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้มั่นคงแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อพนักงาน และความรับผิดชอบต่อคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน โดยในด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ธนาคารได้ให้ความสำคัญตั้งแต่การเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ ทั้งลูกค้าบุคคล ธุรกิจรายย่อย ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจระหว่างประเทศ โดยสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และริเริ่มนวัตกรรมการให้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลแบบกึ่ง เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ขณะเดียวกัน ธนาคารได้มีการติดตาม เฝ้าระวัง และประเมินความเสี่ยงเพื่อรองรับกับผลกระทบหรือความผันผวนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมรองรับกับสถานการณ์ และลดหรือบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมั่นใจได้ว่า ธนาคารสามารถยืนหยัดและเติบโตสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้ที่ด้อยโอกาสกว่าในสังคม อาทิ กลุ่มคนเกษียณอายุ ผู้ด้อยโอกาสที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล รวมไปถึงกลุ่มแรงงานต่างด้าวในไทย เพื่อความเสมอภาคเท่าเทียมกัน นอกจากนี้การให้บริการต่างๆ แล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงิน โดยมีการจัดตั้งศูนย์ให้บริการความรู้ทางการเงินแบบครบวงจร (K-Expert Center) ขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย รวมทั้งมีการดำเนินการจัดอบรมสัมมนาด้านการเงินให้แก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และยังต่อยอดการให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์และ Social Media ต่างๆ อาทิ www.askkbank.com www.pantip.com Bloggang Twitter facebook เพื่อขยายขอบเขตการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้ามากถึงร้อยละ 90 ครอบคลุมด้านการตลาดด้านธุรกิจดิจิทัลแบบกึ่งสูงสุดร้อยละ 39 และยังเป็นแบรนด์ที่แข็งแกร่ง ครอบคลุมความเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่องในเกือบทุกกลุ่มลูกค้า บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อในการดูแลความถูกต้องปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นสูงสุดในการใช้บริการ ดอกย้ำปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ”

จำนวนลูกค้าของ
ธนาคารในปี 2558



13.4 ล้านราย



เจ้าหน้าที่ K-Expert
เพื่อให้คำปรึกษาด้านการเงิน

ร้อยละ 57

จำนวนการปล่อยสินเชื่อทั้งหมด



- กลุ่มลูกค้าบริษัท
468 พันล้านบาท
- กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ
618 พันล้านบาท
- กลุ่มลูกค้าบุคคล
422 พันล้านบาท



คู่ค้าได้รับการประเมินด้านผลกระทบ
ทางสังคม สิ่งแวดล้อม แรงงาน
และสิทธิมนุษยชน

ร้อยละ 100



จำนวนการทำรายการทางการเงิน
ผ่านช่องทางดิจิทัลแบบกึ่ง¹¹

ร้อยละ 57

¹¹ ช่องทางดิจิทัลแบบกึ่ง หมายถึง ทำธุรกรรมทางโทรศัพท์มือถือ (K-Mobile Banking) และทำทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking)

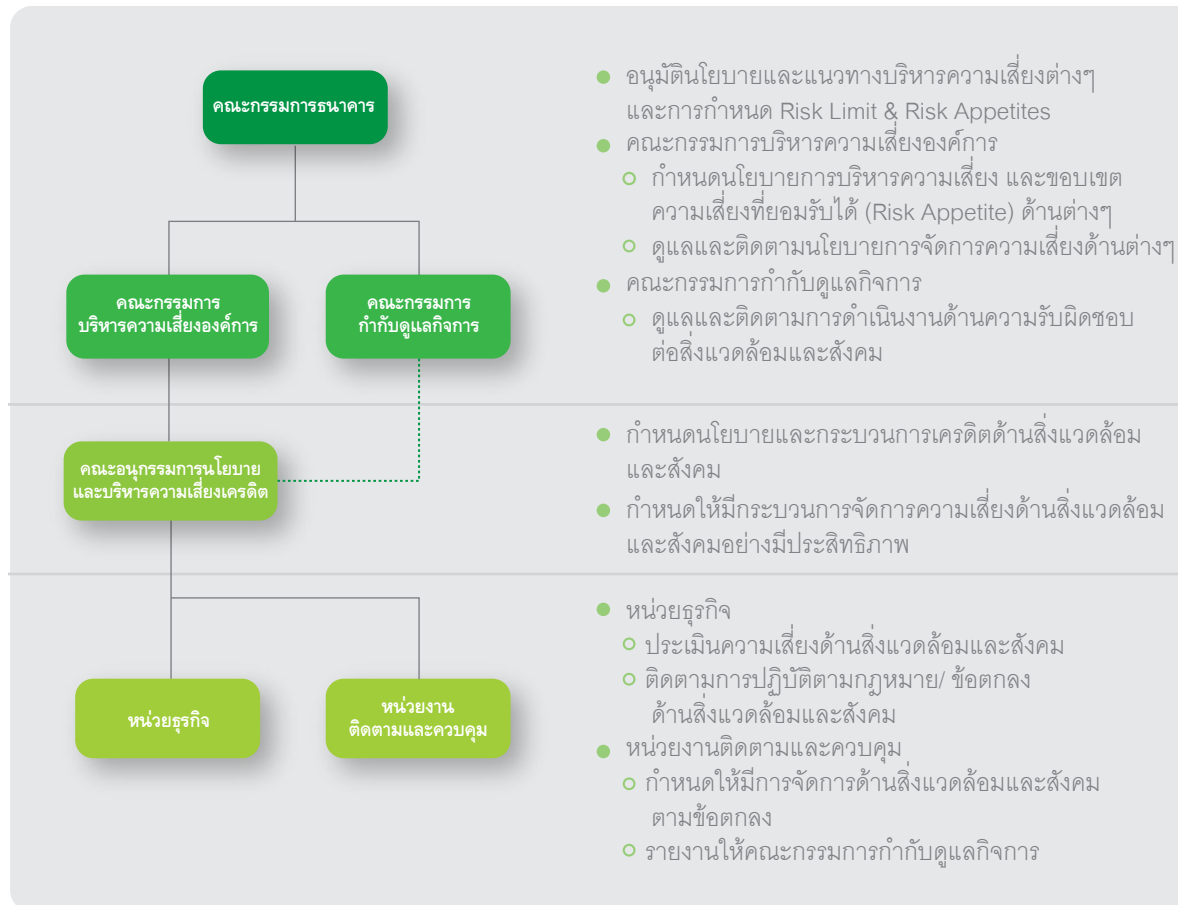
การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ธนาคารมีความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างยิ่งที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งหวังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามกฎหมายข้อกำหนด และข้อบังคับต่างๆ ตามมาตรฐานสากล โดยธนาคารได้บูรณาการประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลไว้เป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนของการพิจารณาความเสี่ยงของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ ผลกระทบและบริการของธนาคารด้วยความตระหนักดีว่า ธนาคารเป็นเสมือนต้นทางในการสนับสนุนหรือป้องกันการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจึงต้องพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบในทุกการดำเนินธุรกิจของลูกค้าเพื่อป้องกันประเด็นที่อาจมีความเกี่ยวข้องดังกล่าว

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารกำหนดให้มีนโยบายและกระบวนการเครดิตที่มั่นใจว่าไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจของธนาคารประสบความสำเร็จ แต่ยังคงส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างยั่งยืนโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจึงได้กำหนดโครงสร้างสำหรับการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็นระดับบริหารและระดับธุรกรรม

ในระดับบริหาร ธนาคารกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านเครดิตที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมดังนี้



โดยหน่วยงานติดตามและควบคุม (ในกรณีนี้ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต) จะรับผิดชอบต่อในการรายงานให้แก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทุก 2 เดือน ถึงโครงการที่ได้มีการนำเสนอเพื่อพิจารณาเครดิตที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และรับความเห็นจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการก่อนที่ธนาคารจะดำเนินการต่อ

ในระดับธุรกิจ ธนาคารได้กำหนดนโยบายเพื่อให้มั่นใจว่าการให้เครดิตแก่ธุรกรรมต่างๆ ต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของสังคม ดังนี้

- ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการประเมินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต เพื่อให้แน่ใจได้ว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจะได้รับการบริหารจัดการ
- สำหรับโครงการที่ได้รับการประเมินว่าอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ จะต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติเห็นชอบโดยผู้บริหารสายงานธุรกิจและผู้บริหารสายงานบริหารความเสี่ยงองค์การก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเครดิต
- ธนาคารอาจกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม สำหรับคำขอเครดิตสำหรับอุตสาหกรรม/ ธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีนัยสำคัญได้ กรณีที่ผู้ขอเครดิตไม่สามารถปฏิบัติตามหรือแก้ไขได้ ธนาคารสามารถที่จะดำเนินการตามความเหมาะสม
- กำหนดให้มีการรายงานโครงการที่ขอรับการสนับสนุนเครดิตจากธนาคารแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำและแนวทางการดำเนินการต่อ
- สำหรับโครงการที่ต้องมีการดำเนินการในต่างประเทศที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง จะต้องมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศที่โครงการไปดำเนินการ (Host Country) รวมถึงหน่วยงานระดับประเทศที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

- กำหนดให้มีนโยบายเครดิตที่กำหนดประเภทเครดิตและผู้ขอเครดิตที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน เนื่องจากอาจเป็นเครดิตที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่
 - ผู้ขอเครดิตที่มีข้อมูลว่าเกี่ยวข้องกับ หรือคาดว่าจะเกี่ยวข้องกับ การกระทำความผิดตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อโกงประชาชน ความผิดเกี่ยวกับการยักยอก หรือฉ้อโกง หรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สินหรือกระทำโดยทุจริต ความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้าย ความผิดเกี่ยวกับการพนัน ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อม โดยการใช้อียัดถือ หรือครอบครองทรัพยากรธรรมชาติหรือกระบวนการแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบด้วยกฎหมายอันมีลักษณะเป็นการค้า ความผิดเกี่ยวกับอาวุธหรือเครื่องมืออุปกรณ์ของอาวุธที่ใช้หรืออาจนำไปใช้ในการรบหรือการสงคราม รวมถึงความผิดตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟ.ศ. 2551
 - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย
 - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร
 - เครดิตเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ขัดแย้งกับศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม เช่น สถานบริการอบ อบ นวด โรงแรมมานูรี เป็นต้น
 - เครดิตที่ฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ
 - เครดิตที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกป่าชายเลน หรือแผนงานที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพของป่าชายเลน
 - เครดิตใดๆ ที่อาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียงของธนาคาร



ความผิดเกี่ยวกับ
ยาเสพติด



ความผิดเกี่ยวกับ
การยักยอก



ความผิดเกี่ยวกับ
การพนัน



ความผิดเกี่ยวกับ
การก่อการร้าย

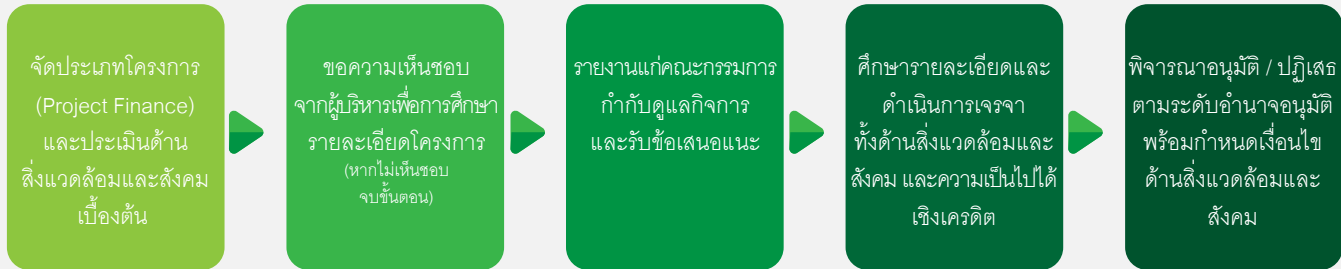


ความผิดเกี่ยวกับ
ทรัพยากรธรรมชาติ



ความผิดเกี่ยวกับ
การค้ามนุษย์

การประเมินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า

แนวทางในการดำเนินงาน

ด้วยความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสิทธิผู้บริโภค ธนาคารได้จัดทำแผนงานที่สอดคล้องและยึดตามระเบียบปฏิบัติของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งกฎหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆ ว่าด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลสินค้าและบริการผ่านสื่อต่างๆ อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ คู่มือ Direct Mail เพื่อให้ไม่เกิดการเข้าใจผิดด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนแก่ลูกค้าทุกคน นอกจากนี้ธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยยึดหลักการบริหารด้วยความโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และใช้ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดทางระเบียบปฏิบัติของธนาคาร และมาตรฐานการประกอบธุรกิจการค้าที่เป็นธรรม ทั้งในด้านการวางแผนงานโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการใช้สื่อโฆษณา รวมถึงยุทธศาสตร์ส่งเสริมการขาย ดังนั้น ความสำเร็จในการให้บริการของธนาคาร จึงมีรากฐานมาจากคุณภาพและผลการดำเนินงานรวมถึงชื่อเสียงของธนาคาร

ธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการด้านการสื่อสารการตลาดทั้งในระดับธนาคารและสาขางาน โดยมีคณะกรรมการเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารจากสายงานธุรกิจและหน่วยงานด้านสื่อสารการตลาด เพื่อร่วมระดมความคิดและพัฒนาแผนงานการสื่อสารการตลาดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อปรับปรุงพัฒนาแผนการตลาดให้เหมาะสมสอดคล้องกับทิศทางทางการดำเนินงานของธนาคาร และทันต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูล ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์และความเป็นธรรมของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เป็นธรรม ถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดนโยบายในการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานโดยคณะกรรมการธนาคารได้กำหนดยุทธศาสตร์ อ่อนน้อมนโยบาย และกรอบปฏิบัติ เพื่อให้คณะผู้บริหารนำไปปฏิบัติและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า ทั้งก่อนซื้อ ขณะซื้อหรือเข้าทำสัญญา และระหว่างสัญญาให้มีผลบังคับใช้ นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นการรักษาความลับของลูกค้าไว้ตลอดเวลา โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่ 3 ยกเว้นธนาคารได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้าให้เปิดเผยข้อมูลได้ หรือเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

สินค้าและบริการของธนาคาร

ด้วยยุทธศาสตร์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ธนาคารจึงมีแนวทางในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตอบสนองต่อวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยใช้ยุทธศาสตร์ความเป็นผู้นำดิจิทัลอย่างแท้จริง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้ในปี 2558 มีผู้ใช้บริการดิจิทัลอย่างแท้จริงรายใหม่เพิ่มขึ้น 3.2 ล้านราย นับว่าสูงในระดับกว่า 3 ล้านราย ติดต่อกันในช่วงสองปี ทำให้ธนาคารครองความเป็นผู้นำส่วนแบ่งการตลาดในนวัตกรรมดิจิทัลอย่างแท้จริงร้อยละ 39 นอกจากนี้ ธนาคารยังพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่กลุ่มลูกค้าผู้ด้อยโอกาสกว่าในสังคมด้วยการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงทางการเงินได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงิน โดยมีการจัดอบรมสัมมนา การให้คำปรึกษาผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การจัดกิจกรรม Roadshow ช่องทาง Social Media และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

การเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้ากลุ่มต่างๆ

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการดิจิทัลอย่างแท้จริง ทั้งบริการทางโทรศัพท์มือถือ K-MOBILE BANKING PLUS และธนาคารทางอินเทอร์เน็ต K-Cyber Banking เพื่อตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกพื้นที่ทุกเวลา บนพื้นฐานของความถูกต้อง ความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุด โดยมีเป้าหมายและผลการดำเนินงาน ดังนี้



บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล

- บริการธุรกรรมการเงินพื้นฐานบนมือถือ ได้แก่ เช็คยอดเงินในบัญชี การโอนเงินไปบัญชีตนเอง โอนให้ผู้อื่น หรือโอนต่างธนาคาร และการชำระบิลค่าบริการต่างๆ
- บริการ K-Speed Top Up การเติมเงินมือถือ
- บริการ K-Expert MyPort เป็นการให้บริการแสดงภาพรวมสินทรัพย์ทางการเงินทั้งหมดที่มีอยู่กับธนาคารกรุงไทย ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากประจำรายเดือน กองทุนรวม และหุ้น นอกจากนี้ ในช่องทาง K-Cyber Banking สามารถดูสินทรัพย์ที่มีกับสถาบันการเงินอื่น เช่น ที่ดินและทองคำ เป็นต้น
- บริการ PayPLUS เป็นบริการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเบอร์มือถือ และมีบริการแจ้งเตือนบน LifePLUS ทุกครั้งที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต รวมทั้งสามารถรับข่าวสารทางการเงินที่น่าสนใจ
- บริการ K-Personal Loan เป็นบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่สามารถขออนุมัติวงเงินได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลาผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS
- บริการ K-Payment Gateway เป็นระบบรับชำระเงินออนไลน์ด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิตทางอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย
- บริการระดมทุนผ่านระบบออนไลน์เพื่อคิดปัน บนแพลตฟอร์มของเอชไอล่า เป็นรูปแบบการให้ผลตอบแทนผู้สนับสนุนแลกเปลี่ยนกับเงินทุนที่คิดปันจะนำมาสร้างโปรเจกต์ในฝันหรือทำไอเดียดีๆ ของพวกเขาให้เป็นจริง

บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี

- บริการ K-Cyber for SME เป็นบริการสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การจัดการด้านบัญชี บริการเรื่องเช็ค การโอนเงิน การชำระค่าภาษีออนไลน์ การชำระค่าสินค้าและบริการโดยมีวงเงินธุรกรรมสูงถึง 10 ล้านบาทต่อวัน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำธุรกิจสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ทำการค้าหรือนิติบุคคล ซึ่งเป็นการขยายบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกรุงไทยเดิม ให้ตอบสนองกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอีให้สะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องไปทำรายการที่สาขา พร้อมทั้งเทคโนโลยี QR-OTP (One-Time-Password) ระบบความปลอดภัยล่าสุดแห่งแรกในประเทศไทย

บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัท

- บริการ K-Cash Connect Plus การทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ได้ทั้งแบบ Real Time และส่งคำสั่งล่วงหน้า ขยายเวลาการทำธุรกรรมได้นานขึ้น อาทิ บริการด้านการจ่ายชำระเงิน บริการสอบถามข้อมูลบัญชี บริการรายงานประเภทต่างๆ และบริการให้ข้อมูลด้านรับชำระเงิน ทำให้ควบคุมระบบการเงินได้ดีขึ้น คล่องตัว รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย
- K-Value Chain Solutions ยุทธศาสตร์หลักในด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน (Transaction Banking) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-added) ให้แก่กลุ่มธุรกิจของลูกค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เชื่อมโยงการทำธุรกรรมของลูกค้า ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน



บริการสำหรับกลุ่มธุรกิจระหว่างประเทศ

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่ให้โอกาส ทางการเงินกับบุคคลทุกเชื้อชาติ/ สัญชาติ โดยเฉพาะในภูมิภาคอาเซียน ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในภูมิภาคอาเซียนให้ดียิ่งขึ้น ผ่านความร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

- บริการ www.askkbank.com/aecplusmatching เป็นเว็บไซต์การให้บริการจับคู่ธุรกิจระหว่างประเทศ เพื่อให้ นักธุรกิจไทยและต่างประเทศหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างเครือข่ายทางธุรกิจระหว่างประเทศ โดยมีเครือข่ายพันธมิตรของธนาคารกว่า 40 ธนาคารทั่วภูมิภาค AEC+3 พร้อมจัดทำระบบลีดคอนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลในการเจรจาธุรกิจ



ผู้เข้าใช้เว็บไซต์

มากกว่า
7,900 คน



ธุรกิจที่มี Match Deal
และอยู่ระหว่างดำเนินการ
มากกว่า
120 รายการ



- บริการโอนเงินข้ามประเทศสำหรับผู้ค้ารายย่อยที่ต้องการโอนเงินจากประเทศไทยไปยังประเทศกัมพูชา WING - Cross-Border Payment Solution เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้แก่กลุ่มผู้ค้าขายตามแนวชายแดนไทย - กัมพูชา ตอบรับการขยายตัวเศรษฐกิจจากการรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

การพัฒนาเข้าถึงบริการทางการเงินแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

- บริการโอนเงินกสิกรไทย K-Bank to WING เป็นบริการโอนเงินข้ามประเทศจากประเทศไทยไปกัมพูชาผ่าน K-MOBILE BANKING PLUS สำหรับแรงงานชาวกัมพูชาในประเทศไทยที่ต้องการโอนเงินกลับบ้าน โดยมีตัวแทน¹² เป็นจุดรับเงินในประเทศกัมพูชาเพื่อการให้บริการโอนเงินที่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับปลายทางสามารถรับเงินได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย
- บริการ K-Bank to Post และ K-ATM to 7-Eleven เป็นบริการโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย รับเงินที่ไปรษณีย์ไทย และร้านค้า 7-Eleven ทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีสาขาหรือตู้เอทีเอ็มให้บริการ โดยผู้รับเงินปลายทางสามารถรับเงินได้สะดวกทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทุกอำเภอ
- บริการโอนเงินกลับบ้านทันที รับเงินที่ mPAY STATION เป็นบริการโอนเงินไปยังผู้รับเงินปลายทางโดยผู้รับเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคารกสิกรไทย แต่สามารถรับเงินได้ที่ mPAY STATION ทั่วประเทศ
- บริการสินเชื่อบุคคลเพื่อข้าราชการบำนาญกสิกรไทย (K-Personal Loan for Pensioner) สำหรับข้าราชการบำนาญรายเดือน ซึ่งเป็นเงินกู้ที่มีกำหนดเวลาชำระคืนที่แน่นอน โดยนำสิทธิในบำนาญตกทอดของผู้กู้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน

การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าด้วยยึดมั่นในปณิธาน “บริการทุกระดับประทับใจ” เพื่อให้การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- ธนาคารได้ทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่สาขาธนาคารอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้ตรงตามความต้องการได้อย่างทันที่ โดยดำเนินการสุ่มสัมภาษณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขา ผ่านทางโทรศัพท์¹³ ทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเครื่องมือการให้บริการต่างๆ ให้แก่สาขาของธนาคาร

- ธนาคารได้จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการจัดตั้งคณะทำงาน Complaint Working Team โดยมีภารกิจหลักเพื่อจัดการภาพรวมเรื่องร้องเรียนของธนาคาร กำหนดแนวทางการจัดการ ติดตามสถานการณ์ดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียน/ ปัญหาของลูกค้า ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสมและลูกค้าพึงพอใจ และทำการกลั่นกรองประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการแก้ไข และป้องกันปัญหาในอนาคต



ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ร้อยละ 90



ปริมาณข้อร้องเรียนลดลง
ร้อยละ 17



ระดับความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน
ร้อยละ 97

การให้ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารในฐานะผู้นำการให้คำปรึกษาทางการเงินได้พัฒนาไปอีกหนึ่งขั้นหนึ่ง ด้วยการขยายบริการที่ปรึกษาทางการเงินให้สามารถตอบทุกโจทย์ในชีวิตของลูกค้าได้ หรือ Life Solution ซึ่งมากกว่าการวางแผนการเงินเพียงอย่างเดียว โดยมีเป้าหมายเพื่อเติมเต็มทุกความต้องการและทุกเป้าหมายในชีวิตของลูกค้าให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ด้วยทีมผู้เชี่ยวชาญมาตรฐานระดับ Certified Financial Planner ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และเข้าใจความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง ตอกย้ำความเป็นผู้นำในการให้ความรู้และการให้คำปรึกษาทางการเงิน

¹² ตัวแทนwing หมายถึง ตัวแทนของ Wing Cambodia Limited Specialised Bank ทำหน้าที่ให้บริการโอนเงิน ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และจัดการงานบัญชีเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าแรงแก่ลูกจ้างรายย่อยและนิติบุคคลในประเทศกัมพูชา

