



Corporate Social Responsibility Report 2013
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2556
Forward Together
ก้าวไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

สารบัญ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ / Vision Mission.....	8
สารจากคณะกรรมการธนาคาร / Message from the Chairman and the Chief Executive Officer.....	10
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม / Corporate Social Responsibility Report.....	14
การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม / Fair operations.....	16
การต่อต้านการทุจริต / Anti-corruption.....	19
การเคารพสิทธิมนุษยชน / Respecting human rights.....	23
การปฏิบัติต่อพนักงาน/แรงงานอย่างเป็นธรรม / Fair treatment of employees/labor.....	26
ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค / Responsibility to consumers.....	30
การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม / Community and social development participation.....	37
การจัดการสิ่งแวดล้อม / Environmental management.....	42
นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม CSR / Innovations and dissemination of CSR innovations.....	44

ดำเนินการอย่างรอบคอบ รับผิดชอบต่อรอบข้าง ลดความเสี่ยง เลี่ยงผลกระทบ เพิ่มความสุขให้ทุกส่วน

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มุ่งดำเนินงานโดยเคารพต่อกฎระเบียบ ไม่ดำเนินธุรกิจใดๆ
ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้รับความเสียหาย และไม่สร้างผลกำไรบนภาระของสังคม

Prudent and responsible operations

Kiatnakin Phatra Financial Group focuses on operating with respect to rules and regulations, not using business practices that can harm the economy, culture, society or environment and not making profit to the detriment of society.



ประสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุนไทยให้แข็งแกร่ง

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ยึดมั่นในการประสานประโยชน์ขององค์กร พนักงาน ลูกค้า และผู้ถือหุ้นให้สอดคล้องกับประโยชน์ของการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาตลาดการเงินและตลาดทุนของประเทศ โดยมุ่งเน้นการเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาตลาดทุนไทย

Co-ordinating the benefits/interests of stakeholders while developing and strengthening Thailand's money and capital markets

Kiatnakin Phatra Financial Group holds fast to the idea of aligning the interests of the organization, employees, customers, and shareholders with the country's economic development and money and capital markets, focusing on growing along with the Thai capital market.



แบ่งปันความรู้ ต่อยอดความคิด สร้างประโยชน์ที่ยั่งยืนด้วยความเชี่ยวชาญ

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร สนับสนุนการนำเอาความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร และพนักงาน อาทิ ด้านการบริหารจัดการการวางระบบ และกฎหมาย ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม และงานสาธารณกุศล

Using and sharing knowledge and expertise for the benefit of all

Kiatnakin Phatra Financial Group encourages the use of the knowledge and expertise of the organization as well as Staff in the Kiatnakin Phatra Financial Group in areas such as management, system design and law to be used for the benefit of society at large and public charities.



รวมพลังจิตอาสา สร้างคุณค่าคืนสังคม

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร สนับสนุนให้บุคลากรเป็นอาสาสมัคร หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และงานสาธารณกุศลจัดสรรงบประมาณ เพื่อช่วยเหลือสังคมและสาธารณกุศลอย่างเหมาะสม

Promoting volunteerism to give back to society

Kiatnakin Phatra Financial Group encourages its employees to volunteer for or to participate in social activities and public charity events, providing funding to help as appropriate.



ทำนุบำรุงศาสนา สืบสานวัฒนธรรมไทย

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มีส่วนร่วมทางสังคมในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่อํารงไว้ซึ่ง
ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดี
ในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ

Supporting religion and carrying on the Thai culture

Kiatnakin Phatra Financial Group plays a part in society supporting and promoting traditions,
customs and culture as well as religion by regularly providing support for religious activities.



เคียงข้างอย่างมั่นคง ส่งเสริมอย่างใส่ใจ ร่วมพัฒนาสังคมไทย ให้ก้าวไกลอย่างยั่งยืน

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ส่งเสริมให้ชุมชนโดยรอบของธนาคารและชุมชนต่างๆ มีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

Helping to develop Thai society for sustainable growth

Kiatnakin Phatra Financial Group encourages the Bank's surrounding communities as well as other communities to become strong and self-reliant, helping each other to have a good quality of life and live happily together.