¹³ ในปี 2558 มีจำนวนลูกค้าได้รับสัมภาษณ์ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยรายละเอียดของคำถามประกอบด้วย ความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ และความเชี่ยวชาญของพนักงานในการให้บริการ เป็นต้น

การจัดตั้งศูนย์ให้บริการที่ปรึกษาและให้ความรู้ด้านการเงิน (K-Expert Center) ที่จะช่วยเติมเต็มความต้องการของลูกค้าที่มีเป้าหมายชีวิตและสถานะทางการเงินที่ต่างกันไปได้แนวคิด Place for Life Fulfillment



ศูนย์ให้บริการที่ปรึกษาและให้ความรู้ด้านการเงิน

นอกจากนี้ K-Expert ยังเพิ่มการเผยแพร่ความรู้และให้คำปรึกษาผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าในวงกว้างมากขึ้นและเป็นการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

- การเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน
 - www.askkbank.com/k-expert โดยมีเนื้อหาบทความเกี่ยวกับความรู้ทางการเงิน คู่มือการเงิน เคล็ดลับการเงิน เครื่องมือคำนวณต่างๆ
 - Bloggang : <http://k-expert.bloggang.com/> ข้อมูลบทความทางการเงิน
 - Twitter : @KBank Expert เกาะติดเทรนด์ข่าวสารข้อมูลทางการเงินและไลฟ์สไตล์ต่างๆ
 - Facebook : KBank Live และ Line: KBank Live ติดตามข่าวสารเคล็ดลับการเงินและกิจกรรมต่างๆ ของ K-Expert
- การให้คำปรึกษาทางการเงิน
 - E-mail : k-expert@kasikornbank.com
 - Website: www.pantip.com ให้คำปรึกษาและความรู้ในห้องสนทนาหลัก คลับ องค์กร และข้อความส่วนตัว

จำนวนลูกค้าที่เข้าร่วม
อบรมสัมมนาด้านการเงิน

27,452 คน

จำนวนลูกค้าที่เข้ารับ
คำปรึกษาทางการเงิน

629 คน

ระดับความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่เข้าร่วมอบรมสัมมนา
ด้านการเงิน

ร้อยละ 89

ระดับความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่เข้ารับคำปรึกษา

ร้อยละ 95



จำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์
www.askkbank.com/k-expert
มากกว่า

200,000 คน/เดือน



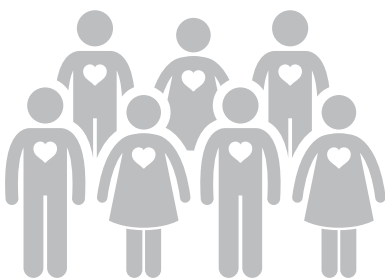
ผู้ใช้ Twitter Follower
มากกว่า

10,000 คน/เดือน



ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
จากบริการให้คำปรึกษา
ทางการเงินผ่านอีเมล

ร้อยละ 93





การให้ความรู้แก่ธุรกิจครอบครัวไทย

(The Professional of Family Business Management)

เป็นหลักสูตรการบริหารธุรกิจครอบครัวไทย ด้วยธนาคารเล็งเห็นถึงความท้าทายของธุรกิจครอบครัวไทยในประเด็นการส่งต่อธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่น จึงจัดอบรมพัฒนาหลักสูตรการบริหารธุรกิจครอบครัวอย่างมืออาชีพ หรือ Professional Family Business Management โดยธนาคารร่วมมือกับสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) จากสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาชั้นนำของโลก ในการบริหารธุรกิจครอบครัว และ Lombard Odier Bank สถาบันการเงินเก่าแก่แห่งยุโรปอายุกว่า 218 ปี ซึ่งโดดเด่นในด้าน Wealth Management โดยเน้นการส่งเสริมให้ธุรกิจครอบครัวไทยสามารถส่งต่อธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมุ่งหวังให้ผู้สืบทอดกิจการรุ่นที่สอง ซึ่งประสบปัญหาความขัดแย้งจากความแตกต่างทางความคิดกับผู้บริหารรุ่นก่อน ได้มีโอกาสแบ่งปันประสบการณ์ธุรกิจครอบครัวเพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองที่แตกต่าง นอกจากนี้ ยังได้รับความรู้ในการบริหารธุรกิจครอบครัวในระดับสากลจาก สถาบัน IMD และ Lombard Odier Bank



การให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าในกลุ่มประเทศ AEC+3

TAKSILA ASEAN+ BANKING FORUM LEADERSHIP PROGRAM 2015 เป็นหลักสูตรภายใต้ “ปฏิญญากรุงเทพฯ (BANGKOK DECLARATION: ASEAN+3 BANKING INITIATIVE)” เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ของผู้บริหารระดับสูงในกลุ่มประเทศ AEC+3 ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อันเป็นบุคลากรทางการเงินการธนาคารที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของภูมิภาค ผ่านการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลเชิงลึก ประสบการณ์สู่ความร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน อันนำมาซึ่งการยกระดับการให้บริการธนาคารสู่มาตรฐานสากลประกอบด้วย 2 หลักสูตร คือ

- TAKSILA BANKING FORUM: BANKING EXPERTISE PROGRAM 2015 (24-27 กุมภาพันธ์ 2558)
- TAKSILA ASEAN+ BANKING FORUM LEADERSHIP PROGRAM 2015: EPISODE 1: IN THE TIME OF A PERFECT FINANCIAL STORM (13-16 พฤศจิกายน 2558)

หลักสูตร TAKSILA ASEAN+ BANKING FORUM LEADERSHIP PROGRAM 2015 ครั้งที่ 1 จัดขึ้นโดยธนาคารกรุงไทย ให้แก่ ผู้บริหารระดับสูงจากภาครัฐและสถาบันการเงินชั้นนำใน AEC+3 จำนวน 60 ท่านภายใต้หัวข้อ “IN THE TIME OF A PERFECT FINANCIAL STORM” ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ทางการเงินในเอเชีย หรือวิกฤตต้มยำกุ้ง 2540 ที่ถูกบันทึกเป็นหนึ่งในประวัติศาสตร์วิกฤตเศรษฐกิจการเงินโลกอันมีผลกระทบรุนแรงที่สุดครั้งหนึ่งและสร้างความเสียหายมหาศาลให้กับหลายประเทศในเอเชีย ผ่านกรณีศึกษาของประเทศไทยที่ถือเป็นจุดกำเนิดของวิกฤตในครั้งนั้น รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหาของประเทศและของระบบการเงินโดยภาครัฐบาลและภาคเอกชน



การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล สินทรัพย์สูง หลักสูตร KBank Private Banking Academy : Private Wealth Management Program

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการเชิงลึกแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล
สินทรัพย์สูง เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีธุรกิจเป็นของ
ตัวเอง มีสินทรัพย์หมุนเวียนสูงอันเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีผล
ต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารจึง
มุ่งสร้างรากฐานการให้บริการในระดับมาตรฐานสากลให้เข้มข้น
มากขึ้น ผ่านการให้คำแนะนำระดับมืออาชีพ โดยริเริ่มนำร่อง
ด้วยการจัดสัมมนาแบบพิเศษเฉพาะกลุ่ม โดยการให้ข้อมูล
ทางการเงินเชิงลึกและรอบด้านด้วยกิจกรรมไลฟ์สไตล์แบบ
360 องศา ในชื่อหลักสูตร KBank Private Banking Academy :
Private Wealth Management Program เพื่อให้ทายาท
ลูกค้ำกลุ่มบุคคลสินทรัพย์สูง ได้เรียนรู้หลักการวิเคราะห์การ
ลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงินที่นำไปใช้ได้จริงในการบริหาร
เงินลงทุนทั้งรายสินทรัพย์ และพอร์ตโฟลิโอ รวมถึงหลักการ
ลงทุนของผู้ที่ประสบความสำเร็จในระดับโลก ซึ่งถือเป็น
จุดแข็งของหลักสูตรที่จะนำเสนอหลักการในทางปฏิบัติโดย
นักลงทุนมืออาชีพทั้งหลาย ลูกค้ำสามารถนำความรู้ที่ได้นี้
กลับไปบริหารกิจการของตนเองให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไปใน
อนาคต โดยธนาคารคาดหวังอดเงินฝากและเงินลงทุนของ
ผู้เข้าร่วมสัมมนาจะเพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำผลการดำเนินงานมา
รายงานในรายงานฉบับถัดไป



งานสัมมนาในหัวข้อ “Global Investment Solutions and Wealth Management”

ธนาคารร่วมกับธนาคาร Lombard Odier จัดสัมมนาใน
หัวข้อ “Global Investment Solutions and Wealth Management”
เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้และแบ่งปันประสบการณ์ใน
ระดับสากลให้แก่ลูกค้ำบุคคลสินทรัพย์สูง เพื่อเปิดโอกาสให้
ลูกค้ำได้เห็นถึงภาพรวมของเศรษฐกิจในระดับมหภาค อาทิ
ภาวะเงินเฟ้อในตลาดโลก การเตรียมพร้อมรับมือการลงทุน
ในตลาดโลก โดยมีวิทยากรจากธนาคาร Lombard Odier
และผู้ทรงคุณวุฒิอีกหลายท่านจากธนาคารกสิกรไทย ซึ่งการ
จัดสัมมนาในครั้งนี้ได้รับการตอบรับจากลูกค้ำกว่า 1,000 ราย
ซึ่งจะนำผลการดำเนินงานมารายงานในรายงานฉบับถัดไป

การบริหารแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร

ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญอย่างมากกับการบริหารจัดการ
แบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วยเล็งเห็นว่าการมีภาพลักษณ์ที่
แข็งแกร่ง จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันนำไป
ไปสู่การดำเนินงานอย่างยั่งยืนในอนาคต โดยจัดตั้งคณะกรรมการ
เพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด (Marketing Working Group)
เพื่อให้แนวทางและอนุมัติการดำเนินงานด้านการสื่อสารทางการตลาด
ของธนาคาร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารภายใต้การบริหาร
จัดการต้นทุนและการสร้างแบรนด์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ภาพลักษณ์
ของธนาคารที่ปรากฏสู่สาธารณชนถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน
(Brand Alignment) ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง
จากสายงานธุรกิจ สายงานด้านการสื่อสารองค์กร สายงานด้าน
การเงิน และสายงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการประชุม การรายงาน
ผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับแบรนด์ของธนาคาร (Brand Equity Index)
ให้ทราบในทุกไตรมาส และสรุปรายปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทาง
ในการพัฒนา ปรับปรุง ภาพรวมแบรนด์และการสื่อสารการตลาดของ
ธนาคารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนมอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารและ
องค์การสัมพันธ์ สายงานเลขานุการองค์การทำหน้าที่ในการติดตามและ
ประเมินผลการดำเนินงานด้านแบรนด์ (Brand Audit) เพื่อให้แน่ใจ
ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้ำ

เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนา
ธุรกรรมด้านดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ธนาคารจึงได้เปลี่ยนระบบ
ไอทีหลักใหม่เพื่อรองรับปริมาณลูกค้ำที่จะเพิ่มมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด
และที่สำคัญ เป็นการพัฒนาระบบที่มีความปลอดภัยสูง มีความถูกต้อง
เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก โดยธนาคาร
ได้ผ่านการตรวจรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001/2013 เป็นปีที่ 2 ซึ่ง
เป็นการตอกย้ำความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ำในการให้บริการทางการเงินของ
ธนาคาร

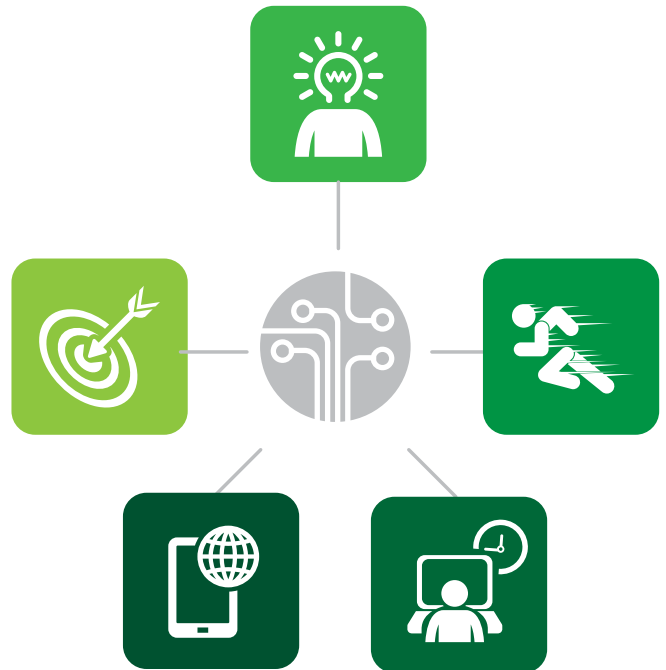


Triple Lock Security คือระบบความปลอดภัยขั้นสูงสุด Triple Lock Security ซึ่งผ่านการยอมรับจากธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัททางด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ที่ใช้ในการควบคุมความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (K-MOBILE BANKING PLUS) ประกอบด้วย

- ระบบป้องกันการเข้าใช้งาน (User Protection)
- ระบบป้องกันขณะทำธุรกรรม (Transaction Protection) และ
- ระบบป้องกันการเข้าถึง และปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (High Security Customer Data Protection)

ธนาคารเน้นย้ำความเป็นผู้นำนวัตกรรมดิจิทัลแบงกิ้ง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศระบบใหม่ที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดระดับสากล ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ โดยจัดตั้ง กลยุทธ์ บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป ขึ้น เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเทคโนโลยี (Business-Technology) และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมนำพาให้ธนาคารสามารถรับมือในทุกมิติจากการเปลี่ยนแปลง (Disruption Force) ให้สามารถแข่งขันได้กับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงินในตลาดโลก ดังนี้

- เพิ่มศักยภาพระบบฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารให้มีความเสถียร ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อมต่อกันในทุกช่องทาง
- ธนาคารสามารถออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว หลากหลาย และเจาะกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น
- สร้างความรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของตลาดได้อย่างทันท่วงที
- ธนาคารสามารถรายงานข้อมูลทางการเงินของลูกค้าได้แบบเรียลไทม์
- ธนาคารสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางดิจิทัลแบงกิ้งได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ



ความรับผิดชอบต่อและแนวทางการดำเนินงานด้านภาษี

การชำระภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายเป็นหนึ่งในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อธนาคารและบริษัทฯ ที่มีต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมีนโยบายในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอย่างเคร่งครัด โดยมีทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานร่วมกับบริษัทที่ปรึกษากฎหมายภาษีระหว่างประเทศ และบริษัทที่ปรึกษากฎหมายภาษีท้องถิ่น ในการควบคุม ดูแล และติดตามข่าวสารด้านภาษีอย่างใกล้ชิด มีการสอบทานการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้บริหาร ผู้สอบบัญชีภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินการ

ด้านภาษีของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมายของประเทศนั้นๆ

รายละเอียดของนโยบายในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.kasikornbank.com/TH/Investors/CorporateGovernance/DisclosureandTransparency/Pages/TaxPrinciples.aspx>

ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเริ่มจากการบริหารผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการจัดซื้อจัดหาของธนาคาร และมีการพัฒนาคู่ค้า¹⁴อย่างต่อเนื่องเพื่อต่อยอดให้คู่ค้าพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน ด้วยการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ธนาคารจึงมุ่งหวังให้คู่ค้าของธนาคารมีการพัฒนาในกระบวนการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการยกระดับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและสังคมไปพร้อมๆ กัน

แนวทางการดำเนินงาน

ในปี 2558 ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในกระบวนการบริหาร การจัดการ และการปฏิบัติงานตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายการรวมศูนย์การจัดซื้อจัดหา และมอบหมายให้ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหาเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อของธนาคารมีความโปร่งใส ตลอดจนมีการประเมินผลผู้ขาย ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยนโยบายด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหาได้มีการสนับสนุนให้ผู้ขาย และผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เพื่อยกระดับและขยายขอบเขตไปสู่การจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน ด้วยการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าและการพัฒนากระบวนการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าในรูปแบบต่างๆ

จรรยาบรรณคู่ค้า

ธนาคารพัฒนาจรรยาบรรณคู่ค้า เพื่อยกระดับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยนำปัจจัยทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้ามาพิจารณาประกอบกัน อาทิ การค้าที่เป็นธรรม (Fair Trade) สิทธิมนุษยชน และเงื่อนไขด้านแรงงาน อาทิ ความเป็นมาและความปลอดภัย กระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กระบวนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ โดยมีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณพนักงานของธนาคาร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้า

<http://www.kasikornbank.com/TH/Investors/CorporateGovernance/DisclosureandTransparency/Pages/KASIKORNBANKGROUPDisclosurePolicy.aspx>

การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ขาย/ผู้ให้บริการ

ธนาคารมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ขาย ผู้ให้บริการ (Supplier Relationship Management) อย่างเป็นระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจโดยรวม โดยมีการร่วมมือกันในการพัฒนาสินค้าและบริการ ให้สามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจของผู้ขาย ผู้ให้บริการอีกด้วย



จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการพิจารณา
ด้านผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม
สังคม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน

1,006 ราย



จำนวนคู่ค้ารายใหม่ที่ได้รับ
การคัดเลือกโดยใช้เกณฑ์
การพิจารณาด้านผลกระทบ
ทางสิ่งแวดล้อม สังคม แรงงาน
และสิทธิมนุษยชน

181

คิดเป็นร้อยละ100

¹⁴ คู่ค้า หมายถึง ผู้ขายสินค้า ผู้รับจ้าง และ/หรือ ให้บริการแก่ธนาคารกสิกรไทย (เฉพาะธนาคารเท่านั้น) แบ่งเป็น คู่ค้าภายในประเทศไทย (Local supplier) และคู่ค้าต่างประเทศ

ธนาคารมีการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ขาย ผู้ให้บริการเป็นประจำทุกปี และมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ขาย โดยในปี 2558 มีจำนวนคู่ค้าทั้งสิ้น 1,006 ราย ในจำนวนนี้เป็นคู่ค้าในประเทศจำนวน 987 ราย และเป็นจำนวนคู่ค้าต่างประเทศ จำนวน 19 ราย คิดเป็นการใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนภายในประเทศร้อยละ 96 โดยธนาคารเปิดให้ผู้ใช้งานสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของคู่ค้าได้ พบว่าในปี 2558 มีข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพจากผู้ใช้งาน รวมทั้งสิ้น 43 กรณี และแก้ไขสำเร็จแล้วมากกว่าร้อยละ 98

การส่งเสริมแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

ธนาคารได้ต่อยอดขยายแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยเริ่มต้นจากการปรึกษาหารือและพัฒนาร่วมกับคู่ค้าเพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดซื้อโดยคำนึงถึงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน อันนำมาซึ่งผลสำเร็จเป็นรูปธรรมหลากหลายประการ อาทิ การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากองค์กรสาธารณกุศลและสมาคมคนพิการ เพื่อใช้เป็นของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ ของธนาคาร การว่าจ้างองค์กรทหารผ่านศึกเพื่อเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยในสาขาต่างๆ ของธนาคารในจังหวัดนราธิวาส ยะลา และปัตตานี ตลอดจนร่วมกันปฏิรูปสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของธนาคารให้ใช้วัสดุการพิมพ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารและคู่ค้าได้ร่วมกันคิดค้นและพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีนวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



สมุดเงินฝาก (Security Printing)

มากกว่า
ร้อยละ 15

ธนาคารร่วมพัฒนาสมุดเงินฝากรูปแบบใหม่ร่วมกับคู่ค้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นการลดขนาดของสมุดเงินฝากจากแบบยาว (ขนาด 17.8 x 15.2 ซม.) เป็นแบบสั้น (ขนาด 17.8x12.6 ซม.) ส่งผลให้สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้มากกว่าร้อยละ 15 ของสมุดเงินฝากแบบยาว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการผลิตสมุดเงินฝากได้ปีละ 8.2 ล้านบาท



รายงานประจำปีและรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ในการจัดทำรายงานดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดแนวทางของวัสดุที่จะนำมาทำรายงานว่าจะต้องเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อโลก โดยกำหนดให้ใช้วัสดุพิมพ์ในการผลิตกระดาษที่เป็นกระดาษ EcoPaque offset (EPO) เนื่องจากเป็นกระดาษที่ผลิตด้วยกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สามารถลดการใช้เยื่อไม้ลงได้ถึงร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับกระดาษปกติ นอกจากนี้ไม้ที่ใช้ผลิตกระดาษทุกต้นจะปลูกโดยการบริหารจัดการป่าไม้แบบยั่งยืน (Sustainable Woodland Management) แล้วพื้นที่สำหรับการปลูกและการจัดการจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความต้องการของมนุษย์ในอนาคต และที่สำคัญคือกระบวนการในการผลิตกระดาษดังกล่าวจะเลือกใช้พลังงานน้ำในการผลิตไฟฟ้า (Hydroelectric) แทนการใช้ถ่านหินหรือถ่านหินเพื่อช่วยรักษาสีเขียวและช่วยลดการเกิดมลภาวะที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนไม่ใช้สารคลอรีนในการผลิตกระดาษ (Totally Chlorine Free) เนื่องจากสารคลอรีนเป็นสารตั้งต้นสำคัญที่ใช้ในผลิตกระดาษทั่วไปเพื่อทำให้กระดาษมีสีขาวซึ่งสารคลอรีนที่ตกค้างทำให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมและเพื่อให้กระบวนการจัดทำรายงานเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ธนาคารยังกำหนดให้ใช้ Soy Ink ในกระบวนการจัดพิมพ์อีกด้วย เนื่องจาก Soy Ink จะมีส่วนผสมของสารระเหยต่ำ (Volatile Organic Chemicals: VOCs) ช่วยลดมลพิษทางอากาศที่สูดดมเข้าไปลดน้อยลง นอกจากนี้หมึกพิมพ์น้ำมันถั่วเหลืองยังช่วยให้การนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ทำได้ง่ายขึ้นในกระบวนการแยกหมึกออกจากสิ่งพิมพ์ซึ่งสามารถลดงบประมาณในการจัดพิมพ์ได้ มากกว่า 500,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับการจัดพิมพ์รายงานด้วยกระดาษทั่วไป

500,000 บาท



EPO



Soy Ink

การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม

- 50 ความรับผิดชอบต่อที่มีต่อพนักงาน
- 54 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 58 ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม



ธนาคารให้ความสำคัญและพิถีพิถันตั้งแต่การสรรหาบุคลากรเข้ามาร่วมงาน การบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ การพัฒนาพนักงาน การบริหารผลงานและแผนความก้าวหน้า การบริหารอาชีพแรงงานและสิทธิมนุษยชน โดยธนาคารให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน เคารพต่อความแตกต่างหลากหลายของแรงงาน ไม่มีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน แม้ว่าเพศ อายุ หรือสภาพร่างกายมีความต่างกัน รวมทั้งเคารพสิทธิการรวมตัวของแรงงานในองค์กร

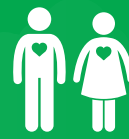
และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพัน ส่งเสริมการทำงานเป็นที่ระหว่างสายงานหรือข้ามสายงาน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ถือเป็นอีกบทบาทหนึ่งและเป็นหน้าที่ที่สำคัญของธนาคารที่ต้องรับผิดชอบต่อในฐานะที่เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศและของโลก ธนาคารมีกรอบแนวทางที่ชัดเจนในการให้การสนับสนุนหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชนหรือสังคม โดยในปีนี้นักธนาคารมีการประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ส่งเสริมการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ในขณะที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำธุรกิจ โดยธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาทางด้านการศึกษาของเยาวชน การพัฒนาทักษะผ่านโครงการต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือกับองค์กรภาคีเครือข่ายที่มีความถนัดและเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ โดยเฉพาะ เพื่อผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างแท้จริง สร้างคุณค่าและพัฒนาสังคมในหลากหลายมิติ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้นอย่างยั่งยืน



การให้ทุนการศึกษาแก่บุคคลทั่วไป
รวมถึงพนักงานของธนาคาร
เป็นประจำทุกปีรวม

13 ทุน



ระดับความผูกพันของ
พนักงานต่อองค์กร

ร้อยละ 61



พัฒนากระบวนการความคิดของเยาวชน
ผ่านโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

มากกว่า 10,000 คน
(ตั้งแต่ปี 2556)



หลักสูตรการเรียนรู้
มากกว่า 700 หลักสูตร

ความรับผิดชอบที่มีต่อพนักงาน

ด้วยความตระหนักดีถึงคุณค่าของ “ทรัพยากรบุคคล” ธนาคารจึงให้ความสำคัญตั้งแต่การสรรหาผู้สมัครและการดูแลพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ส่งเสริมให้เป็นคนดี คนเก่ง เด็ดเดี่ยวไปพร้อมๆ กับธนาคาร มีการมอบรางวัลและผลตอบแทนที่จูงใจและแข่งขันได้ในตลาด ตลอดจนเห็นถึงคุณค่าในการทำงาน พร้อมทั้งให้ความสำคัญในการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับองค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน และส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

แนวทางการดำเนินงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านต่างๆ ด้วยเชื่อมั่นว่าบุคลากร คือ ทรัพย์สินที่มีค่าของธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง คณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาและนำเสนอทิศทาง ยุทธศาสตร์ของธนาคารเกี่ยวกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล ทั้งในด้านสุขอนามัย การมีส่วนร่วมของพนักงาน การกำหนดค่าตอบแทน ความหลากหลาย และวัฒนธรรมต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องในการทำธุรกิจของธนาคาร และถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยการจ้างงาน แรงงานสัมพันธ์หลักมนุษยธรรม และสิทธิมนุษยชน

ความแตกต่างหลากหลายของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการในความแตกต่างหลากหลายภายในธนาคาร ทั้งเรื่องเพศ อายุ การศึกษา และสัญชาติของพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีนโยบายปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรมเท่าเทียม และเคารพการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ว่าด้วยการห้ามเลือกปฏิบัติหรือกีดกันแรงงาน ห้ามการล่วงละเมิดหรือข่มขู่คุกคาม อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา อายุ สัญชาติ

สิทธิความเป็นพลเมือง ความนิยมทางเพศ หรือความพิการ รวมทั้งไม่ใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย และไม่ใช้แรงงานเด็ก และไม่มีการเลือกปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง ซึ่งจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือในระบบทวิภาคีระหว่างธนาคารกับคณะกรรมการลูกจ้าง ปีละ 4 ครั้ง เพื่อให้มีการนำเสนอข้อเสนอนะในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจ และสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคาร อันจะส่งผลให้ลูกจ้างได้รับความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคาร พร้อมกันนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อสภาพแรงงาน¹⁵ ในการยื่นข้อเรียกร้อง การเสนอแนะประเด็นปัญหาต่างๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงอันเป็นประโยชน์ทั้งต่อธนาคารและพนักงาน บนพื้นฐานของความเข้าใจอันดีในระบบทวิภาคี โดยในปี 2558 มีจำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงานทั่วไปที่ได้รับการแก้ไขแล้วทั้งสิ้น 34 ข้อร้องเรียน

การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ธนาคารมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร มีการสำรวจรับฟังความเห็นจากพนักงานเป็นประจำทุกปีและธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อสาร โดยมีสื่อและช่องทางในการสื่อความภายในองค์กรที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถรับฟังและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารในการเป็นธนาคารแห่ง AEC+3 นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อรณรงค์ให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน เสริมสร้างบรรยากาศและประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน ตลอดจนช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเป็นทีมข้ามสายงาน ส่งผลให้เกิดทักษะในการทำงานร่วมกันหลอหลอมเป็นวัฒนธรรมองค์กร

สื่อและช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้แก่กลุ่มพนักงาน มีดังนี้



Intranet ระบบ
Lotus Notes



วารสารกิจการสัมพันธ์
eMagazine on-line



สถานีโทรทัศน์กสิกรทีวี
ออกอากาศทั่วประเทศ



การจัดกิจกรรม
ส่งเสริมความผูกพันในองค์กร
และส่งเสริมธุรกิจของธนาคาร



การประกาศเสียงตามสาย



Command Center



Line Group

¹⁵ จำนวนของพนักงานที่เข้าร่วมสภาพแรงงานเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 33.12

วัฒนธรรมองค์กร



การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

- เป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย
- ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า
- มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและความพึงพอใจของลูกค้า



การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร

- ไว้วางใจกันและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- ร่วมแรง ร่วมใจ



ความเป็นมืออาชีพ

- มีทักษะ ความสามารถ
- มีจิตมุ่งมั่นทุ่มเทและเป็นเดือตเป็นร้อนในงาน
- มีความซื่อสัตย์และจริยธรรม
- มีความรับผิดชอบต่อสังคม



การริเริ่มสิ่งใหม่

- กล้าคิด กล้าทำ
- พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการที่ธนาคารเป็นองค์กรที่มีรากฐานอันยาวนานตั้งแต่ปี 2488 วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่นำพาให้ธนาคารเจริญเติบโตมาจนถึงทุกวันนี้ ทั้งนี้ ผู้บริหารของธนาคารโดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญและผลักดันในเรื่องนี้ นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เช่น กรรมการผู้จัดการได้ให้ความสำคัญและสื่อสารกับพนักงานถึงความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ในการทำงานและผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กร ได้มีการตั้งคณะทำงาน “K-Culture Representative” ขึ้น โดยมีผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไปของแต่ละสายงานเป็นสมาชิกคณะทำงานและมีการประชุมร่วมกันทุก 2 เดือน

หน้าที่หลักของ K-Culture Representative คือ

1. เป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร
2. เข้าร่วมประชุม K-Culture Meeting ซึ่งจัดเป็นประจำทุกๆ 2 เดือน
3. ให้ความสนับสนุนโครงการต่างๆ ภายใต้การสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร
4. แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการสร้างและผลักดันกิจกรรมต่างๆ ของ K-Culture ซึ่งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์นี้ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ รวมถึงแรงกระตุ้นให้สายงานต่างๆ ได้สร้างสรรค์กิจกรรม เพื่อความยั่งยืนของวัฒนธรรมองค์กร

ทั้งนี้ สายงานทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบและวางแผนงานในแต่ละปี โดยกำหนดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายตลอดปี เช่น

1. กิจกรรม “K-Culture On Tour” เป็นการออกไปสื่อความและตอกย้ำเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในกลุ่มพนักงานสาขา หน่วยงานต่างๆ รวมถึงบริษัทของธนาคาร โดยหมุนเวียนไปทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาคทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดทัศนคติในการทำงานให้แก่พนักงานผ่านกิจกรรมนี้
2. กิจกรรม “มหัศจรรย์ สร้างได้ด้วย K-Culture” เป็นการจัดทำคลิปสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละสายงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารที่งานภายใต้ Core Values ทั้ง 4 โดยรายการนี้ออกอากาศผ่านสถานีวิทยุอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อตอกย้ำความสำคัญและความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. กิจกรรม “K-Wow Inno Campaign” เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมของแต่ละสายงานและใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างกิจกรรมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ในมุมต่างๆ ของแต่ละสายงานทั่วทั้งองค์กร โดยแต่ละสายงานต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี
4. กิจกรรม “ทะเล้นโชว์ (Talent Show)” เป็นการเปิดเวทีให้พนักงานแสดงออกถึงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงยังเป็นการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอีกด้วย โดยปีนี้จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ภายใต้หัวข้อ “K-Digital เพื่อนคนกล้าทำประลอง”

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำเครื่องมือสำหรับการส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงานตามวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

1. Value U

เป็น Electronic Template “Value U” ที่คณะทำงานได้พัฒนา มาตั้งแต่ปี 2554 เพื่อให้พนักงานได้ชื่นชมผู้ที่แสดงพฤติกรรมตามค่านิยมหลักทั้ง 4 ประการ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันในองค์กร

2. K-Oops Magazine

เป็นนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารใช้เป็นช่องทางสื่อสารและนำเสนอกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นของทุกสายงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและผลักดันวัฒนธรรมภายในองค์กร รวมถึงสะท้อนความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรอีกด้วย โดย K-Oops Magazine จะถูกส่งผ่านช่องทางการสื่อสารภายในธนาคารไปยังพนักงานเป็นประจำทุกๆ 2 เดือน

การวัดผลและการประเมินผล

ธนาคารจัดให้มีการทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานธนาคาร และบริษัทของธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นช่องทางของพนักงานในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านต่างๆ โดยธนาคารว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกในการจัดทำ รวบรวม สรุปและวิเคราะห์ผล เพื่อใช้เป็นดัชนีในการวัดคะแนนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารและบริษัทของธนาคาร เปรียบเทียบกับตลาดและประเภทของธุรกิจทั้งภายในประเทศและภูมิภาคนี้ โดยข้อมูลและรายงานผลสำรวจความผูกพันจะนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงาน กระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น โดยข้อมูลทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับ สามารถมั่นใจได้ว่าความคิดเห็นดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคาร

การกำหนดและบริหารค่าตอบแทน

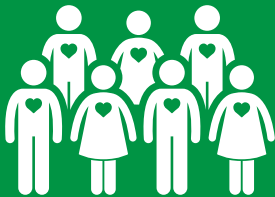
ธนาคารได้พิจารณาค่าตอบแทนอย่างละเอียดรอบคอบทั้งในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนภายใต้การดูแลของคณะกรรมการธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การจ่ายค่าตอบแทนเป็นไปด้วยความโปร่งใสเสมอภาค และสอดคล้องเหมาะสมกับแต่ละบุคคล

ค่าตอบแทนคณะกรรมการและผู้บริหาร

ธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนทำหน้าที่ทบทวนโดยพิจารณาถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบเคียงกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับเดียวกัน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอขออนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี สำหรับค่าตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารและผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยมีคณะกรรมการทรัพยากรบุคคลและกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาและนำเสนอจำนวนค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

ค่าตอบแทนพนักงาน

ธนาคารมีเป้าหมายที่จะบริหารระบบผลตอบแทนพนักงาน ทั้งในเชิงการกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และการนำไปปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรมและแข่งขันได้กับตลาดเกิดความเสมอภาค¹⁶ และมีความสอดคล้องเหมาะสมกับคุณค่างานของพนักงานที่มีต่อธนาคาร พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่ธนาคารคาดหวัง และสร้างความผูกพัน (Engagement) ของพนักงานภายในธนาคาร เพื่อสามารถดึงดูดและรักษานักบุคลากรที่มีความสามารถ (Talent) ให้ทำงานอยู่กับธนาคารเพื่อร่วมกันสร้างความสำเร็จส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า



จากการสำรวจในปี 2558 ผลคะแนนความผูกพันของธนาคารกสิกรไทยเฉลี่ย อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับ Market Average Thailand (2552-2556) และ Financial Norm (APAC 2552-2556) ซึ่งธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้าง ความผูกพันของพนักงาน และบริษัทของธนาคารให้สูงขึ้น มากกว่าหรือเทียบเท่ากับ Best Employers Thailand ในปี 2560

¹⁶ ความเสมอภาคในที่นี้ หมายถึง สัดส่วนฐานเงินเดือนของเพศชายและเพศหญิง ซึ่งธนาคารกำหนดให้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (1:1)

ทั้งนี้ ธนาคารมีการวัดเปรียบเทียบผลตอบแทนของพนักงานกับตลาดกลุ่มธนาคาร (Compensation and Benefits Surveys) อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายเงินโบนัสตามความสามารถของพนักงาน และมีการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนพิเศษระหว่างปีตามความเหมาะสม จากการที่ธนาคารมีการขยายเครือข่ายการให้บริการไปยังต่างประเทศ ทำให้ธนาคารมีการวางระบบการจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในประเทศที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานประจำในต่างประเทศ (Expatriate Staff) และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ (Local Staff) ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายท้องถิ่น อีกทั้งยังคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันได้กับตลาดในต่างประเทศโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลผลตอบแทนและสวัสดิการ และดัชนีค่าครองชีพ (Cost of Living/ Price Index) ของแต่ละเมืองในทุกประเทศด้วย และจัดทำเป็นคู่มือผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่างประเทศ และพนักงานท้องถิ่นในต่างประเทศ

การสรรหาและการจัดสรรพนักงาน

ธนาคารมีช่องทางในการสรรหาพนักงานหลากหลายรูปแบบ และมีการจัดสรรตามคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้ พัฒนา และมีโอกาสได้สัมผัสกับประสบการณ์ใหม่ เกิดความท้าทายใหม่ๆ ในชีวิตการทำงาน

การสรรหาพนักงาน

ธนาคารมีนโยบายในการสรรหาบุคลากรที่มุ่งเน้นการคัดเลือกบุคลากรบนพื้นฐานของความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเป็นหลัก โดยไม่เลือกปฏิบัติจากเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ต้นตระกูล ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการ แนวคิดทางการเมือง และสถานภาพสมรส ตลอดจนการส่งเสริมการจ้างงานในผู้พิการ ผ่านระบบ KBank E-Recruitment System นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมและมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงและหลากหลาย เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่สนใจร่วมงานกับธนาคาร สามารถติดต่อธนาคารได้อย่างสะดวก เช่น การพบปะพูดคุยกับนิสิตนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษา (K-Executive Ambassador) การจัดทำ Referral Program กิจกรรมเพื่อนแนะนำเพื่อน (Friend get Friend) การจัดกิจกรรม KBank Career Day เป็นต้น

การปรับเปลี่ยนโยกย้ายเพื่อความก้าวหน้า

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานแสวงหาความรู้ ความก้าวหน้าที่ทำท้าทายใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อสะสมเป็นประสบการณ์ทั้งในรูปแบบการทำงานในต่างประเทศ การใช้ทักษะความสามารถในวิชาชีพ หรือการเสริมสร้างพัฒนาทักษะส่วนบุคคล ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของพนักงาน ธนาคารจะแจ้งให้พนักงานรับรู้ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ การควมรวมกิจการหรือการขยายสาขา มีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร อาทิ การปรับขยายหรือลดสายงาน/ฝ่ายงาน จะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์



จำนวนพนักงานที่ได้รับมอบหมาย
หน้าที่ใหม่ในธนาคาร ในปี 2558

8,856 คน



โครงการ “Friend Get Friend” สามารถ
ค้นหาพนักงานเพื่อเข้าสู่ธนาคารได้

22 คน

การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน

ธนาคารมีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานทุกคน¹⁷ โดยมีประเภทของสวัสดิการที่ได้รับเหมือนกัน และบางประเภทจะแตกต่างกันบ้าง เฉพาะสิทธิในเรื่องการเบิกจ่าย เช่น อัตราค่าห้องพักรถที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ส่งผลต่อการดำรงชีพของพนักงานในด้านต่างๆ ตลอดจนมีนโยบายส่งเสริมการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนของพนักงาน ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเป็นระบบ (กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ) โดยยึดหลักการตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ พ.ศ.2530



โครงการ “คนกสิกรไทย...ใส่ใจกันและกัน”

ธนาคารมีความห่วงใยในสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานจึงได้ริเริ่มโครงการ “คนกสิกรไทย...ใส่ใจกันและกัน” เพื่อส่งต่อความห่วงใยไปยังพนักงานทุกคนใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การขับขีปลอดภัย (5ม) การใส่ใจดูแลสุขภาพ (5อ) และความปลอดภัยในที่ทำงาน (5ส) โดยจัดทำวิดีโอสั้น (Filler) เพื่อใช้ในการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงการใส่ใจดูแลตัวเอง นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงผ่านชมรมกีฬาของธนาคาร อาทิ ชมรมจักรยาน ชมรมแบดมินตัน ชมรมวิ่ง ซึ่งจะมีการจัดแข่งขันและทำกิจกรรมร่วมกันภายในชมรม



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารตระหนักดีว่าพนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จและเติบโตก้าวหน้าทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างชัดเจนเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดด้านการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงส่งเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคาร เช่น ในเรื่องดิจิทัลแบงกิ้ง และการเป็นธนาคารแห่ง AEC+3 นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้ภายในธนาคาร (In-house Learning) การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร (Outside Learning) กับสถาบันต่างๆ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Study) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาพนักงานให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน รวมถึงพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพทั้งในด้านทักษะวิชาชีพและภาวะผู้นำ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงานสามารถเติบโตคู่ไปกับองค์กรอีกด้วย

¹⁷ พนักงานในที่นี้หมายถึง พนักงานประจำ (Full-Time Employee) ภายใต้อุปญาการจ้างงานของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น สำหรับพนักงานประจำในสัญญาจ้างของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนมาต่อธนาคารกสิกรไทยจะได้รับสวัสดิการ ดังนี้ ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล กรณีบาดเจ็บและพิการ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือกรณีเกษียณอายุ

แนวทางการดำเนินการงาน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารในทุกชั้นตอน จะผ่านการวางแผน กลั่นกรองมาเป็นอย่างดี เพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน โดยธนาคารได้แบ่งการพัฒนาออกเป็น 4 เรื่องหลัก คือ

1. การพัฒนาบุคลากรตามแผนงาน
2. การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงและการให้ทุนการศึกษา
3. การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ
4. โครงการจัดการองค์ความรู้

ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานแต่ละคนจะได้รับจากองค์กร โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศเป็นระยะเวลา 1.5 วัน เนื้อหาประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หลักการทำงาน ค่านิยมหลัก การปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายการป้องกันปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และข้อมูลด้านสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ภาพรวมธุรกิจของธนาคาร ทิศทาง กลยุทธ์ต่างๆ และสามารถปรับตัวในการทำงานในธนาคารได้อย่างเข้าใจ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากกับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งบริหารจัดการให้ผลการปฏิบัติงานของธนาคารและของพนักงานรายบุคคลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน การมีผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดและแสดงให้เห็นความแตกต่างของผลงานรายบุคคลได้ ตลอดจนการให้ผลตอบแทนที่มีความเป็นธรรมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ในการประเมินผล ธนาคารจะนำผลงานรายบุคคลเปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นอันดับแรก และเพื่อป้องกันความเบี่ยงเบนของการประเมิน ธนาคารจึงให้มีการนำผลการประเมินรายบุคคลเปรียบเทียบกับงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกันหรือตำแหน่งงานที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้จะพิจารณาจากผลงานเทียบเป้าหมายแล้ว ยังมีมีการพิจารณาในมิติอื่นๆ อีกด้วย เช่น การปฏิบัติงานตามความคาดหวังอื่นๆ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก การดำเนินตามนโยบายที่กำหนด เป็นต้น โดยผลการประเมินต้องมาจากการตั้งเป้าหมายที่ดี หลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและกระบวนการที่ยุติธรรม อีกทั้งมีการกระจายระดับของการประเมินในสัดส่วนที่ธนาคารกำหนดอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ในแต่ละปียังมีการประเมินเรื่อง “ภาวะผู้นำ” ผ่านแบบประเมิน 360 Walk the Talk ซึ่งใช้ประเมินพนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป โดยเป็นการประเมินของหัวหน้างานโดยตรง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชา และนำผลประเมินมาใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานต่อไป

ประเภทของการประเมิน	ระดับของพนักงานที่ได้รับการประเมิน	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมิน
 Management by Objective	พนักงานทุกระดับ	 100  100
 Formal Comparative ranking of employees within one employee category	พนักงานทุกระดับ	 100  100

การพัฒนาบุคลากร

ธนาคารจัดวางแผนการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยธนาคารได้กำหนดความรู้และทักษะความสามารถที่จำเป็นและจัดทำเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) ของแต่ละตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ธนาคารจัดให้หัวหน้างานและพนักงานได้ร่วมกันประเมินทักษะความสามารถ (Competency Assessment) เพื่อให้

เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานรายบุคคล และยังจัดให้แต่ละฝ่ายงานมีการวางแผนการเรียนรู้ (Annual Training Plan) ในช่วงต้นปี เพื่อให้จัดสรรเวลา และงบประมาณในการเข้าเรียนรู้ของพนักงานในสังกัดของตนได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อในการพัฒนาพนักงานเป็นรายบุคคลอีกด้วย

การจัดหลักสูตร ปี 2558	จำนวนหลักสูตร	จำนวนรุ่น	จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้
การเรียนรู้ภายในธนาคาร**	248	1,053	49,688
การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร**	319	382	1,109
การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์**	155	155	173,088



** โดยหลักสูตรการเรียนรู้ภายในธนาคาร การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร และการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หลักสูตรกลุ่มพัฒนาภาวะผู้นำ อาทิ หลักสูตร Essential of Leadership หลักสูตร Digital Commerce: The Future Banking และหลักสูตรสู่ความเป็นเลิศด้วยการบริหารจัดการต้นทุน ตามลำดับ



หลักสูตรการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้จัดทำหลักสูตรการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) แก่พนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสามารถนำความรู้ที่ได้จากหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องตามนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร



การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง

ธนาคารเชื่อว่า “ผู้นำ” มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธนาคาร ดังนั้นจึงกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารมีการปรับคุณสมบัติของผู้นำให้สอดคล้องกับทิศทาง กลยุทธ์ทางธุรกิจ ความสามารถหลักขององค์กร ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่เสมอ และเมื่อได้ต้นแบบของผู้นำที่ต้องการแล้ว ธนาคารจะใช้ทักษะความสามารถ (Competency) เหล่านี้ เป็นแนวทางในการคัดเลือกและพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานกลุ่มนี้ โดยธนาคารกำหนด “เส้นทางการเรียนรู้ของพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Leadership Development Program Roadmap) ไว้อย่างชัดเจน และกำหนดให้พนักงานทุกคนจัดทำ “แผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP)” รวมถึงยังได้กำหนดให้การพัฒนาพนักงานและภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารอีกด้วย ซึ่งธนาคารได้สื่อสารอย่างต่อเนื่องและสร้างพฤติกรรมนี้ให้เป็นดีเอ็นเอ (DNA) ของผู้นำของธนาคารที่ใส่ใจ ดูแล และเห็นคุณค่าของพนักงานผ่านกรอบแนวคิดของคำว่า “ให้” ประกอบไปด้วย “ให้ใจ ให้เกียรติ ให้รู้ และ ให้โต”



โครงการ Potential VP Special Project Proposal

ในปีนี้ ธนาคารได้ริเริ่ม “โครงการ Potential VP Special Project Proposal” ขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายที่มีศักยภาพเติบโตในระดับที่สูงขึ้น ได้มีโอกาสแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถ ผ่านการคิด และนำเสนอโครงการต่อคณะกรรมการ โดยผู้เข้าร่วมโครงการสามารถเลือกนำเสนอโครงการที่จะช่วยพัฒนาส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าแก่สายงานและธนาคาร ซึ่งการนำเสนอดังกล่าวจะเป็นเวทีที่สำคัญ ที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงได้เห็นถึงศักยภาพของพนักงานศักยภาพสูงที่แต่ละสายงานคัดเลือกเข้ามา ได้มีโอกาสแสดงความคิด ความรู้ ความสามารถ เพื่อสร้างโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโตเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารต่อไป