วิสัยทัศน์

ธนาคารเพื่อความสำเร็จของลูกค้า
และประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อสังคม

พันธกิจ

1. ให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และครบครัน
พร้อมส่งเสริมศักยภาพของลูกค้าเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน
2. ดำเนินการด้วยหลักบรรษัทภิบาลโดยคำนึงถึง
ผลที่ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมจะได้รับ



Vision

To be recognized as the bank that stands for customers' success and builds a sustainable community

Mission

1. To provide a complete and expert service and to enhance customers' potential for a sustainable achievement.
2. To operate under corporate governance in concern of best outcome for all stakeholders.



สารจากคณะกรรมการธนาคาร

Message from the Chairman and the Chief Executive Officer



ปี 2556 เป็นปีที่การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารเกียรตินาคินได้ปรับปรุงเข้าสู่มาตรฐานของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มและก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบน้อยที่สุด มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความสำเร็จของลูกค้าและประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อสังคม ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

คณะกรรมการธนาคารได้ปรับปรุงแนวจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) และจริยธรรมทางวิชาชีพ (Code of Ethics) ซึ่งกำหนดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ให้ครอบคลุมประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลายมากขึ้นในปัจจุบัน และประกาศเป็นนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารในเดือนมกราคม 2557 เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ในเรื่องการกำกับดูแลกิจการ บทบาทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การต่อต้านการทุจริต การจัดการสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสซึ่งรวมถึงการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน Integrated Corporate Social Responsibility Reporting Framework (iCSR) ซึ่งวางหลักเกณฑ์โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื้อหาของรายงานฉบับนี้ได้สะท้อนถึงการให้ความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกระบวนการทำงาน (CSR in process) และนอกกระบวนการทำงาน (CSR after process) ซึ่งขับเคลื่อนโดยคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และ CSR Agent ของธนาคาร โดยได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี

การพัฒนาด้าน CSR in process ของธนาคารยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่าของงานที่ในหน้าที่ที่มีต่อธุรกิจ ตัวพนักงานและครอบครัว ตลอดจนสังคมส่วนรวม และธนาคารได้ปรับปรุงระเบียบเรื่องการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ และ/หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารมีการจัดการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ รอบด้านเพื่อป้องกันความเสียหายแก่ธุรกิจ อันอาจกระทบต่อลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การออกผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อบุคคล” ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์สามารถออกแบบแผนการชำระค่างวดให้สอดคล้องกับรายได้ในแต่ละช่วงเวลาได้ ซึ่งธนาคารจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในส่วนของการปรับระบบแจ้งเตือนค่างวดที่เปลี่ยนแปลงและการชำระหนี้ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีลดโอกาสเกิดหนี้สูญ (Non-performing Loan) และการเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าแล้ว นับเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่สร้างประโยชน์ให้สังคมภายใต้ความเสี่ยงที่สามารถบริหารจัดการได้

The year 2013 saw Kiatnakin Bank's corporate social responsibility operations clearly improve to the standards set by the Securities and Exchange Commission (SEC) and the Securities Exchange of Thailand. This was with the aim to ensure that the Bank's operations are conducted responsibly for the benefit of all groups of stakeholders with minimal negative impact. The Bank strives towards becoming a bank for customers' financial success with sustainable benefits for society in accordance with the organization's vision.

The Bank's Board has reviewed its Code of Conduct and its Code of Ethics established in 2006 so that they cover the increasing variety of social responsibility issues at present. The result was announced as the Bank's policy regarding business operational approaches with social responsibility in January 2014 to provide clear operational guidelines for all the directors, executives and staff members on all fronts regarding corporate governance, roles towards stakeholders, anti-corruption efforts, environmental management, CSR innovations and their dissemination, community and social development participation, and disclosure of information and transparency, which includes the preparation of CSR reports.