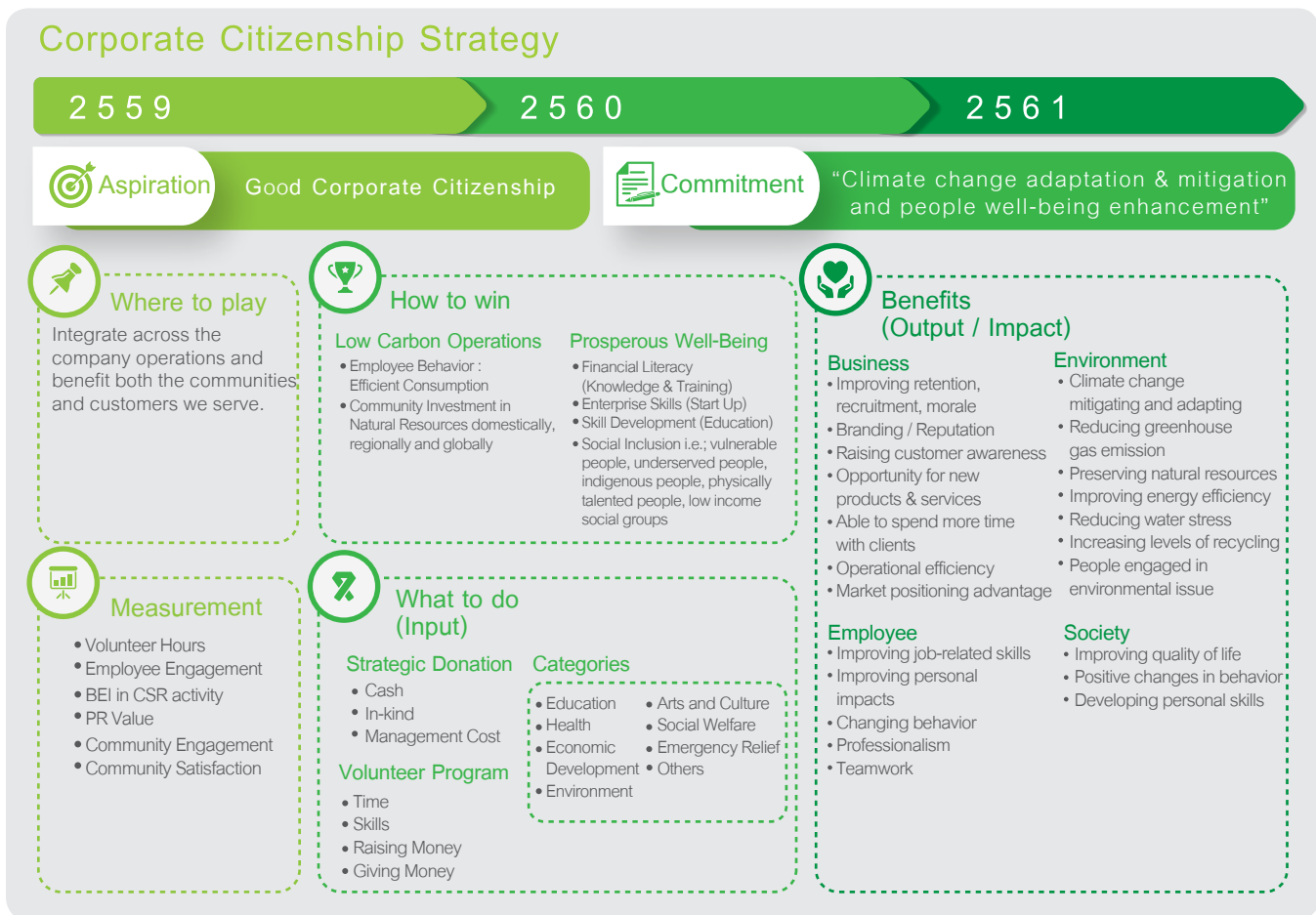


ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

ด้วยความตระหนักดีในบทบาทหน้าที่ของความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและประเทศชาติ ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้แก่สังคม โดยประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ส่งเสริมการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ ซึ่งที่ผ่านมารธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านการศึกษาของเยาวชน การพัฒนาทักษะผ่านโครงการต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือกับองค์กรภาคีเครือข่ายที่มีความถนัดและเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ โดยเฉพาะ เพื่อผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างแท้จริง สร้างคุณค่าและพัฒนาสังคมในหลากหลายมิติ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้นอย่างยั่งยืน อาทิ การให้ความรู้ทางการเงิน การจุดประกายให้ประชาชนเริ่มต้นประกอบอาชีพหรือทำธุรกิจ รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานและลูกค้ามีส่วนร่วมในงานสาธารณกุศลต่างๆ

แนวทางการดำเนินงาน

ในปีนี้ ธนาคารได้ประกาศยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy ขึ้น โดยนำกรอบการทำกิจกรรมเพื่อสังคมตามมาตรฐานสากล London Benchmarking Group มาเป็นแนวทางในการบริหารงาน ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม และช่วยให้การประเมินผลการทำกิจกรรมมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยมีสายงานเลขานุการองค์การทำหน้าที่ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy ตามที่ธนาคารได้ประกาศไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างแข็งแกร่งให้แก่สังคม ทั้งในรูปแบบของการให้การสนับสนุนในแง่งบประมาณ การทำจิตอาสาของพนักงาน การมอบสิ่งของ ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยร่วมกับพันธมิตร ภาคีเครือข่าย กลุ่มลูกค้า และมูลนิธิกสิกรไทย



นโยบายการบริหารจัดการของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ชุมชนและสังคมโดยรวม โดยมีการดำเนินงานร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน อาทิ ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร สถาบันการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เพื่อผลักดันให้เกิดกิจกรรมเกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างแท้จริง สร้างคุณค่าและพัฒนาสังคมในหลากหลายมิติ นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานมีจิตอาสาโดยใช้ทักษะความเชี่ยวชาญของพนักงานในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เพื่อให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในสังคมดีขึ้นอย่างยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงมีแนวทางการให้การสนับสนุนอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยไม่ให้การสนับสนุนแก่

- องค์กร หน่วยงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทางการเมือง
- องค์กร หน่วยงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายผิดศีลธรรม จริยธรรม และไม่โปร่งใส
- องค์กร หน่วยงานที่ไม่เคารพและไม่อ้างรักษาไว้ซึ่งชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
- องค์กร หน่วยงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่มีความขัดแย้งกับแนวทางและหลักการดำเนินงานของธนาคาร

การให้การสนับสนุน

ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องการให้สังคมและชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ธนาคารได้ให้การสนับสนุนในหลากหลายรูปแบบ อาทิ การให้งบประมาณ สิ่งของต่างๆ การทำกิจกรรมรณรงค์ร่วมกับลูกค้า การให้ความช่วยเหลือ ในยามฉุกเฉิน การทำกิจกรรมภายในของพนักงานเพื่อช่วยกันรวบรวมเงินสมทบทุนเพื่อสาธารณกุศลต่างๆ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการทำกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านมูลนิธิกสิกรไทย

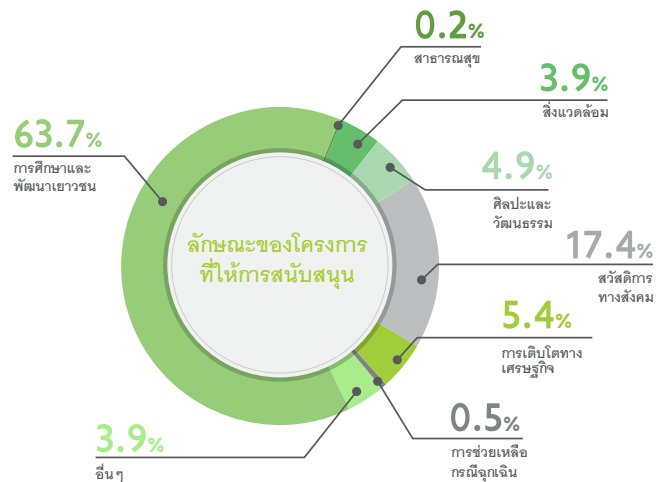


ประเภทของการสนับสนุน



หมายเหตุ
อ้างอิงตามมาตรฐานสากล London Benchmarking Group

ลักษณะของโครงการที่ให้การสนับสนุน



การพัฒนาเพื่อความยั่งยืนผ่านมูลนิธิกสิกรไทย

จากนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ Corporate Citizenship Strategy ขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเยาวชนในด้านต่างๆ ด้วยการให้การสนับสนุนผ่านมูลนิธิกสิกรไทย เพื่อให้มูลนิธิใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการพัฒนา สร้างเสริมศักยภาพและสุขอนามัยที่ดีให้แก่เยาวชนไทยที่ด้อยโอกาส โดยที่ผ่านมา มูลนิธิมีการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่



โครงการ “แค้มป์รักเด็กไทย” (เริ่มดำเนินการ ปี 2537)

เพื่อส่งเสริมให้เด็กด้อยโอกาสจากสถานสงเคราะห์และ/หรือสถานพินิจได้ฝึกฝนทักษะดนตรี กีฬาและศิลปะ เพื่อกล่อมเกลาจิตใจ สร้างทัศนคติที่ดีในการดำรงชีวิต



โครงการ “อาหารกลางวัน” (เริ่มดำเนินการ ปี 2541)

เพื่อบรรเทาความอดอยากให้แก่เด็กเล็กก่อนวัยเรียน เด็กในวัยเรียน และเด็กด้อยโอกาส ณ สถานสงเคราะห์ต่างๆ ได้มีอาหารกลางวันรับประทานครบทุกคน และทุกวัน อย่างครบหมวดหมู่ และถูกสุขอนามัย



โครงการ “รถนักเรียนไทย” (เริ่มดำเนินการ ปี 2543)

เพื่อให้บริการรับส่งเด็กนักเรียนในชุมชนเขตราชบุรีวาระ ให้ได้รับความปลอดภัย ตลอดจนทดลองจัดทำต้นแบบรถนักเรียนไทยที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่สามารถขยายผลต่อไปในอนาคต



โครงการ “เมตตาธรรม” (เริ่มดำเนินการ ปี 2549)

เพื่อเป็นสื่อกลางให้ผู้มีเมตตาจิต “มอบ” สิ่งของ ให้ความช่วยเหลือต่างๆ ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ผู้ด้อยโอกาส และยากไร้ ไม่ว่าจะเป็นเด็ก สตรี ผู้พิการ และผู้สูงอายุที่ลำบาก เจ็บป่วย ไร้ที่พึ่ง หรือประสบภัยพิบัติในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ในปี 2558 มูลนิธิ ได้ริเริ่มโครงการ “ข้าวไทยเพื่อคนไทย” ปีที่ 3 ขึ้น โดยเชิญชวนพนักงานธนาคารร่วมบริจาคเงินซื้อข้าวหอมมะลิคุณภาพดี 9,000 ถุง มอบให้แก่เด็กยากไร้ เด็กพิการ และผู้สูงอายุ ในโรงเรียนและสถานสงเคราะห์ จำนวน 99 แห่งทั่วประเทศ



โครงการนำดื่มสะอาดเพื่อเด็กไทย (เริ่มดำเนินการ ปี 2550)

เพื่อติดตั้งระบบนำดื่มสะอาดครบวงจรให้โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร เพื่อให้เด็กนักเรียนและครูได้มีน้ำดื่มสะอาดบริโภคเพื่อสุขอนามัยที่ดี ในปี 2558 ติดตั้งระบบนำดื่มเป็นจำนวน 50 โรงเรียน ใน 47 จังหวัดทั่วประเทศ



โครงการ “ห้องสมุดธนาคารความรู้” (เริ่มดำเนินการ ปี 2552)

เพื่อส่งเสริมการอ่าน วรรณคดีให้เด็กไทยรู้จักวิธีพัฒนาศักยภาพตนเองด้วยตนเอง และสนับสนุนการนำความรู้สู่การปฏิบัติด้วยตนเอง โดยในปี 2558 มีการส่งมอบห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง ปัจจุบันส่งมอบห้องสมุดกว่า 80 แห่งใน 77 จังหวัด



โครงการช่วยเหลือโรงเรียนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (เริ่มดำเนินการ ปี 2558)

เพื่อให้การสนับสนุนใน 3 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงห้องสมุด การปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ และมอบเครื่องกรองน้ำดื่มสะอาดสำหรับโรงเรียน 10 โรงเรียน ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งได้รับผลกระทบจากกรณีความขัดแย้งอันส่งผลให้โรงเรียนได้รับความเดือดร้อน โดยร่วมมือกับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

นอกจากการสนับสนุนงบประมาณหลักในการดำเนินโครงการของมูลนิธิ จากธนาคารกสิกรไทยแล้ว มูลนิธิ ยังได้รับเงินสนับสนุนบางส่วนจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย และประชาชนผู้มีจิตศรัทธา โดยสามารถบริจาคเงินสมทบทุนได้ที่ www.kasikornfoundation.org

โครงการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาเยาวชน

โครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

(ระยะเวลาโครงการ ปี 2555 – 2560)

ธนาคารร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จัดทำโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาขึ้น โดยเป็นโครงการต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อพัฒนาและปฏิรูปกระบวนการคิดของเยาวชนไทย สร้างทักษะความคิดที่เป็นระบบ ปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี และความผูกพันในวิถีชีวิตของชุมชน ผ่านการจัดทำโครงงานบนฐานวิจัย (Research Based Learning : RBL) ที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เศรษฐกิจชุมชน และวิทยาศาสตร์สร้างสรรค์ อันนำไปสู่การสร้าง ความเข้มแข็งยั่งยืนให้แก่ชุมชน ให้ความรู้ทักษะทางการเงินสำหรับครู และนักเรียนที่เข้าร่วมโครงงานวิจัย เน้นการเป็นองค์ความรู้สำหรับการสร้างรายได้เพื่อให้สามารถใช้ต่อยอดในโครงงานวิจัยได้ และการจัดการทางการเงินสำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงงานวิจัยและการบริหารเงินส่วนบุคคลเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง เพื่อสร้างกระบวนการคิดที่ดี การสร้างจิตสำนึกบนพื้นฐานประวัติศาสตร์และวิถีแห่งชุมชนควบคู่ไป กับคุณธรรมจะทำให้เยาวชนไทยก้าวไปสู่ความสำเร็จมีอนาคตที่ดีอย่างยั่งยืน



การนำเสนอโครงการของเยาวชนไทยในโครงการเพาะพันธุ์ปัญญา

ตั้งแต่ปี 2555 - 2558



จำนวนนักเรียน
เข้าร่วมโครงการ

10,595

คน



จำนวนครูเข้าร่วม
โครงการ

2,081

คน



จำนวนโครงการ
ภายใต้โครงการ

2,388

โครงการ



โครงการเพาะพันธุ์ปัญญาแคมป์ (เริ่มดำเนินการ ปี 2557)

ธนาคารดำเนินโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาแคมป์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 โดยมีมุ่งหวังที่จะช่วยปฏิรูปความคิดของเยาวชน สร้างทักษะความคิดที่เป็นระบบให้เกิดขึ้นแก่บุตรของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 13-15 ปี เพื่อส่งต่อแนวคิดการเรียนรู้ตามต้นแบบของโครงการเพาะพันธุ์ปัญญาฉบับเต็ม ภายใต้แนวคิด รู้คิด เข้าใจ ยึดมั่น กับประสบการณ์จริง ณ ศูนย์การเรียนรู้กสิกรไทย โดยบุตรพนักงานที่ผ่านการอบรม นอกจากจะสามารถคิดอย่างเป็นระบบแล้ว ยังรู้จักเข้าใจตนเอง เข้าใจชีวิต และเข้าใจผู้อื่น รวมถึงมองโลกในแง่บวก อันจะเป็นพลังสำคัญในการดำรงชีวิตในอนาคต และสร้างความภาคภูมิใจให้กับพ่อแม่ผู้เป็นพนักงานของธนาคาร ทำให้พนักงานเกิดความรักและภักดีต่อธนาคาร ปัจจุบัน มีบุตรพนักงานที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 100 คน จากภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ



โครงการเพาะพันธุ์ปัญญาแคมป์ ประจำปี 2558

โครงการ AFTERCLASS (เริ่มดำเนินการ ปี 2557)

การให้ความรู้ทางการเงินแก่เด็กและเยาวชน คือ หนึ่งในเป้าหมายของธนาคาร ด้วยมุ่งหวังว่าเด็กและเยาวชนจะสามารถเติบโตไปพร้อมกับความสามารถในการบริหารจัดการเงินของตนเองและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ธนาคารจึงได้ริเริ่ม www.afterclass.com ขึ้นในปี 2557 โดยเป็นเว็บไซต์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางการเงินให้แก่เยาวชนอายุระหว่าง 12-20 ปี ซึ่งถือเป็นช่องทางที่เข้ากับพฤติกรรมของเด็กในยุคปัจจุบัน สำหรับเยาวชนที่เป็นสมาชิกในเว็บไซต์จะได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในสิ่งที่ตนเองชอบกับเพื่อนๆที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน อาทิ ดนตรี กีฬา ศิลปะ ทำอาหาร แฟชั่น ถ่ายรูป พร้อมกันนี้ยังได้รับความรู้ทางการเงิน สอดแทรกเข้าไปในทุกกิจกรรม อีกด้วย สมาชิกจะได้เรียนรู้เรื่องการออม และการใช้จ่ายเงินผ่านระบบเงินจำลอง (KOINS SYSTEM) ซึ่งเป็นระบบจำลองการใช้จ่ายจริงในชีวิตประจำวัน ปัจจุบัน www.afterclass.com มีสมาชิกเข้าร่วมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15,000 คน จากทั่วประเทศ



เว็บไซต์ afterclass.com



สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเป็นองค์ประธาน การสัมมนาโครงการรักษาน้ำ ประจำปี 2558



เยาวชนจังหวัดน่านที่ได้รับทุนการศึกษาโครงการทุนการศึกษาปริญญาตรีเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 60 คน

โครงการทุนการศึกษาปริญญาตรีเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อเยาวชนจังหวัดน่าน (เริ่มดำเนินการ ปี 2558)

ธนาคารร่วมกับมหาวิทยาลัยเนชั่น ในการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้แก่นักเรียนในจังหวัดน่าน เพื่อเฉลิมพระเกียรติและเผยแพร่พระราชกรณียกิจ พระอัจฉริยภาพและพระเกียรติคุณนานัปการของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมีต่อประชาชนชาวไทย เนื่องในโอกาสทรงพระเจริญพระชนมายุ 60 พรรษา โดยโครงการนี้เป็นการให้ทุนการศึกษาสำหรับเยาวชนในจังหวัดน่านโดยเฉพาะ เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคนในการนำความรู้กลับไปพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ตลอดจนทรัพยากรสิ่งแวดล้อมในบ้านเกิด และยังเป็นการสร้างบุคลากรคนรุ่นต่อไปให้กลับมาสืบทอดโครงการ “รักษาน้ำน่าน” เพื่อให้ชุมชนสามารถยืนหยัดพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

โครงการเพื่อสาธารณประโยชน์

โครงการ รักษาน้ำน่าน (เริ่มดำเนินการ ปี 2557)

โครงการรักษาน้ำน่านได้เริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการตั้งแต่ปี 2557 โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน เพื่อให้ทุกภาคส่วนในพื้นที่เกิดความตระหนักและร่วมมือกันในการดูแลรักษาป่าต้นน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแม่ น้ำน่านซึ่งมีความสำคัญเนื่องจากปริมาณน้ำกว่าร้อยละ 40 ของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของคนไทยมาจากแม่น้ำน่าน ดังนั้น การดูแลรักษาป่าต้นน้ำในจังหวัดน่านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนชาวไทย ด้วยความตระหนักที่ดีถึงความสำคัญในประเด็นนี้ ธนาคารจึงให้การสนับสนุนทั้งในด้านการอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนและผู้เกี่ยวข้องในจังหวัดน่าน โดยในปี 2558 ธนาคารร่วมกับสำนักงานโครงการสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกองทัพบก ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของจังหวัดน่าน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพื้นที่ป่าไม้โดยฟื้นฟูสภาพป่า การป้องกันและปราบปรามไม่ให้มีการบุกรุกเข้าไปทำลายป่า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือของชุมชนจังหวัดน่านและภาคส่วนต่างๆ ของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การพัฒนาคนโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนให้มีความรับผิดชอบและจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการพัฒนาส่งเสริมอาชีพทางเลือก เพื่อให้คนกับป่าอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารมีแผนการพัฒนาระยะยาวด้วยการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเป็นระยะเวลา 10 ปี

โครงการคนกสิกรไทย ดูแลปอดคนกรุง (เริ่มดำเนินการ ปี 2553)

ด้วยความรับผิดชอบต่อการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและชุมชน ในระแวกที่ธนาคารตั้งอยู่ ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการ “คนกสิกรไทย ดูแลปอดคนกรุง” ขึ้นโดยมีการดำเนินงานมาเป็นปีที่ 6 แล้ว ในปีนี้ธนาคาร ได้มีการพูดคุยกับชุมชน ต.บางน้ำผึ้ง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ซึ่งเป็นชุมชนที่อยู่ใกล้ธนาคารและได้รับการขนานนามว่าเป็นปอดแห่งสุดท้ายของคนกรุงเทพฯ เนื่องจากเป็นบริเวณที่ยังคงความเป็นธรรมชาติ มีพื้นที่ป่าไม้จำนวนมาก ธนาคารจึงได้เริ่มต้นจากการสอบถามความคิดเห็นและความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อธนาคาร พบว่าในปีนี้ ชุมชนมุ่งหวังให้ธนาคารดำเนินงานร่วมกันในการช่วยกันปรับปรุงคุณภาพน้ำในชุมชนให้ใสสะอาดก่อนปล่อยลงสู่ลำรางสาธารณะ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของคนในชุมชน ธนาคารจึงได้ร่วมกับพนักงานจิตอาสาของธนาคารช่วยกันรวบรวมงบประมาณในการสร้างจักรยานเติมอากาศ โดยใช้แรงคน มอบให้แก่ชุมชน และนอกจากนี้ ยังจัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นจากปราชญ์ชาวบ้าน รวมถึงร่วมกันบำรุงฝืนป่าที่ธนาคารกับชุมชนได้ร่วมกันดูแลมากกว่า 5 ปี ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติ และเป็นปอดของคนกรุงเทพฯ ต่อไป



ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารร่วมโครงการคนกสิกรไทย ดูแลปอดคนกรุง

ณ ชุมชน ตำบลบางน้ำผึ้ง

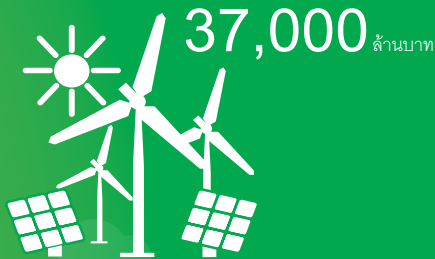
การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

- 66 ความรับผิดชอบต่อในการช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
- 69 การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม



ในฐานะกลุ่มธุรกิจทางการเงินชั้นนำของประเทศที่ตระหนักในบทบาทความเป็นพลเมืองที่ดี ความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก ในปีนี้ คณะกรรมการธนาคารจึงได้มอบหมายให้ นายบัณฑิต ล่ำซำ ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคาร ดำรงตำแหน่ง Chief Environmental Officer เพื่อเป็นตัวแทนธนาคารขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นรูปธรรม โดยตั้งเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงให้ได้ร้อยละ 20-25 ภายในปี 2563 และได้กำหนดกรอบนโยบายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ธนาคารในฐานะที่มีส่วนช่วยสนับสนุนธุรกิจหรือโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีความมุ่งมั่นเป็นอย่างยิ่งในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำด้วยการสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการพลังงานทดแทนหรือองค์กรธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ เพื่อช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้เพียงพอต่อการบริโภคของคนรุ่นต่อไปในอนาคต

มูลค่าสินเชื่อพลังงานทดแทน
ที่ธนาคารให้การสนับสนุนกว่า



สินเชื่ออนุรักษ์
พลังงานและ
สิ่งแวดล้อมมากกว่า

380 ล้านบาท



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2)



กำลังการผลิตพลังงานทดแทนที่ธนาคารให้การสนับสนุน



ความรับผิดชอบในการช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

ปัจจุบัน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญและต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินที่ให้การสนับสนุนโครงการสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมและองค์กรธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นบทบาทหนึ่งในการช่วยผลักดันภาคธุรกิจให้เห็นความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ได้ดำเนินการ ดังนี้

แนวทางการดำเนินงาน

ในฐานะผู้นำทางด้าน การสนับสนุนโครงการสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อพลังงานทดแทนและสินเชื่อประหยัดพลังงานไว้อย่างชัดเจน และมีการบูรณาการการพิจารณาความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ทุกโครงการที่ธนาคารส่งเสริมจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวม

การประเมินความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อพลังงานทดแทน

การให้เครดิตสำหรับผู้ประกอบการด้านพลังงานทดแทน และพลังงานหมุนเวียนต่างๆ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ และโรงไฟฟ้าชีวมวล จะมีการประเมินความเสี่ยงโดยคำนึงถึงความเสี่ยงด้านต่างๆ ดังนี้

- ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้า เนื่องจากโรงไฟฟ้าบางประเภท เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานน้ำต้องใช้ระยะเวลาในการก่อสร้างค่อนข้างนาน และต้นทุนการก่อสร้างสูงจึงต้องมั่นใจว่าทางโครงการจะมีการควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนงาน อีกทั้งสามารถควบคุมต้นทุนค่าก่อสร้างได้เป็นอย่างดี
- ความเสี่ยงหลักของโรงไฟฟ้าชีวมวล ได้แก่ ความเสี่ยงจากวัตถุดิบในการผลิต ทั้งด้านราคา และปริมาณ เนื่องจากปริมาณการสร้างโรงไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ปริมาณวัตถุดิบมีจำนวนจำกัด ประกอบกับมีอีกหลายอุตสาหกรรมที่มีความต้องการใช้วัตถุดิบประเภทเดียวกันเป็นเชื้อเพลิง
- ความเสี่ยงจากการผันผวนของสภาพอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังงานลม และโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำ ที่พึ่งพิงทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลักในการผลิตไฟฟ้า
- ความเสี่ยงจากเทคโนโลยีเครื่องจักร อาทิ Boiler Turbine และ Generator (ตรวจสอบเบื้องต้นจาก IE Report จากวิศวกรอิสระ)

- ความเสี่ยงจากปัญหาการประท้วงและมวลชน โดยจะทำให้โรงไฟฟ้าไม่สามารถเปิดดำเนินการได้ โดยเฉพาะโรงไฟฟ้าที่ถูกประท้วงในระหว่างการขอเครดิต
- ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย อาทิ การมีระบบรักษาความปลอดภัย การรับรองผลวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (Initial Environmental Examination: IEE) รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environmental and Social Impact Assessment: ESIA) จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และการรับรองเป็นรายงานเกี่ยวกับการศึกษามาตรฐานการป้องกันและการแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

การติดตามและประเมินผล

เมื่อผู้ประกอบการได้รับการอนุมัติเครดิตจากธนาคาร ธนาคารจะทำการติดตามและควบคุมดูแลผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งถึง 1 ปี หลังจากเริ่มดำเนินการผลิตไฟฟ้าขายเข้าระบบโดยวิศวกรอิสระ ภาคีเครือข่ายที่ปรึกษาด้านพลังงานในโครงการ ได้แก่ บริษัท ทีม คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริ่ง แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท เอทีที คอนซัลแตนท์ จำกัด บริษัท เอ็กโก เอนจิเนียริ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มูลนิธิอนุรักษ์พลังงานแห่งประเทศไทย บริษัท มอทแมคโดเนลด์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซินแคลรี่ไนท์ เมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด และที่ปรึกษาด้านพลังงานเฉพาะขององค์กร โดยจำแนกออกเป็น 3 ระยะ คือ



ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล

1

ช่วงก่อนการก่อสร้าง และก่อนนำเสนอขอเงินกู้กับธนาคาร

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานข้อมูลด้านเทคนิคแผนการก่อสร้าง ประมวลข้อมูลด้านเทคนิคของโครงการ และจัดทำสมมติฐานทางด้านเทคนิค และรายละเอียดคำแนะนำโดยรวม กรณีที่มีข้อควรแก้ไขและปรับปรุง



ช่วงการก่อสร้างและเชื่อมต่อเข้า Grid

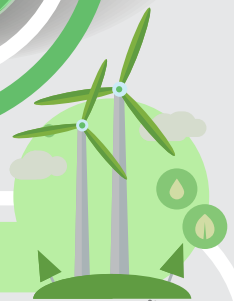
ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานผลการติดตามและความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ หลักฐานการเบิกเงินกู้ (Invoice) เพื่อแสดงถึงความเหมาะสมของการเบิกเงินกู้ในแต่ละงวดงาน ความถูกต้องของการเชื่อมต่อกับ Grid คุณภาพไฟฟ้าที่ผลิตได้ ค่าความร้อนที่ได้และประสิทธิภาพของเครื่องจักรทั้งระบบ

2

3

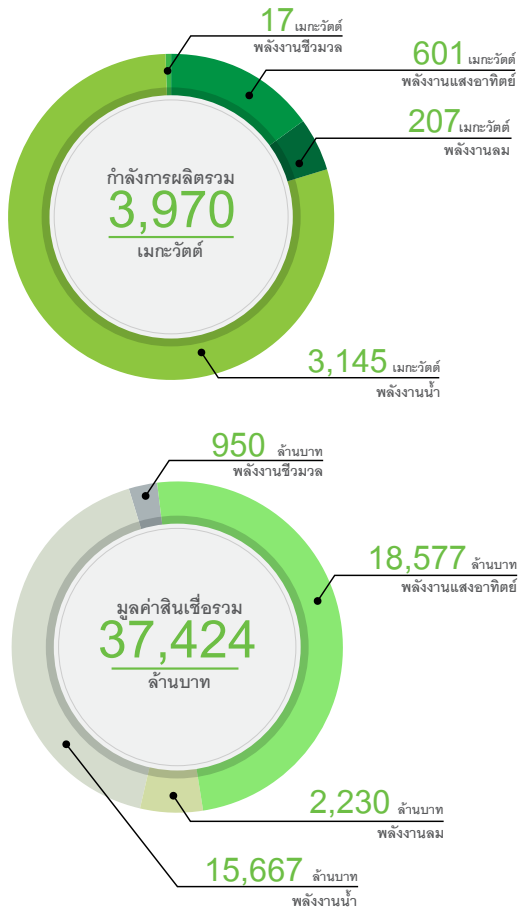
ช่วงดำเนินการขายไฟฟ้าเข้าระบบ

ผู้ขอสินเชื่อต้องรายงานผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานประจำเดือนเป็นเวลา 6 เดือน และหลังจากนั้นอีก 6 เดือน จัดทำรายงานรายไตรมาสรวม 1 ปี โดยรายงานการผลิตไฟฟ้า สรุปปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้ ปริมาณไฟฟ้าที่ขายเข้าระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการผลิตไฟฟ้า รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นถึงความเหมาะสมของการควบคุมดูแลระบบการผลิตไฟฟ้า การใช้วัตถุดิบตรงตามที่ออกแบบ ปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตไฟฟ้า รวมถึงมั่นใจได้ว่าระบบผลิตไฟฟ้าสามารถผลิตไฟฟ้าได้ตามแผนที่วางไว้



สินเชื่อพลังงานทดแทน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพลังงานของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมาได้ให้การสนับสนุนสินเชื่อโครงการธุรกิจโรงไฟฟ้าแบบพลังงานทดแทน (พลังงานแสงอาทิตย์, พลังงานลม, พลังงานน้ำ และพลังงานชีวมวล ตั้งแต่ปี 2548 เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 3,970 เมกะวัตต์ คิดเป็นมูลค่าสินเชื่อกว่า 37,000 ล้านบาท



สินเชื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีเป้าหมายและความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตของการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสนับสนุนในรูปแบบของการให้สินเชื่อเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการปรับปรุงธุรกิจให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้ง่าย รวมทั้งยังช่วยผู้ประกอบการบริหารต้นทุน ลดการใช้พลังงาน ลดโลกร้อน และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารได้พัฒนาบริการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ โดยจัดสรรงบประมาณรองรับเพื่อสินเชื่อดังกล่าวจำนวน 3,000 ล้านบาท ซึ่งปัจจุบัน ธนาคารมีโครงการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งหมด 4 โครงการ ได้แก่



โครงการปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อลดการใช้พลังงานในสถานประกอบการ



โครงการติดตั้ง Solar Roof Top เพื่อเป็นพลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ



โครงการติดตั้งหลอดประหยัดไฟ LED ในสถานประกอบการหรือสถานที่ให้บริการ



สินเชื่ออาคารสีเขียวกสิกรไทย (K-Green Building Program) เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาสถานประกอบการให้เป็นอาคารสีเขียวควบคู่กับการอนุรักษ์พลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

ในการจัดการสินเชื่อเพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้มีการประสานงานกับองค์กรต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังมี การสร้างเครือข่ายกับกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการในการจัดการอนุรักษ์พลังงาน (Energy Service Company) รวมทั้งกลุ่มผู้ผลิตอุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อนำเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานอย่างครบวงจรให้แก่ผู้ประกอบการ



ยอดสินเชื่อรวม 4 โครงการ ตั้งแต่ปี 2556 - 2558

382 ล้านบาท

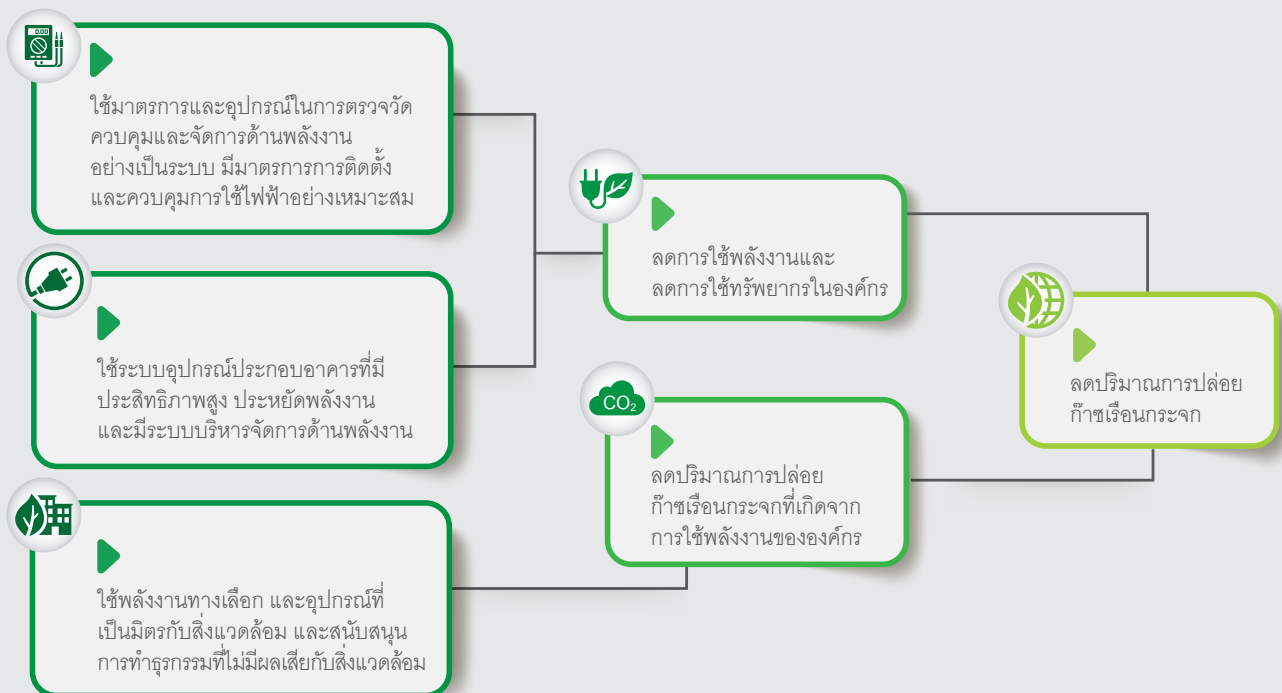
การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม โดยในปีนี้ได้มีการประกาศกรอบนโยบายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และตั้งเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคารลงร้อยละ 20-25 (จากปี 2555) ภายในปี 2563 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทยที่ได้ประกาศในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 21 ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ธนาคารได้เริ่มต้นจากการก่อสร้างอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน (Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)) และมีแผนบริหารจัดการประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน ควบคู่กับการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานเพื่อการใช้พลังงานอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

ธนาคารมีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยมีการกำหนดนโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานไว้อย่างชัดเจน และวางยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการส่งเสริมการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ อีกเป็นจำนวนมาก เพื่อปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

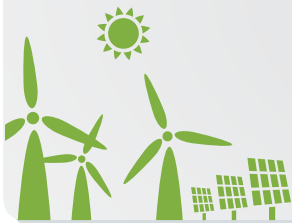


นโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์การเป็นสถาบันทางการเงินที่ให้ความสำคัญ และร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นรูปธรรม โดยรณรงค์ให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อันมีผลทำให้ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้น้อยลง

ธนาคารมุ่งเน้นโครงสร้างการพัฒนาสู่สังคมคาร์บอนต่ำและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการจัดการการใช้พลังงานในรูปแบบ **คาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์หรือเกือบเป็นศูนย์ (Zero Carbon / Near Zero Carbon)** โดยออกแบบและเลือกใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการประหยัดพลังงาน หรือมีระบบบริหารจัดการอาคารที่มีประสิทธิภาพสูง คำนึงถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การบริหารจัดการเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

การอนุรักษ์พลังงาน



- กำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการอนุรักษ์พลังงาน
- ให้การสนับสนุนที่จำเป็นทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดการพลังงาน รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง การใช้พลังงานทดแทน และการพัฒนาระบบการจัดการและอุปกรณ์ประหยัดพลังงานอย่างเหมาะสม
- กำหนดให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับและเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ติดตาม ตรวจสอบ และรายงานต่อคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน
- ผู้บริหารและคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานจะทบทวนและปรับปรุงนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านพลังงานเป็นประจำทุกปี

การบริหารจัดการน้ำ



- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการบริหารจัดการน้ำ
- กำหนดรูปแบบ กระบวนการการจัดการน้ำที่ใช้ในองค์กร ทั้งน้ำประปา น้ำฝน และน้ำที่ผ่านการบำบัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อการอุปโภคและบริโภค
- กำหนดให้น้ำทิ้งที่ปล่อยออกจากอาคารสู่ภายนอก จะต้องมีความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับกฎหมาย หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ให้การสนับสนุนที่จำเป็นทั้งในด้านทรัพยากรบุคลากร งบประมาณ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของอุปกรณ์การใช้น้ำขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

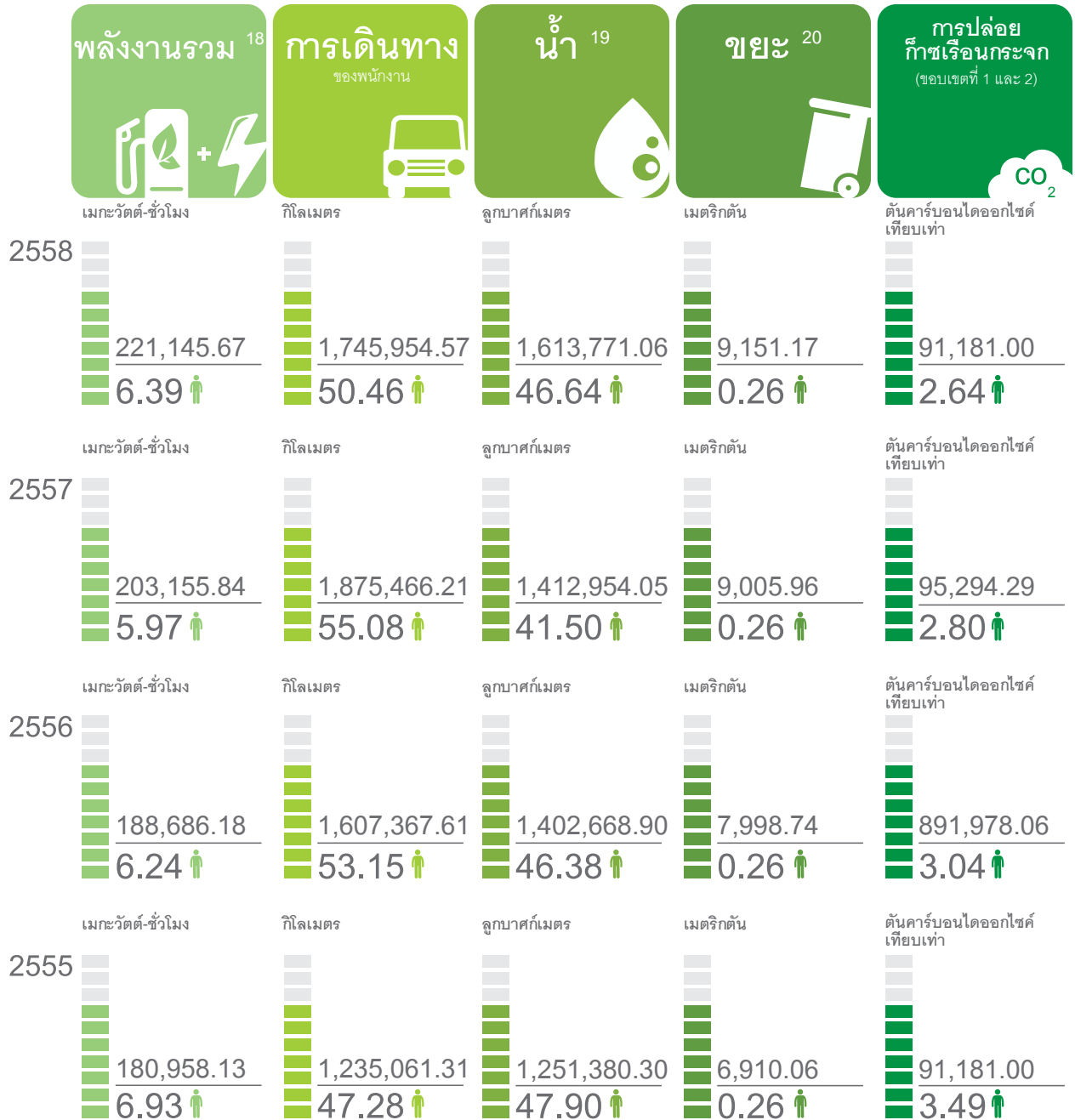
การบริหารจัดการขยะและของเสีย



- กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการบริหารจัดการขยะและของเสีย
- กำหนดให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน และการกำจัด
- ให้ความรู้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในมาตรการการบริหารจัดการขยะและของเสีย

ผลการดำเนินงาน

ธนาคารมีการจัดทำระบบการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้ติดตามและประมวลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยในปี 2558 ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้



หมายเหตุ

จากยุทธศาสตร์ดิจิทัลแบงก์ ธนาคารได้มีการเปลี่ยนระบบไอทีหลัก (Core Banking) เป็นระบบใหม่ โดยมีการดำเนินงานทดสอบระบบและมีการซักซ้อมการใช้งานทั้งในเวลาและนอกเวลาจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบใหม่ทั่วประเทศทั้งวันเสาร์และวันอาทิตย์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานสูงขึ้น ขณะเดียวกันปริมาณการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น เกิดจากการใช้น้ำเพื่อหล่อเครื่องทำความเย็นขนาดใหญ่เพื่อบำรุงรักษาระบบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จำนวนพนักงานที่ใช้ในการคำนวณผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย จำนวนพนักงานของธนาคาร บริษัทของธนาคาร และบริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคาร

¹⁸ พลังงานในที่นี้หมายถึง พลังงานภายในองค์กร (Energy Consumption within Organization) และพลังงานภายนอกองค์กร (Energy Consumption Outside Organization) ได้แก่ พลังงานที่ใช้ในการเดินทางของพนักงานโดยรถโดยสารประจำทาง แท็กซี่

¹⁹ น้ำ ในที่นี้หมายถึง น้ำประปาเท่านั้น

²⁰ การจัดการขยะ เป็นการกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบ โดยหน่วยงานราชการที่ดูแลในแต่ละพื้นที่ของอาคารและสำนักงานของธนาคาร

อาคารธนาคารกรุงไทย แจ้งวัฒนะ 2

อาคารแจ้งวัฒนะ 2 ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานพร้อมที่จอดรถ ความสูง 11 ชั้น พื้นที่ประมาณ 70,000 ตารางเมตร รองรับพื้นที่การทำงานสำหรับพนักงานได้มากกว่า 4,000 คน โดยในการออกแบบมีการผสมผสานทั้งความทันสมัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิด “KBank Innovation Campus (KIC)” ความสนุกและความคิดสร้างสรรค์มีอยู่ในทุกที่ โดยธนาคารเชื่อว่า ประสิทธิภาพและผลงานที่ดีที่สุดเกิดจากการคิดและการทำงานที่คล่องตัวภายใต้บรรยากาศที่สนุก กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ จึงมีการออกแบบสถานที่ทำงานให้เป็น Agile Workplace สำหรับพนักงานกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัวในทุกที่ ทุกชั้น ทุกมุมของอาคาร มีมุมนั่งทำงานแบบผ่นคนลายเพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานเป็นหลัก ภายใต้คำแนะนำจากที่ปรึกษาด้านความปลอดภัยในระดับสากล

อาคารแจ้งวัฒนะ 2 ได้รับการออกแบบภายใต้แนวทางอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED ระดับ Platinum ซึ่งเป็นมาตรฐานของอาคารเขียวโดย United States Green Building Council (USGBC) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคาร ถือเป็นอาคารสำนักงานในกลุ่มธุรกิจการเงินอาคารแรกที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน LEED ระดับ Platinum นอกจากนี้ ยังเป็นการออกแบบให้รองรับตามหลักอารยสถาปัตยกรรม (Universal Design) ด้วยการติดตั้งระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ อาทิ หอ่งน้ำ พื้นที่จอดรถ ระบบทางลาดชัน และลิฟต์สำหรับผู้พิการอีกด้วย อาคารแจ้งวัฒนะ 2 นี้ มีกำหนดเปิดใช้ในเดือนมกราคม 2559

องค์ประกอบหลักของอาคารแจ้งวัฒนะ 2 ที่สะท้อนความเป็น “KBank Innovation Campus”



Mobility Workplace การออกแบบพื้นที่ทำงานให้มีพื้นที่ใช้งานสำหรับงานแบบ Mobile Office



ห้องประชุมแบบ VDO Conference ประชุมร่วมกัน 20 คู่สาย และช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเดินทางระหว่างอาคาร



ระบบ Wifi ความเร็วสูง ครอบคลุมทุกพื้นที่ของอาคาร ทำให้การทำงานมีความคล่องตัว



งานโครงสร้างและงานสถาปัตยกรรม อาคารเลือกใช้โครงสร้างฐานรากและโครงสร้างของอาคารเดิม ขึ้นส่วนวัสดุก่อสร้างที่ใช้เป็นกรอบของอาคารได้ออกแบบและเลือกใช้เป็นชิ้นส่วนสำเร็จรูปที่ประกอบสำเร็จจากโรงงานเป็นส่วนใหญ่ แล้วขนส่งมาติดตั้งที่สถานที่ก่อสร้าง ทำให้ลดเวลาการก่อสร้างและลดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบได้เป็นอย่างมาก

งานวิศวกรรมระบบ อาคารถูกออกแบบให้สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานในพื้นที่ได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ทั้งระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้า ระบบข้อมูลสารสนเทศ และโทรศัพท์ให้แก่พื้นที่ใช้งาน ระบบแสงสว่าง และระบบปรับอากาศที่สามารถแบ่งพื้นที่ควบคุมได้ ซึ่งจะประหยัดพลังงานไฟฟ้าและใช้พลังงานได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

นวัตกรรมเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นวัตกรรมที่ผู้ออกแบบนำมาใช้ในการออกแบบอาคารนี้ จะมุ่งเน้นไปในเรื่องความสะดวกสบายของผู้ใช้งานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ



พลังงานทดแทน ใช้ในการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ และนำพลังงานดังกล่าวมาใช้ภายในอาคารบางส่วน



ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง บริหารจัดการโดยระบบ Lighting Control และอุปกรณ์ตรวจจับการเคลื่อนไหว (Motion Sensor) เพื่อควบคุมการเปิด-ปิดไฟแบบอัตโนมัติภายในบริเวณห้องนั่งรวมของอาคาร