This CSR report has been prepared according to the Integrated Corporate Social Responsibility Reporting Framework (iCSR), the principles of which were laid out by the Securities Exchange of Thailand. The report content reflects the importance of both CSR in-process and CSR after-process business operations under the direction of the Bank's Board, executives and CSR Agents, with great cooperation and participation from all employees.

The Bank's CSR in-process operates on a continuous basis. Employees are encouraged to recognize the value of their work and duties to business, the employees themselves and their families, as well as to society on the whole. Also, the Bank has reviewed its regulations concerning the issuing of new products and significant changes in the work process. This is to achieve effective risk management that covers all important issues to prevent any negative impact on customers, society or the environment. An example is the issuing of the “Sin-cheu-jam-jaew” (great credit), a product which allows auto-leasing customers to conveniently design their installment payment plans to suit their income level at certain periods of time. This product causes the Bank to bear a bit higher cost as adjustments need to be made in the installment payment reminder system due to the changes in the plan; however, compared to the risk of non-performing loans being higher under the normal system as well as the added convenience for customers, this is considered an adjustment that provides benefit with manageable risk.

นอกจากนี้ ธนาคารได้สนับสนุนให้สายงานต่างๆ สร้างสรรค์นวัตกรรมในกระบวนการทำงานขึ้น เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน และยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า หลายโครงการได้นำไปสู่การปฏิบัติจริงแล้ว เช่น

- สายสินเชื่อธุรกิจ ได้เสนอเทคโนโลยีโครงสร้างระบบการก่อสร้างสำเร็จรูป หรือ Prefab ให้กับผู้ประกอบการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นลูกค้าธนาคาร ได้นำไปประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งสนับสนุนวงเงินสินเชื่อ สำหรับลงทุนพัฒนาระบบ Prefab ใช้งานเอง เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการก่อสร้างโครงการ

- สายธนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ นำข้อมูลความต้องการ และความชอบที่แตกต่างกันของลูกค้ามาพัฒนารูปแบบการมอบสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้า Priority Banking เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่ความต้องการแท้จริง

- ศูนย์ปฏิบัติการงานสาขาชลบุรี เปลี่ยนวิธีแจ้งเตือนติดตามเอกสารเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปีจากลูกค้าเข้าซื้อรถยนต์ทางโทรศัพท์เป็นการส่ง SMS ผ่านระบบ Internet ของธนาคารแทนการใช้โทรศัพท์ ส่งผลให้ลูกค้าสามารถเก็บข้อมูลการแจ้งเตือนไว้ในโทรศัพท์เพื่อความสะดวกในการจัดเตรียมเอกสารภายหลัง และช่วยประหยัดเวลาของลูกค้าในการรับข้อมูลดังกล่าว

ประเด็นการต่อต้านการทุจริตเป็น CSR in process อีกเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญยิ่ง ในปีที่ผ่านมา ธนาคารอยู่ระหว่างการยกร่างนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์ นโยบายการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ซึ่งคาดว่าจะสามารถประกาศใช้ได้ในปี 2557 และธนาคารได้ทำการสำรวจข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของทุกสายงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเพื่อให้ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติเพื่อการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชน

ในส่วนของ CSR after process ธนาคารได้กำหนดนโยบายหลัก 9 ประการดังนี้

1. ไม่ดำเนินธุรกิจใดๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้รับความเสียหาย และไม่สร้างผลกำไรบนภาระของสังคม
2. ยึดมั่นในการประสานประโยชน์ขององค์กร พนักงาน ลูกค้า และผู้ถือหุ้นให้สอดคล้องกับประโยชน์ของการพัฒนา เศรษฐกิจและการพัฒนาตลาดการเงินและตลาดทุนของประเทศ โดยมุ่งเน้นการเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาตลาดทุนไทย
3. มีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดการเงิน ตลาดทุน และธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศให้มีการเติบโตอย่างมั่นคง
4. สนับสนุนการนำเอาความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านธุรกิจของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร และพนักงาน อาทิ ด้านการบริหารจัดการ การวางระบบ และกฎหมาย เป็นต้น ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและสังคมส่วนรวม

In addition, the Bank has encouraged various divisions to work towards innovative work process for effective and efficient operations and increased customer satisfaction. Several projects have been put into practice including the following:

- The Business Lending Division promoted the use of prefabricated construction technology to real estate business operators who are the Bank's customers so that they can apply it to their business while also granting a line of credit for investing in developing their own prefabricated system in order to cut down the costs as well as the time period of construction projects.