ระบบจ่ายไฟสำรอง ระบบ Dynamic Uninterrupted Power System, DUPS มาใช้ในระบบจ่ายไฟฟ้าสำรองแบบต่อเนื่อง ลดการใช้แบตเตอรี่ซึ่งถือเป็นสารพิษและเป็นอันตรายต่อโลก



ระบบปรับอากาศ ออกแบบให้ใช้หัวจ่ายลมเย็นชนิดปรับเปลี่ยนปริมาณลมได้ (Variable Air Volume (VAV) Diffuser) ซึ่งจะทำให้สามารถควบคุมอุณหภูมิในแต่ละพื้นที่ได้ตามที่ถูกระบุไว้ อุปกรณ์หลักในระบบปรับอากาศถูกออกแบบให้ใช้อุปกรณ์ควบคุมความเร็วมอเตอร์ (Variable Speed Drive (VSD) Controller) ในการควบคุมการทำงานเพื่อให้การทำงานของอุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดพลังงานสูงสุด



ระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติ เพื่อใช้ในการดูแล ควบคุม และตรวจสอบระบบการทำงานต่างๆ อาทิ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบเตือนอัคคีภัย



ระบบลิฟต์ แบบ Destination Control ที่สามารถลดเวลาการรอลิฟต์และแก้การติดขัดของการจราจรของพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานของลิฟต์โดยอ้อม



พื้นที่สีเขียว จัดพื้นที่โล่งขนาดใหญ่ด้านหน้าอาคารเป็นพื้นที่สีเขียว เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนและออกกำลังกายของพนักงาน



สี กาวประสานต่างๆ เป็นวัสดุที่มีส่วนประกอบที่เป็นสาร Volatile Organic Content ต่ำ (Low VOC) เท่านั้น เพื่อลดผลกระทบต่อด้านสุขภาพของผู้ใช้อาคาร



ระบบหมุนเวียนอากาศ ออกแบบให้มีการนำอากาศจากภายนอกอาคารเข้ามาเติมภายในอาคาร และติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอาคาร และระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติในการควบคุมการเติมอากาศเข้าสู่ภายในอาคาร



ระบบการจัดการของเสียและขยะ ออกแบบและติดตั้งระบบสุขาภิบาลที่นำน้ำเสียจากอาคารที่ผ่านการบำบัดแล้ว นำกลับมาใช้ภายในอาคาร และนำมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้ รวมทั้งการจัดการด้านขยะที่มีระบบ



ออกแบบให้มีห้องน้ำ ระบบลิฟต์ และกระบวนกรที่รองรับการใช้งานของผู้ทุพพลภาพ

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ



2558

ด้านเศรษฐกิจ

หน่วย

งบการเงินรวม

งบการเงินเฉพาะธนาคาร

รายได้²¹

พันบาท

176,856,536

155,927,694

ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ²²

พันบาท

33,273,067

32,568,639

ผลประโยชน์ต่อพนักงาน²³

พันบาท

28,928,689

22,281,198

เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน²⁴

พันบาท

38,914,451

38,801,009

เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ²⁵

พันบาท

14,750,052

11,570,928

เงินบริจาคเพื่อการกุศลและ
โครงการด้านการศึกษา

พันบาท

231,462

110,539

มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม

พันบาท

60,758,815

50,595,381

²¹ รายได้ประกอบด้วย รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ ไม่รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

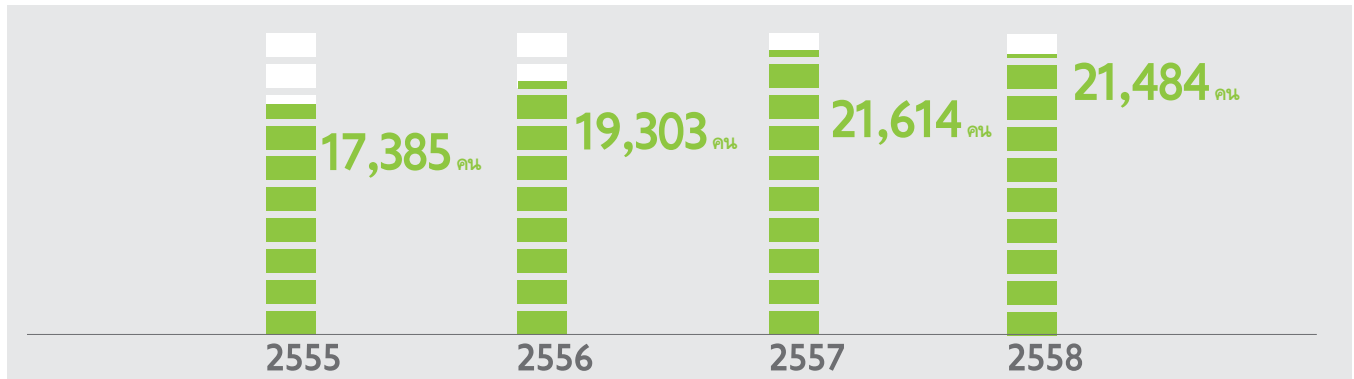
²² ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนกรรมการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ (ไม่รวมเงินบริจาคเพื่อการกุศลและโครงการด้านการศึกษา)

²³ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินบำเหน็จ เงินเพิ่มค่าครองชีพ ผลประโยชน์ของพนักงาน เงินสมทบตามกฎหมายส่วนที่ธนาคารเป็นผู้จ่ายให้ เงินช่วยเหลือเพื่อสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

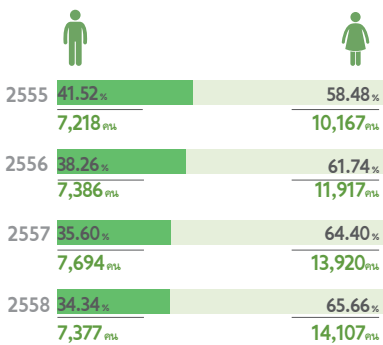
²⁴ เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน หมายถึง เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น และค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

²⁵ เงินภาษีชำระแก่รัฐ ประกอบด้วย ภาษีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีโรงเรือน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น

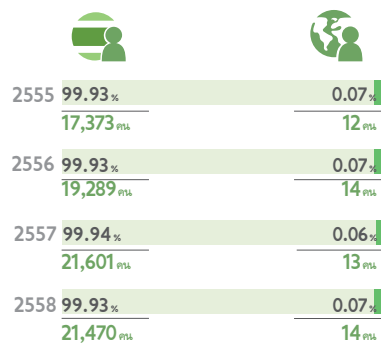
ผลการดำเนินงานด้านสังคม

จำนวนพนักงานทั้งหมด²⁶

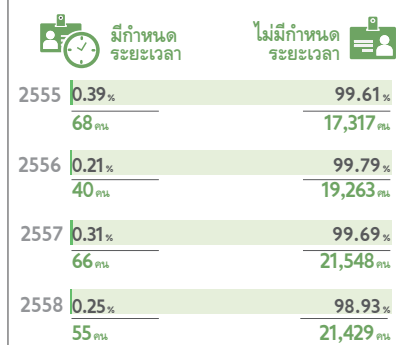
แยกตามเพศ



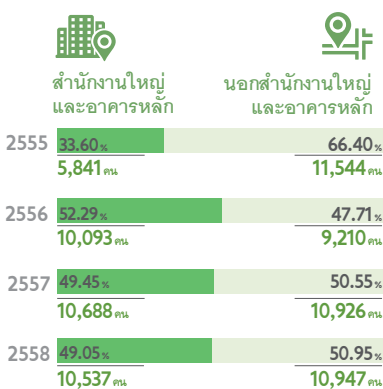
แยกตามเชื้อชาติ



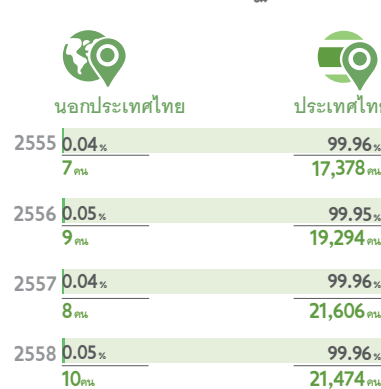
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง



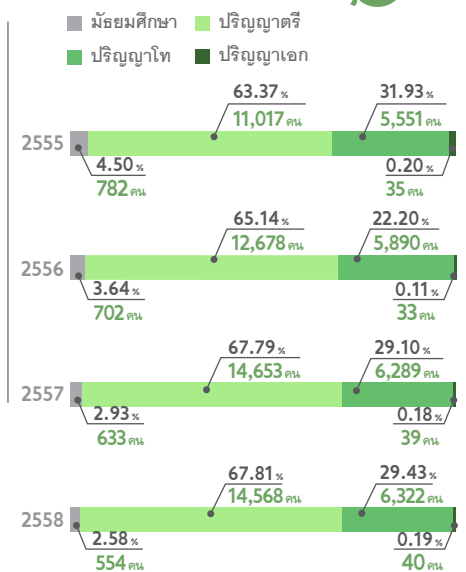
แยกตามสถานที่ทำงาน



แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน

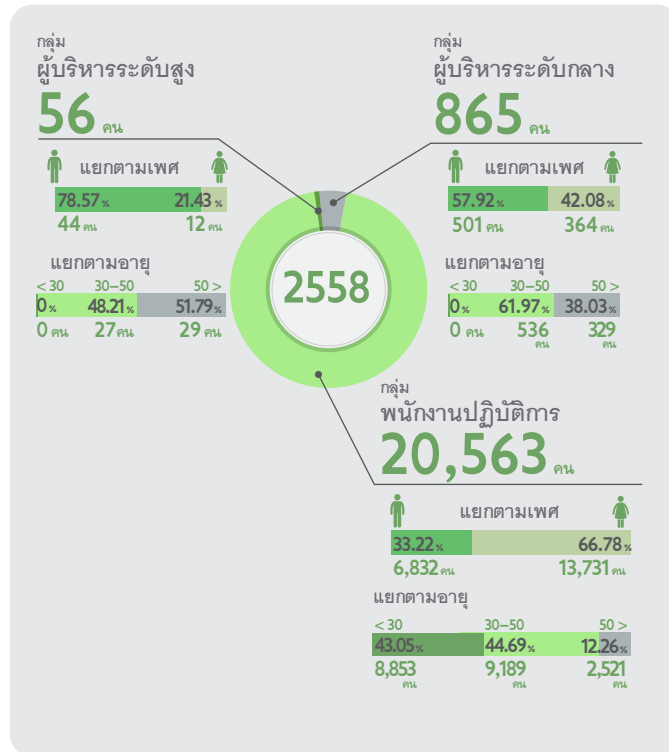
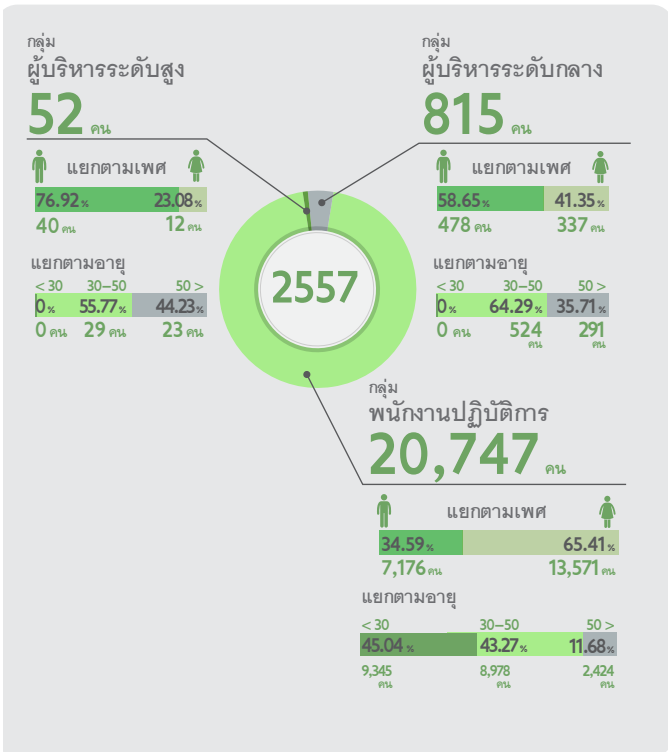
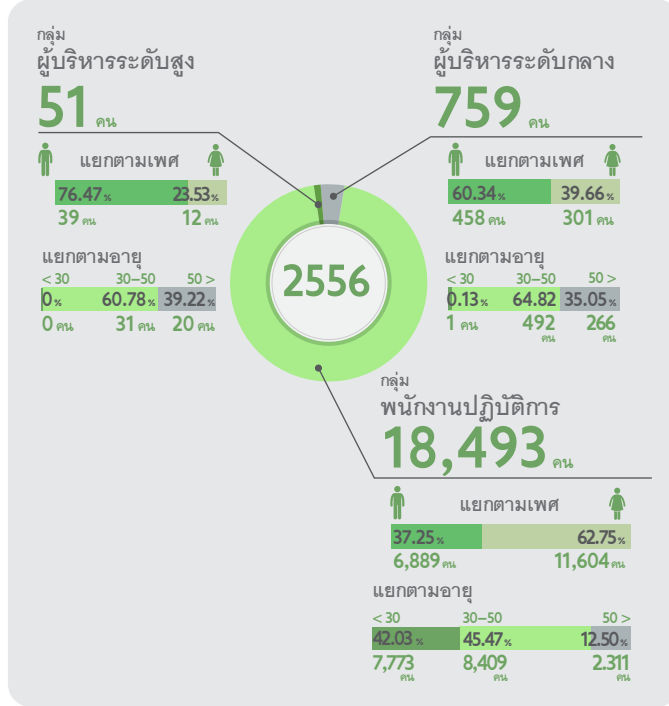
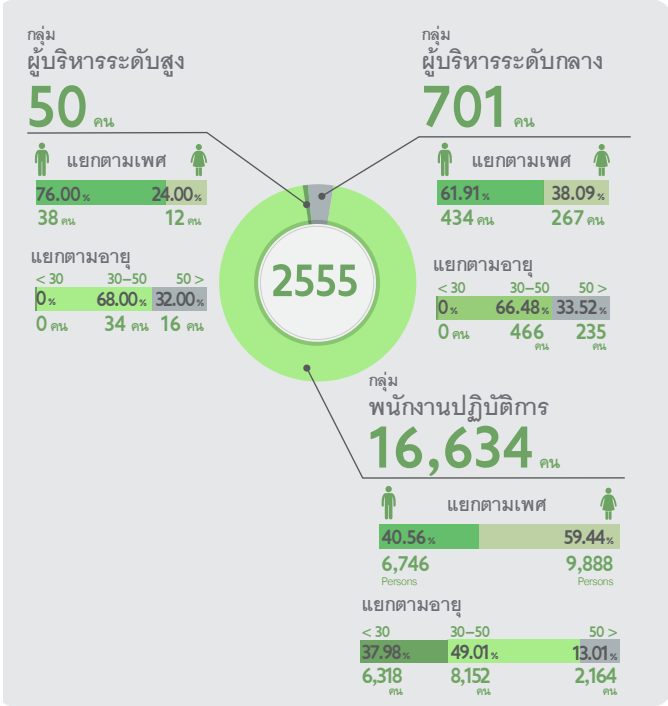


แยกตามระดับการศึกษา

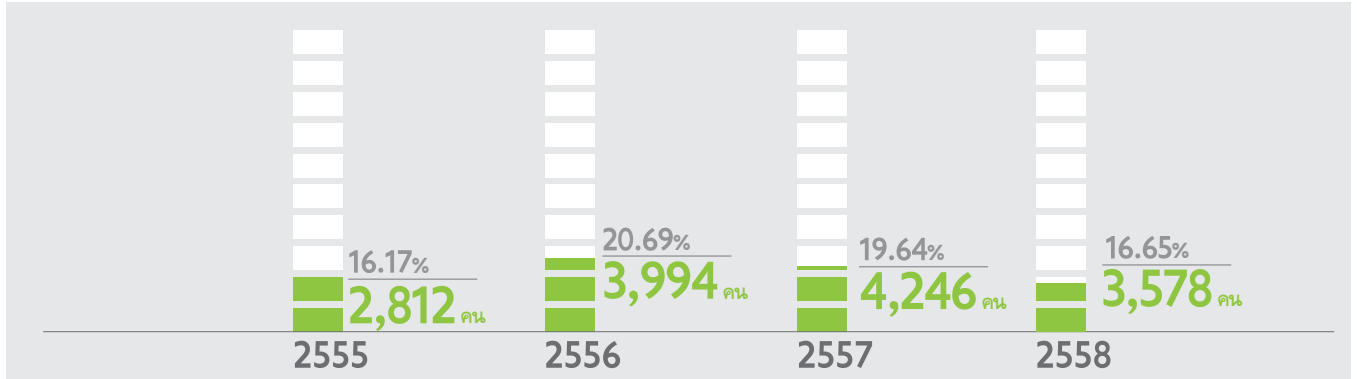


²⁶ จำนวนพนักงานทั้งหมด ในที่นี้หมายถึง จำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทย (ธนาคารเท่านั้น)

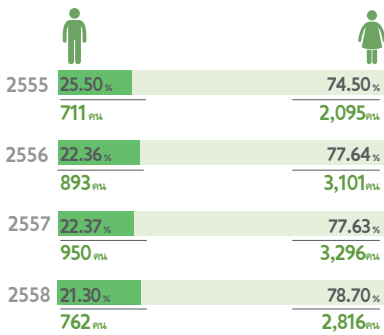
แยกตามระดับ



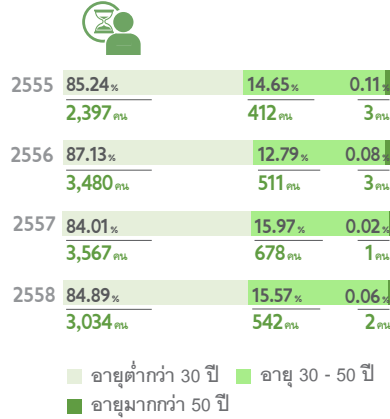
จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่ 



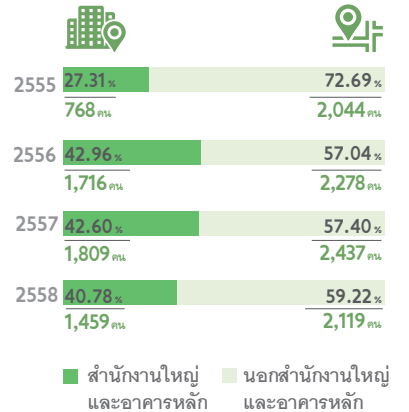
แยกตามเพศ



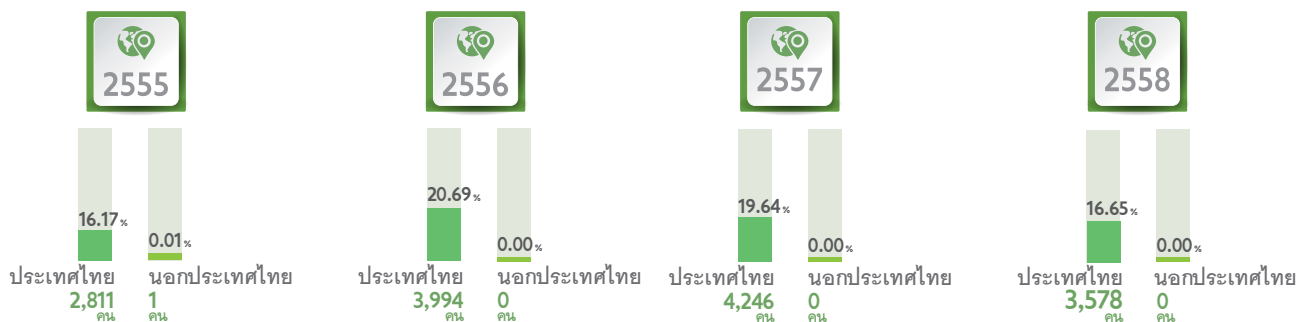
แยกตามอายุ



แยกตามสถานที่ทำงาน

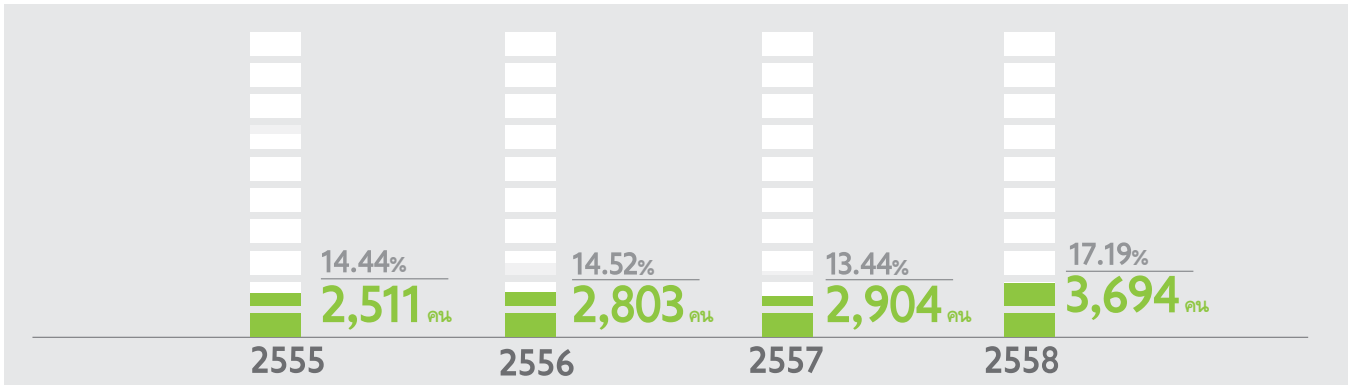


แยกตามประเทศการปฏิบัติงาน (พนักงานใหม่ต่อพนักงานทั้งหมด) 

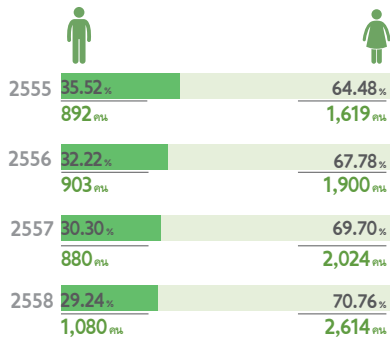


จำนวนและอัตราการลาออก 

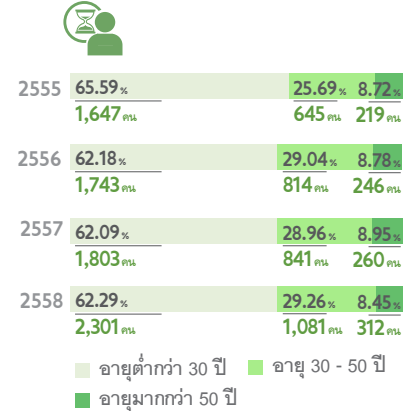
รวมพนักงานเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ไม่เริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี



แยกตามเพศ

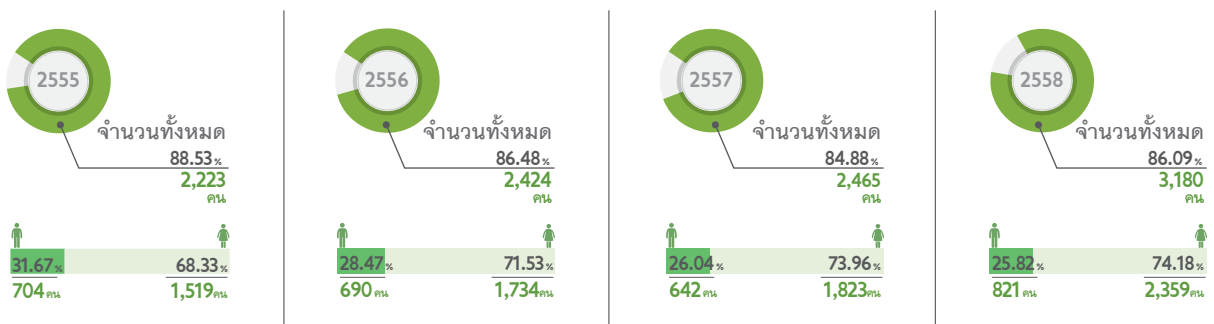


แยกตามอายุ

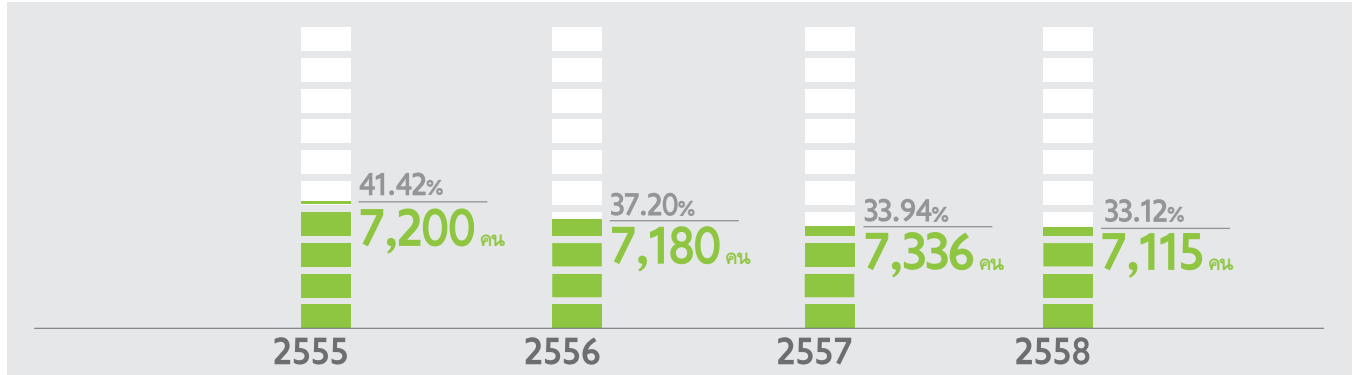


จำนวนและอัตราการลาออก 

ไม่นับรวมพนักงานเกษียณ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ไม่เริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง เลิกจ้างทุกกรณี



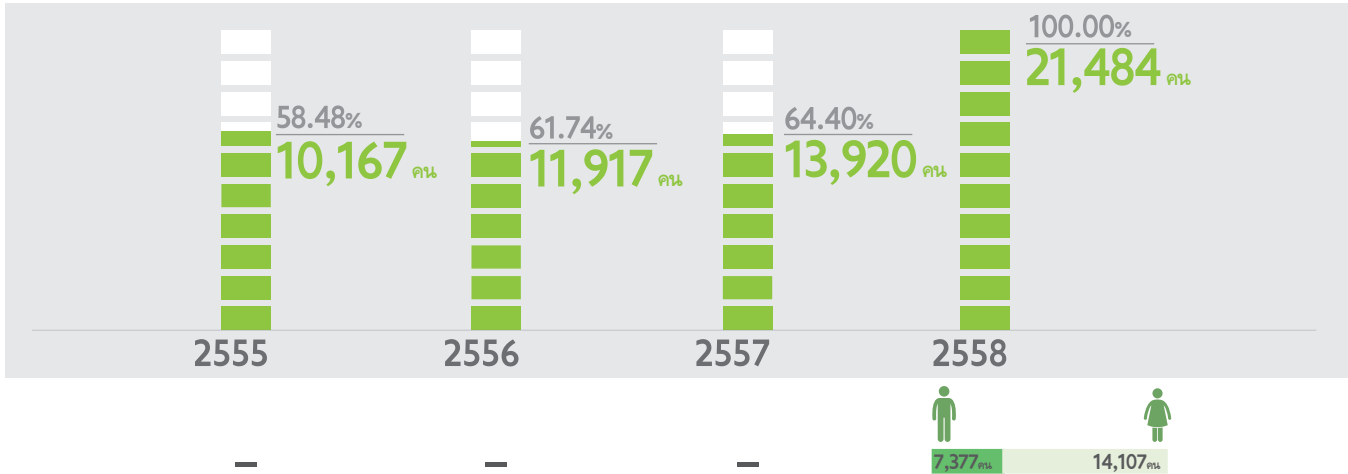
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน



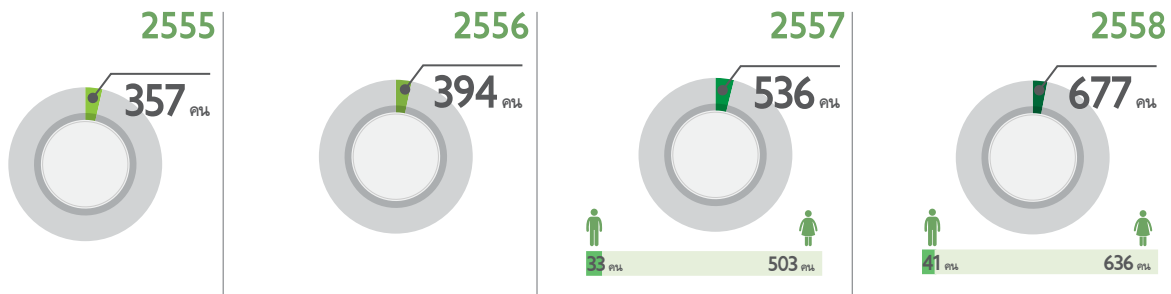
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง



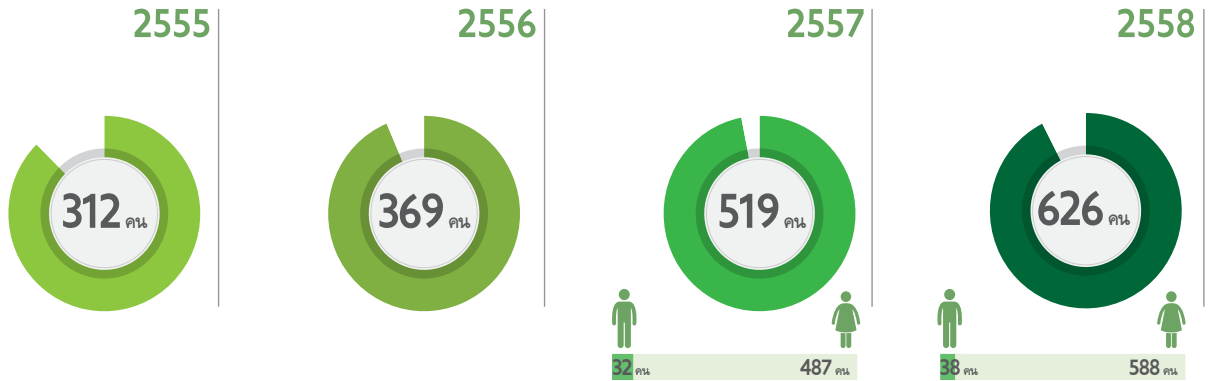
จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงบุตร



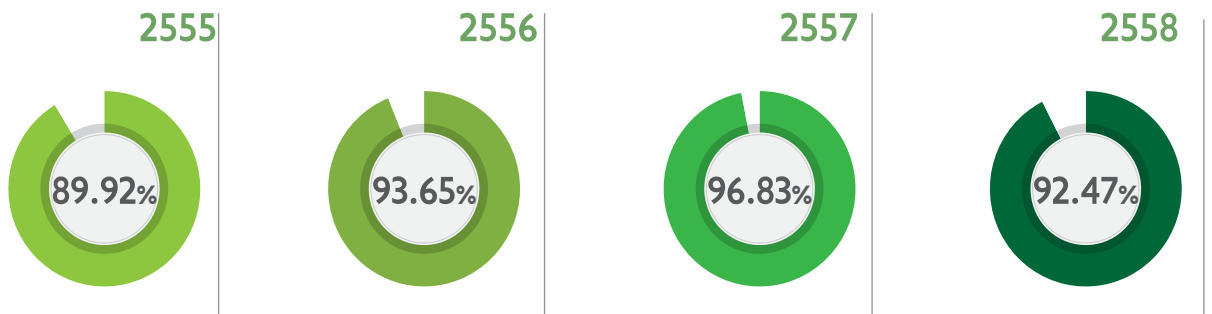
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงบุตร



จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงบุตร

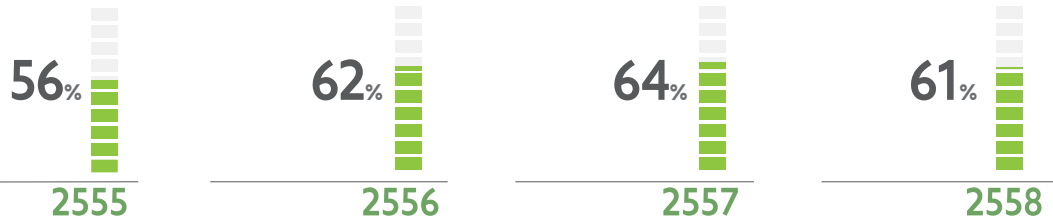


อัตราการกลับมาทำงานและคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุดเพื่อเลี้ยงบุตร

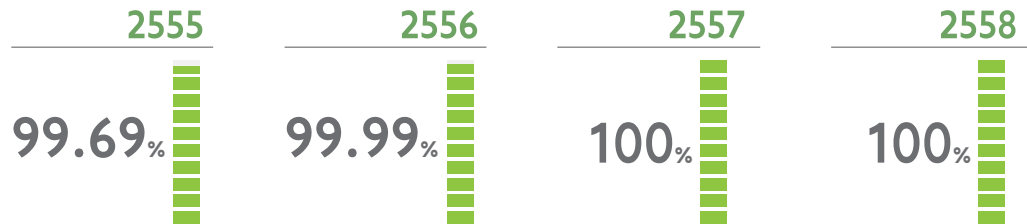


ความผูกพันต่อองค์กร

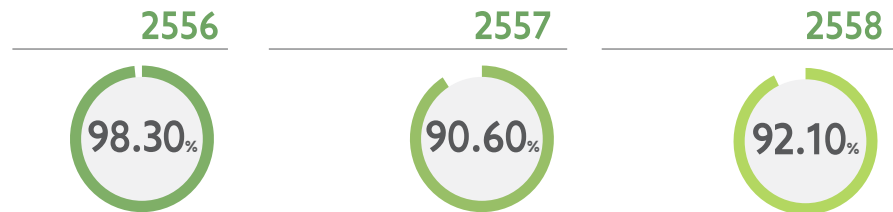
ระดับความผูกพันต่อองค์กร



ความครอบคลุมของข้อมูล



ระดับความพึงพอใจกับการสื่อสารความ
และกิจกรรมสร้างความผูกพัน
ภายในองค์กร



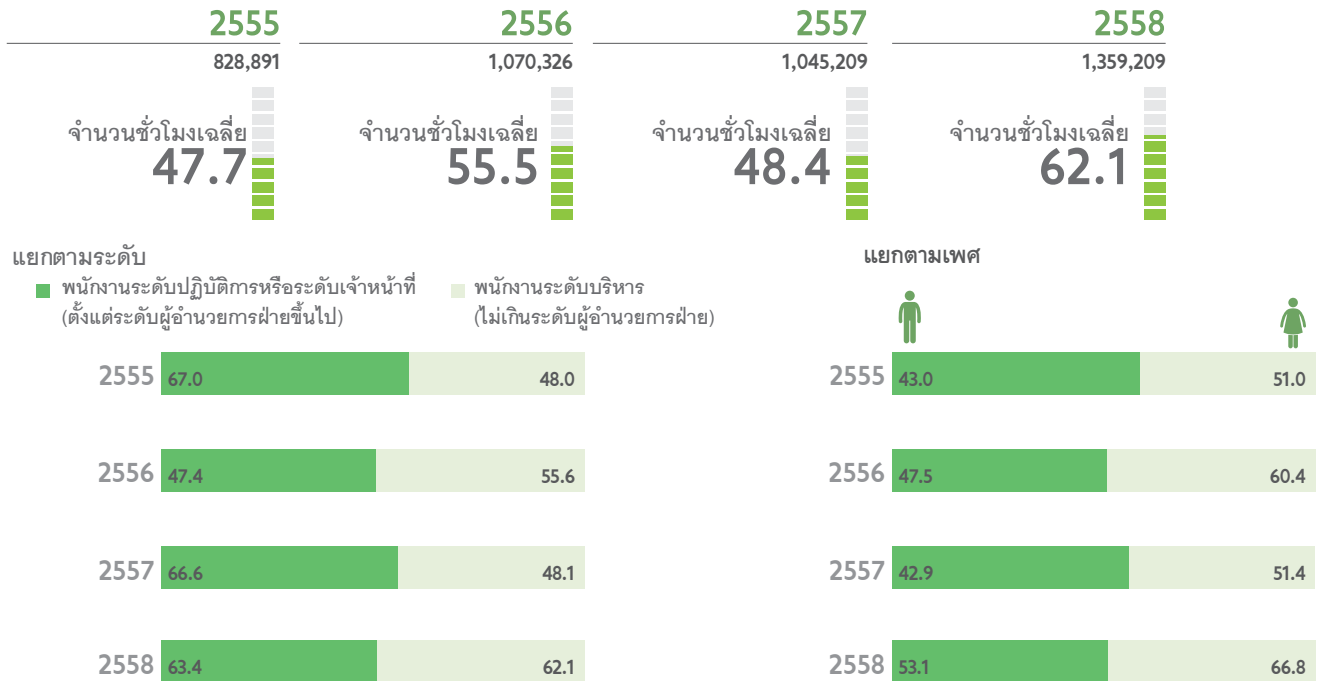
ระยะเวลาการแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง /ลักษณะการจ้างงาน เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การควบรวมกิจการ การขยายสาขา เป็นต้น



การร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน 

	2555	2556	2557	2558
จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านแรงงาน	23	23	23	34
จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	23	23	23	34
จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0	0	0

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยที่ใช้ในการฝึกอบรมต่อพนักงาน

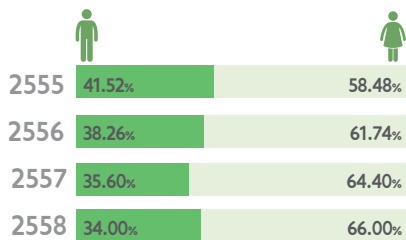


การประเมินผลการปฏิบัติงาน



พนักงานที่ได้รับการประเมินต่อพนักงานทั้งหมด

แยกตามเพศ



แยกตามประเภทการประเมินผล

- Management by Objectives
- Formal comparative ranking of employees within one employee category

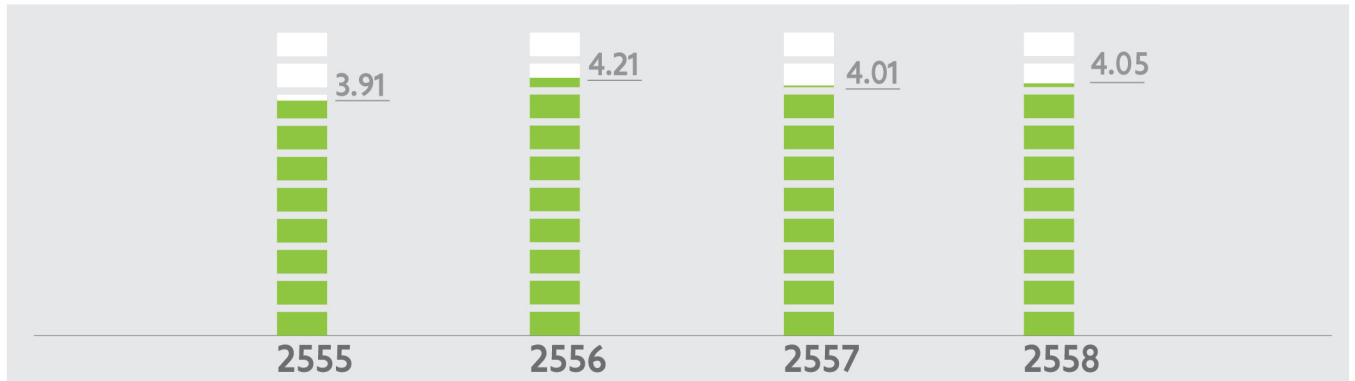


100%

แยกตามระดับ

- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง
- กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ

100%

Human Capital Return on Investment (HCROI) 

ข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย



		2555		2556		2557		2558	
ข้อมูล	หน่วย								
อัตราการบาดเจ็บ (IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00
อัตราการบาดเจ็บถึง ขั้นหยุดงาน (LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00
อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง ทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.38	0.17	2.69	2.52	0.17	0.17	0.80	0.00
อัตราการเจ็บป่วยจาก การทำงาน (ODR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราการขาดลา (AR)	ร้อยละ	0	0	0	0	0.61	0.65	0.70	0.74
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนวันลาป่วย	วัน	N/A	N/A	N/A	N/A	10,001	22,037	11,442	25,335
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วยที่ ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (non-work related illness)	วัน × 8 ชั่วโมง	N/A	N/A	N/A	N/A	80,008	176,292	91,532	202,680





ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



Assessment Parameter

Baseline year	2012
Consolidation approach	Operation controls
Boundary summary	All entities and facilities either owned or under operation control
Emission factor data source	IPCC 2006 and DEDE 2010
Materiality threshold	10%
Intensity ratio	Emission per FTE
Independent assurance	NO

Parameter	2012	2013	2014	2015	% change 2012 vs 2013	% change 2013 vs 2014	% change 2014 vs 2015
Greenhouse Gas Emissions (GHG Emissions) CO₂							
Total Scope 1 CO ₂ emissions							
Tonnes	4,579.50	5,518.15	7,322.55	8,926.43	↑ 20.50%	↑ 32.70%	↑ 21.90%
Tonnes per FTE	0.18	0.19	0.23	0.29	↑ 11.04%	↑ 18.12%	↑ 26.86%
Total Scope 2 CO ₂ emissions							
Tonnes	86,601.50	86,459.91	87,971.74	91,458.00	↓ 0.16%	↑ 1.75%	↑ 3.96%
Tonnes per FTE	3.31	3.05	2.76	2.99	↓ 8.00%	↓ 9.43%	↑ 8.19%
Total Scope 1&2 CO ₂ emissions							
Tonnes	91,181.00	91,978.06	95,294.29	100,384.43	↑ 0.87%	↑ 3.16%	↑ 5.34%
Tonnes per FTE	3.49	3.04	2.80	2.90	↓ 12.86%	↓ 7.98%	↑ 3.67%

Parameter	2012	2013	2014	2015	% change 2012 vs 2013	% change 2013 vs 2014	% change 2014 vs 2015
Energy 							
Energy consumption within the organization (MWh)	180,405.79	187,967.34	202,317.10	220,364.85	↑ 4.19%	↑ 7.63%	↑ 8.92%
Energy consumption outside of the organization (MWh)	552.34	718.84	838.74	780.82	↑ 30.14%	↓ 16.68%	↓ 6.91%
Total energy consumption (MWh)	180,958.13	188,686.18	203,155.84	221,145.67	↑ 4.27%	↑ 7.67%	↑ 8.86%
Energy consumption within the organization per FTE (MWh per FTE)	6.91	6.22	5.94	6.37	↓ 9.99%	↑ 4.40%	↑ 7.19%
Energy consumption outside of the organization per FTE (MWh per FTE)	0.02	0.02	0.02	0.02	↑ 12.43%	↓ 3.63%	↓ 8.38%
Total energy consumption per FTE (MWh per FTE)	6.93	6.24	5.97	6.39	↓ 9.92%	↑ 4.37%	↑ 7.13%
Water 							
Water consumption (mil m ³)	1.25	1.40	1.41	1.61	↑ 12.09%	↑ 0.73%	↑ 14.21%
Water consumption per FTE (m ³ per FTE)	47.90	46.38	41.50	46.64	↓ 3.17%	↓ 10.53%	↓ 12.40%
Waste 							
Total waste generated (Metric Tones)	6,910.06	7,998.74	9,005.96	9,151.17	↑ 15.75%	↑ 12.59%	↑ 1.61%
Waste generated (kg per FTE)	264.50	264.50	264.50	264.50	-	-	-
Travel 							
Total CO ₂ emissions from road travel (Tonnes)	228.63	297.55	347.18	323.20	↑ 30.14%	↓ 16.68%	↓ 6.91%
Total CO ₂ emissions from road travel (Tonnes per FTE)	0.01	0.01	0.01	0.01	↑ 12.43%	↓ 3.63%	↓ 8.38%
Full Time Employee ²⁷(FTE)	26,125	30,241	34,049	34,598	↑ 15.76%	↑ 12.59%	↑ 1.61%

หมายเหตุ

จากยุทธศาสตร์ดิจิทัลแปลงกิ่ง ธนาคารได้มีการเปลี่ยนระบบไอทีหลัก (Core Banking) เป็นระบบใหม่ โดยมีการดำเนินงานทดสอบระบบและมีการซักซ้อมการใช้งานทั้งในเวลาและนอกเวลาจนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบใหม่ทั่วประเทศทั้งวันเสาร์และวันอาทิตย์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานสูงขึ้น ขณะเดียวกันปริมาณการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น เกิดจากการใช้น้ำเพื่อหล่อเครื่องทำความเย็นขนาดใหญ่เพื่อบำรุงรักษาระบบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การคำนวณผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในตารางข้างต้น คำนวณต่อจำนวนพนักงานของธนาคารกรุงไทย บริษัทของธนาคารกรุงไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกรุงไทย

²⁷ Full Time Employee ประกอบด้วยพนักงานของธนาคารกรุงไทย บริษัทของธนาคารกรุงไทย และบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกรุงไทย

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารกสิกรไทยจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2555 เพื่อใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคาร โดยรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารฉบับปี 2557 เผยแพร่เมื่อเดือนมีนาคม ปีพ.ศ 2558 ทั้งนี้ ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคารในฉบับที่ 1-3 (ปี 2555-2557) เป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารเท่านั้น ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2558 มีการขยายขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานโดยครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานของบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ที่มีสัดส่วนการถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 50 หรือบริษัทที่ธนาคารมีอำนาจในการบริหาร รวมทั้งบริษัทที่ต้องการเปิดเผยข้อมูลโดยแบ่งประเภทของข้อมูลและครอบคลุมดังต่อไปนี้

- ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2558 ธนาคาร
- ข้อมูลด้านสังคม ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น
- ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทของธนาคาร และ บริษัทให้การสนับสนุนงานต่อธนาคาร เฉพาะในประเทศไทย

ดังแสดงข้อมูลการครอบคลุมโดยละเอียดในหน้าในหน้า 92

ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 โดยมีแนวทางรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI) ฉบับ G4 ที่ระดับ Core และยังนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ข้อตกลงในโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC) ด้วยความสมัครใจ ในหน้า 101 - 102

การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2558 ของธนาคาร โดยได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในเล่มนี้มีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ธนาคารจัดให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูลและความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI 4.0 โดยบริษัทที่ปรึกษาภายนอก โดยมีรายละเอียดในหน้า 093 - 100

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารและผู้บริหารธนาคาร โดยพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเกี่ยวข้อง และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การควบคุมคุณภาพของการจัดทำรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานกลางการควบคุมคุณภาพการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ โดยในการรวบรวมข้อมูล ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมีการรายงานแนวทาง รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดแก่คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
ฝ่ายสื่อสารและองค์การสัมพันธ์
สายงานเลขานุการองค์การ
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140
หมายเลขโทรศัพท์ 02-4702984



ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (G4-22)

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมกิจกรรมที่ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่า อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นข้อมูลที่มาจากบริษัทของธนาคาร ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ การบันทึกค่าจากเครื่องวัด หลักฐานทางบัญชี ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน และการประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในรายงานฉบับนี้แตกต่างจากรายงานฉบับปี 2557 เนื่องจากการขยายขอบเขตของการรายงานให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับวิธีการคำนวณ อาทิ เช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วย พลังงานจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง และพลังงานไฟฟ้า

ก๊าซเรือนกระจก

หมายถึงปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธนาคาร หรือกิจกรรมต่างๆ ที่คำนวณตาม แนวทางการรายงานและคำนวณก๊าซเรือนกระจก ของ Intergovernment Panel on Climate Change 2006 (IPCC) โดยมีหลักการดังนี้

1. ขอบเขตการรายงาน
 - 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยตรง (Scope 1) โดยเกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆที่มีแหล่งกำเนิดอยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคาร ในที่นี้หมายถึงการเผาไหม้ของน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติเท่านั้น
 - 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อม (Scope 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารในที่นี้หมายถึงพลังงานไฟฟ้าเท่านั้น
 - 1.3 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นโดยอ้อมอื่นๆ (Scope 3) เกิดจากการใช้พลังงานในการเดินทางของพนักงาน โดยรถโดยสารประจำทาง แท็กซี่ เท่านั้น
2. การรายงานปริมาณ
 - 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการผลิตโดยตรง (Scope 1) จะรายงานจากกระบวนการเผาไหม้จากปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) อาทิ ปริมาณน้ำมันหรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่อ้างอิงจาก IPCC

- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) จะรายงานจากปริมาณการซื้อไฟฟ้า โดยจะอ้างอิงค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากผู้ผลิตหรือผู้ขาย
- 2.3 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อมอื่นๆ (Scope 3) จะรายงานจากกระบวนการใช้เชื้อเพลิง (ตามน้ำหนักหรือปริมาตร) อาทิ ปริมาณน้ำมัน หรือก๊าซธรรมชาติ x ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่อ้างอิงจาก IPCC
3. การรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก จะครอบคลุมถึง ก๊าซ CO₂ CH₄ N₂O HFC_s PFC_s และ SF₆ โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย IPCC

น้ำ

การจัดการน้ำ ประกอบด้วย ปริมาณน้ำจากภายนอก น้ำที่ผ่านการบำบัด น้ำที่ปล่อยสู่ภายนอก และน้ำที่นำกลับมาใช้ มีการประเมินประสิทธิภาพการใช้น้ำ และความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบจากการนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึง ปริมาณการนำน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ มาใช้ ภายในกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลมาจากหลักฐานทางบัญชีหรือการอ่านค่าจากมิเตอร์น้ำประจำน้ำที่นำกลับมาใช้²⁸ หมายถึง ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้หลังจากกระบวนการปรับปรุงคุณภาพแล้ว โดยธนาคารได้ออกแบบระบบการจัดการน้ำในอาคารหลักของธนาคาร ได้แก่ อาคารราชบุรีบูรณะ อาคารพหลโยธิน และอาคารแจ้งวัฒนะ 1 และ 2 โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียแบบตะกอนเร่ง ที่มีการเติมอากาศอย่างเพียงพอ ส่งผลให้น้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่ได้ ร้อยละ 12 ของน้ำเสียอาคาร และไม่ก่อให้เกิดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการจัดการน้ำ

ของเสีย

การจัดการของเสียเป็นการพิจารณาที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร โดยปริมาณของเสีย หมายถึง ปริมาณของเสียที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมของธนาคาร ซึ่งการรายงานปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นในรายงานฉบับนี้ได้จากการชั่ง หรือการประมาณค่าที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ

²⁸ ในปี 2558 ระบบการนำน้ำกลับมาใช้อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุง จึงไม่มีการรายงานผลสำหรับปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้

ข้อมูลด้านสังคม (G4-22)

จำนวนพนักงานของธนาคาร

พนักงานของธนาคาร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทของธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Officer) ดังนี้

- กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ จนถึงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่าย (Department Head) และผู้บริหารงาน (Function Head)
- กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ (Officer) ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ (Officer) และเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Officer/Supervisor)

โดยการจำแนกพนักงานดังกล่าวข้างต้น ออกเป็น 2 ประเภท ตามประเภทสัญญาจ้าง คือ สัญญาจ้างแบบไม่มีกำหนดเวลา (Permanent) และสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลา (Contract)

การคำนวณชั่วโมงการทำงาน

1. เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลาและการเก็บบันทึกข้อมูลจากหน่วยงานการบุคคล หน่วยงานบัญชี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ในกรณีที่บริษัทหรือโรงงานไม่มีระบบบันทึกเวลา จะใช้วิธีการประมาณชั่วโมงการทำงานโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง-คน) = จำนวนคน x จำนวนวันทำงาน x จำนวนชั่วโมงการทำงานปกติ (ต่อวัน) + จำนวนชั่วโมงล่วงเวลารวม (เฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติการ)

การบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัย

ธนาคารบันทึกข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยคำนวณและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย ดังนี้

คำนิยาม

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

การคำนวณ

อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)

$$= \frac{\text{จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บทุกระดับ (ในช่วงเวลาที่รายงาน)} \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)}}{\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}}$$

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)

$$= \frac{\text{จำนวน (ราย) ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ในช่วงเวลาที่รายงาน)} \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)}}{\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}}$$

อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)

$$= \frac{\text{จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บ (ในช่วงเวลาที่รายงาน)} \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)}}{\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}}$$

อัตราการเจ็บป่วย/โรคจากการทำงาน

(Occupational Disease Rate; ODR)

$$= \frac{\text{จำนวน (ราย) การเจ็บป่วยจากการทำงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)} \times 200,000 \text{ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน)}}{\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน (ในช่วงเวลาที่รายงานผล)}}$$

อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)

$$= \frac{\text{จำนวนวันหยุดงานจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงานรวมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การลาที่ได้รับอนุญาตในช่วงเวลาที่รายงาน} \times 100}{\text{จำนวนวันทำงานทั้งหมดในรอบปี}}$$

ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (G4-17)

ชื่อเต็ม	สังคม			สิ่งแวดล้อม			
	การปฏิบัติงานด้านแรงงาน	การฝึกอบรม	ความปลอดภัย	เชื้อเพลิง	ไฟฟ้า	น้ำ	ของเสีย
1 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
2 บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
3 บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	○	○	○	○	●	●	●
4 บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
5 บริษัท แฟคเตอร์ี แอนด์อีควิปเม้นท์ กสิกรไทย จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
6 บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	●	●	●	●	●	●	●
7 บริษัท โพรเกรส พลัส จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
8 บริษัท โพรเกรส แอปไพร์ซัล จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
9 บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
10 บริษัท โพรเกรส แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
11 บริษัท โพรเกรส ฟาซิลิตีส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
12 บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
13 บริษัท โพรเกรส สโตร์เรจ จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
14 บริษัท โพรเกรส เอช อาร์ จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
15 บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
16 บริษัท โพรเกรส คอลเลคชั่น จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
17 บริษัท โพรเกรส เทรนนิง จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
18 บริษัท โพรเกรส มัลติ อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด	○	○	○	○	●	●	●
19 บริษัท กสิกร เทคโนโลยี กรุ๊ป เซเคียวเทียตี จำกัด**	○	○	○	○	●	●	●
20 บริษัท กสิกร แล็บส์ จำกัด**	○	○	○	○	●	●	●
21 บริษัท กสิกร ซอฟต์แวร์ จำกัด**	○	○	○	○	●	●	●
22 บริษัท กสิกร โปร จำกัด**	○	○	○	○	●	●	●
23 บริษัท กสิกร เซิร์ฟ จำกัด (ชื่อเต็ม : โพรเกรสซอฟแวร์ จำกัด)	○	○	○	○	●	●	●

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมผลการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย บริษัทร่วมและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในรายงานประจำปี 2558

* ข้อมูลด้านเชื้อเพลิง สำหรับบริษัทอื่นๆ นอกเหนือจากธนาคาร อยู่ระหว่างการจัดทำ

** เป็นบริษัทก่อตั้งใหม่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี และอยู่ระหว่างการจัดทำข้อมูลในด้านสังคม

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

 Materiality Disclosures KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED Feb 2016 Service		 Content Index KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED Feb 2016 Service		
GENERAL STANDARD DISCLOSURES				
General Standard Disclosures	Page		Direct Answer	External Assurance
	Annual Report	Sustainability Report		
STRATEGY AND ANALYSIS				
G4-1	007	006 - 007		
G4-2	012 - 013			
ORGANIZATIONAL PROFILE				
G4-3	268	010		
G4-4		010 - 012		
G4-5	268	031		
G4-6	272, 294 - 296			
G4-7	268 - 269			
G4-8		012 - 013		
G4-9	004	010		
G4-10		075		
G4-11		079		

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

General Standard Disclosures	Page		Direct Answer	External Assurance
	Annual Report	Sustainability Report		
G4-12		046 - 047		
G4-13	026 - 027			
G4-14		066 - 069	KBank supports the development of low-carbon economy by providing green loans as well as promoting resource efficiency in its operations.	
G4-15		101 - 102	KBank has participated in the United Nations Global Compact (UNGC) and upheld its principles on human rights, labor standards, environmental issues and anti-bribery & corruption.	
G4-16	198	011		
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES				
G4-17		092		
G4-18		018		
G4-19		019		
G4-20		020 - 021		
G4-21		018, 020 - 021		
G4-22		089 - 091		
G4-23		089		

GENERAL STANDARD DISCLOSURES				
General Standard Disclosures	Page		Direct Answer	External Assurance
	Annual Report	Sustainability Report		
STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
G4-24		022 - 023		
G4-25	196 - 197	022		
G4-26		022 - 023		
G4-27	196 - 197	022 - 023		
REPORT PROFILE				
G4-28		089		
G4-29		089		
G4-30		089		
G4-31		089		
G4-32		089, 093 - 100		
G4-33	060	089, 104 - 105		Financial data in Annual Report was verified by KPMG and Sustainability Report was assured by Thaipat Institute.
GOVERNANCE				
G4-34		017, 025 - 027		
ETHICS AND INTEGRITY				
G4-56		027		

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Material Aspects	DMA and Indicators	Page		Omissions	External Assurance
		Annual Report	Sustainability Report		
CATEGORY: ECONOMIC					
ECONOMIC PERFORMANCE	G4-DMA	010 - 011	035, 038 - 039		
	G4-EC1	062 - 063	058 - 059, 074		
	G4-EC2	012 - 013			
INDIRECT ECONOMIC IMPACTS	G4-DMA		041, 058 - 059		
	G4-EC8		041, 058 - 059		
PROCUREMENT PRACTICES	G4-DMA		046		
	G4-EC9		046 - 047		
CATEGORY: ENVIRONMENTAL					
ENERGY	G4-DMA		069 - 070, 090		
	G4-EN3		071, 087 - 088, 090		
	G4-EN4		071, 087 - 088, 090		
	G4-EN5		071, 087 - 088, 090		

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Material Aspects	DMA and Indicators	Page		Omissions	External Assurance
		Annual Report	Sustainability Report		
WATER	G4-DMA		070		
	G4-EN8		071, 087 - 088, 090		
EMISSIONS	G4-DMA		070, 072		
	G4-EN15		087, 090		
	G4-EN16		087, 090		
	G4-EN17		087 - 088, 090		
	G4-EN18		087, 090		
EFFLUENTS AND WASTE	G4-DMA		070		
	G4-EN22		-	Information is currently unavailable as its under discussion process will report next year.	
SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT	G4-DMA		046		
	G4-EN32		046		

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
Material Aspects	DMA and Indicators	Page		Omissions	External Assurance
		Annual Report	Sustainability Report		
CATEGORY: SOCIAL					
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK					
EMPLOYMENT	G4-DMA	046, 196	050, 053		
	G4-LA1		077 - 078		
	G4-LA2		054		
	G4-LA3		081		
LABOR/ MANAGEMENT RELATIONS	G4-DMA	046	049, 050, 052		
	G4-LA4		050, 083		
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY	G4-DMA	196	054		
	G4-LA6		086		
TRAINING AND EDUCATION	G4-DMA	046	054 - 057		
	G4-LA9		084		
	G4-LA11		084		

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES					
Material Aspects	DMA and Indicators	Page		Omissions	External Assurance
		Annual Report	Sustainability Report		
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY	G4-DMA		050		
	G4-LA12	240 - 241	075 - 076		
EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN	G4-DMA		052		
	G4-LA13		079		
SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES	G4-DMA		046		
	G4-LA14		046		
LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS	G4-DMA		050		
	G4-LA16		050		
SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS					
SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT	G4-DMA		046		
	G4-HR10		046		
SUB-CATEGORY: SOCIETY					
LOCAL COMMUNITIES	G4-DMA		041, 058 -059		
	G4-SO2		-	Indicator is not applicable for KBank as our location of operations has no significant negative impacts on local communities	
	FS13		041		

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Material Aspects	DMA and Indicators	Page		Omissions	External Assurance
		Annual Report	Sustainability Report		
ANTI-CORRUPTION	G4-DMA		029 - 031		
	G4-SO4		028 - 030		
SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY	G4-DMA		046		
	G4-SO9		046		
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY					
PRODUCT AND SERVICE LABELING	G4-DMA		041 - 043		
	G4-PR5		041		
PRODUCT PORTFOLIO	G4-DMA		039 - 041		
	FS8		068		
CUSTOMER PRIVACY	G4-DMA		044 - 045		
	G4-PR8		-	Confidentiality constraints. Total number of customer privacy and losses of customer data are confidential information, thus only percentage can be indicated.	

การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการละเมิดสิทธิมนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรง รวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล
แรงงาน	<ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง บริหารจัดการใช้แรงงานเกณฑ์และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง บริหารจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงานในการไม่เลือกปฏิบัติและกีดกันแรงงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และการให้ผลประโยชน์ที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สนับสนุนและจัดให้มีสภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยและสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทย เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและระหว่างลูกจ้างด้วยกัน ธนาคารรักษาและเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างธนาคารกับสหภาพแรงงาน คณะกรรมการลูกจ้างและพนักงาน ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคี ยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีนโยบายไม่บังคับแรงงานและไม่จ้างแรงงานเด็กตามกฎหมาย และที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น Ruggie Framework สนับสนุนส่งเสริมคนพิการให้มีโอกาสประกอบอาชีพเพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความภาคภูมิใจ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการปี 2550 จัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน
สิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดเรื่องการอนุรักษ์และร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณของพนักงาน กำหนดเรื่องการค้าเงินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินนโยบายอนุรักษ์

ประเด็น	หลักการสากล	แนวทางการดำเนินงาน
	<p>9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</p>	<p>และลดการใช้ทรัพยากรและการลดของเสีย และการสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายการพัฒนาพื้นที่อาคารสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาคารสถาปัตยกรรมสีเขียวซึ่งเน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์และระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยีและประสิทธิภาพสูง เพื่ออนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการจัดทำแผงโซลาร์เซลล์ในการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ภายในอาคาร (อยู่ระหว่างการดำเนินงานก่อสร้างและติดตั้ง) เป็นต้น ส่งเสริมความรู้ด้านสถาปัตยกรรมสีเขียว ในเรื่องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการอบรม จัดงานแก่งองค์กรและสถาบันการศึกษา
<p>การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</p>	<p>10. ดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ประกาศนโยบายการป้องกันการหลอประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ และกำหนดเรื่องการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และเพาะแสการกระทำทุจริตที่เกิดขึ้นในธนาคาร สื่อความและให้ความรู้ในนโยบายการป้องกันการหลอประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ หรือข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการกระทำไม่ถูกต้องต่อคณะกรรมการธนาคารได้โดยตรงรวมถึงมีมาตรการคุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล ร่วมลงนามในโครงการ “การส่งเสริมการจัดจ้าง สีเขียวในภาคเอกชน” ของสถาบันองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD)

รางวัลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

KASIKORNTHAI

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORN BANK

- IR Magazine Global Top 50
- รางวัล Best IR by a Thai Company
- รางวัล Asia's Best CEO (Investor Relations)
- รางวัล Best Investor Relations Professional (Thailand)
- รางวัล Best Investor Relations Company (Thailand)
- รางวัล ASEAN Corporate Governance Awards - TOP 50 Publicly Listed Companies from ASEAN
- ผลการประเมินในระดับ "ดีเลิศ"
- Thailand Sustainability Investment 2015
- รางวัลตรางาความยั่งยืน "ดีเด่น" ประจำปี 2558
- รางวัล Platinum Awards 2015 - Financial Performance, Corporate Governance, Social Responsibility, Environmental Responsibility and Investor Relations
- รางวัล Best CEO Award

ธนาคารกสิกรไทย
ธนาคารแห่งความยั่งยืน

ธนาคารกสิกรไทยปลูกฝังแนวความคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ลงไปในดีเอ็นเอของพนักงานทุกคน เป็น กรีน ดีเอ็นเอ ที่ซึมซับอยู่ในทุกกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่เป็นอัตลักษณ์ของธนาคารแห่งความยั่งยืน

www.kasikornbank.com
K-Contact Center 02-8888888

KBank Live | KBank Live | KBank Live | KBank Live

บริการทุกระดับประทับใจ

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



Independent Assurance Statement

To KASIKORNBANK PCL on the Sustainability Report 2015

KASIKORNBANK PCL or KBANK requested Thaipat Institute (the Foundation for Thailand Rural Reconstruction Movement under Royal Patronage) to carried out an assurance engagement response to the Sustainability Report 2015

Criteria for report preparation

- The Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines version 4, in accordance with the Guidelines using 'Core' option

Criteria for assurance standards

- The AA1000 Assurance Standard (AA1000AS 2008)

Addressee

The intended users of this assurance statement are the management of KBANK and its associated stakeholders.

Scope of Assurance

The scope of this assurance engagement based on Type 1, AccountAbility Principles: evaluation of adherence to the AA1000 AccountAbility Principles and to the GRI Sustainability Reporting Guidelines version 4 in accordance with 'Core' option. The scope of this assurance engagement does not provide conclusions on the reliability of the performance information.

Disclosures Covered

The assurance engagement is based on information that is publicly disclosed on the Sustainability Report 2015 of KBANK for the year ended 31 December 2015.

Methodology

We carried out Type 1 moderate assurance in accordance with AA1000AS. The Type 1 engagement requires us to report on the nature and extent of adherence to AA1000 APS. To achieve moderate level assurance we have used the criteria in AA1000AS to evaluate adherence to AA1000APS. We undertook

- Reviewed the policies, practices, management systems and processes and performance information to be included within the Sustainability Report 2015 of KBANK
- Analyzed information on performance provided in the Sustainability Report 2015 of KBANK as a source of evidence to evaluate adherence to the principles and guidelines
- Inquired the processes KBANK undertaken to adhere to the principles of inclusivity, materiality and responsiveness
- Assessed the extent to which KBANK has applied the GRI Reporting Framework including the Reporting Principles and GRI G4 Financial Services Sector Disclosures
- Provided observations/recommendations to KBANK in accordance with the Scope of Assurance based on defined criteria

Findings and Conclusions

- Based on the scope of assurance using the AA1000AS (2008), we conclude that KBANK has applied processes and procedures that adhere with the principles of inclusivity, materiality and responsiveness as set out in the AA1000APS (2008); and
- Based on the scope of assurance using the GRI G4 Reporting Framework, we conclude that KBANK has followed Reporting Principle and Standard Disclosures in a reasonable and balanced presentation of information and consideration of underlying processes for preparing the report

Observations and Recommendations

Nothing came to our attention which caused us to believe that the Sustainability Report 2015 of KBANK did not adhere to the Principles. To improve future reporting of Sustainability in accordance with AA1000APS, we have made following observations:

Inclusivity: The report shows engagement of stakeholders in various channels as well as brief practices to stakeholders. However, It is also recommended that clearly respond practices by

interest and expectation stakeholders group should be included in the next reporting period.

Materiality: Kbank clearly illustrates its process to acquire material aspect (both moderate and large level) and to determine boundary (within and outside organization)

Responsiveness: KBANK demonstrates its intensive response to the material issues that affect sustainability performance through governance structure, strategies, risk management, SD actions and performances. However, to determine target and timeline should consider S.M.A.R.T. concept.

To improve future sustainability reporting in relation to GRI Reporting Framework, we have made the following observations:

KBANK has in place the underlying processes for preparing the report content indicated on Standard Disclosures (Strategy and Profile, Management Approach, and Performance Indicators) including Financial Services Sector Supplement. It is observed that KBANK has room to improve on principles for ensuring report content and quality, such as balance and comparability

In addition to the recommendations, there are a number of suggestions:

- In general standard disclosure part should be indicated the organization's supply chain and basis for selection of stakeholders with whom to engage and not to engage.
- Performance on energy should be indicated in term of energy type consumption and energy intensity divided by energy type.
- Performance on Diversity and Equal Opportunity should be indicated in term of percentage of individuals within the organization's governance bodies and employees per employee category in each of the following such as gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity
- Performance on Anti-Corruption should be indicated in terms of numbers and percentages of higher executives, employees, and business partners who receive communications of anti-corruption policies and procedures Furthermore, its evidence should identify and collect as a process.
- Performance on Occupational health and safety should be indicated in term of types of injury, injury rate (IR), occupational diseases rate (ODR), lost day rate (LDR), absentee rate (AR) and work-related fatalities for independent contractors.
- Performance on Customer Privacy should be indicated in term of number of substantiated complaints regarding breaches of customer

privacy and losses of customer data which identified leaks, thefts, or losses of customer data.

Competencies and Independence

Thaipat Institute is a public organization established in 1999 with its roles in researching, training, and consulting in corporate responsibility and sustainability practices. Thaipat Institute is an AA1000AS (2008) Licensed Providers granted by AccountAbility, the creator and proprietor of the AA1000 Assurance Standard. Thaipat Institute has become the first GRI Organizational Stakeholder in Thailand since 2010 and has been certified as GRI training partner in Thailand, Indonesia, Malaysia, Philippines, Vietnam, and Singapore. Our team has the relevant professional and technical competencies and experience in corporate responsibility and sustainability for several years. During FY2014, we did not provide any services that relate to the report writing process to KBANK that could conflict with the independence of this work.

For Thaipat Institute



By Vorranut Piantam

Bangkok
17 february 2016



K

KASIKORNTHAI

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2558 ธนาคารกสิกรไทย

เรียน ผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารขอขอบคุณที่ท่านได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารด้วยดีมาโดยตลอด ขอเรียนให้ทราบว่า ธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2558 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเนื้อหาการรายงานเป็นการรวบรวมการดำเนินงานของธนาคารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังได้รวบรวมการดำเนินโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ช่วยสร้างมูลค่าให้แก่สังคมในปีที่ผ่านมา ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน ที่สละเวลาในการอ่านและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งอยู่ในเอกสารฉบับนี้หรือในเว็บไซต์ของธนาคารข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านมีคุณค่ายิ่ง ที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาการจัดทำรายงานของธนาคารในอนาคตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรุณาติดต่อ

ส่วนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ฝ่ายสื่อสารและองค์กรสัมพันธ์

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-4702984 โทรสาร : 02-4702746

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากอ่านรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของธนาคาร

ระดับความเข้าใจ

- เข้าใจมากที่สุด
- เข้าใจมาก
- เข้าใจปานกลาง
- เข้าใจน้อย
- เข้าใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวม

- พอใจมากที่สุด
- พอใจมาก
- พอใจปานกลาง
- พอใจเล็กน้อย
- พอใจน้อยที่สุด

ท่านชอบเนื้อหาของรายงานฯ ส่วนใดมากที่สุด

- กสิกรไทย กับ การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง
- การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสังคม
- การพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

หลังจากอ่านรายงานฯ แล้ว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

- ชื่นชอบมากขึ้น
- ชื่นชอบเท่าเดิม
- ชื่นชอบลดลง

ท่านเกี่ยวข้องกับธนาคารในรูปแบบใด

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

อื่นๆ(.....)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2558

.....

.....

.....

.....



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์
เลขที่: 1399/2564-10140



10140
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์
เลขที่: 1399/2564-10140
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์



ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ

แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

โทรศัพท์ : 02-2220000 โทรสาร : 02-4701144

K-Contact Center : 02-8888888

สวิตช์ : KASITHBK

อีเมล : info@kasikornbank.com

เว็บไซต์ : www.kasikornbank.com

ด้วยปณิธาน “กรีน ดีเอ็นเอ” รายงานฉบับนี้ใช้กระดาษ
หมึกฐานน้ำมันพืช และกระบวนการพิมพ์ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เมื่อเทียบกับการใช้กระดาษ
และกระบวนการพิมพ์แบบธรรมดา



ธนาคารกสิกรไทย
开泰银行 KASIKORNBANK