- The Priority Banking Division made use of information about customers' different needs and preferences, developing it into offers of privileges to Priority Banking customers so they receive benefits that truly meet their needs.

- The Operations Center, Chonburi Branch now sends SMS reminders to auto-leasing customers regarding annual motor-vehicle tax documents via the Bank's Internet system instead of making phone calls. As a result, customers can keep the reminders on their phones for convenience in preparing the documents later as well as save time in receiving the information.

The anti-corruption issue is another CSR in-process effort that the Bank focused on during the past year. The Bank has been drafting anti-corruption policies, conflict of interest policies, and information confidentiality policies, which are expected to be completed and announced within 2014. The Bank has also conducted fact-finding surveys regarding operations involved with the anti-corruption efforts in each division in order to use the information in preparing self-evaluation forms as regards to anti-corruption measures. This should ultimately lead to the Bank's being accepted as member of the private sector's Collective Action Against Corruption Coalition.

As far as CSR after-process is concerned, the Bank has set out the following nine policies:

1. The Bank shall not conduct any business that damages the economy, culture, society or environment and shall not profit at the expense of society.
2. The Bank shall hold fast to aligning the interests of the organization, staff, customers, and shareholders with the benefits of economic development and the country's development of the money market and the capital market, focusing on growing along with Thailand's capital market development.
3. The Bank shall make efforts to help and develop the country's money market, capital market and securities business so that they grow with stability.
4. The Bank shall encourage staff to utilize their knowledge and expertise of the Bank's banking practices and those of the Kiatnakin Phatra Financial Group, as well as the staff's

5. ส่งเสริมให้มีการให้ความรู้และฝึกอบรมแก่พนักงาน เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมส่วนรวม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง และจัดตั้ง CSR Agent จากทุกฝ่ายงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in process) และหลังกระบวนการทำงาน (CSR after process)

6. สนับสนุนให้บุคลากรเป็นอาสาสมัครหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมและงานสาธารณกุศล

7. จัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือสังคมและสาธารณกุศลอย่างเหมาะสมโดยไม่จำกัดอยู่แต่โครงการและกิจกรรมที่ได้ประโยชน์ทางภาษีเท่านั้น

8. มีส่วนร่วมทางสังคมในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ดำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ

9. ส่งเสริมให้ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ธนาคารดำเนินงานด้าน CSR after process อย่างต่อเนื่องและยาวนานเป็นเวลา 42 ปี นับแต่ก่อตั้งธุรกิจสถาบันการเงิน โดยมีโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรติคุณนักพรต เป็นกรอบการดำเนินงานด้านนี้ ปัจจุบันมีกิจกรรมหลัก 10 กิจกรรมซึ่งแบ่งเป็นด้านส่งเสริมการศึกษา ด้านพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม และด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล ในปี 2556 ธนาคารได้อนุมัติกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานของหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญต่อเนื่อง 3 ปี (ปี 2556-2559) เป็นกิจกรรมใหม่ภายใต้โครงการนี้ เพื่อส่งเสริมการศึกษาธรรมะและการปฏิบัติธรรมของศาสนิกชนในสังคม

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้ชุมชนและสังคมผ่านการให้ความรู้เรื่องการเงินและการส่งเสริมวินัยทางการเงิน จึงกำหนดหลักเกณฑ์ให้ทุกส่วนงานและสาขาจัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวแก่ชุมชนทุกครั้งที่มีการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับชุมชนโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากธนาคาร

การดำเนินงานที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นการสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ต่อเนื่องยาวนานของธนาคารเพื่อดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราอย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อไป



นายสุพล วัฒนเวทิน
ประธานกรรมการ

own knowledge and expertise in areas such as management, systems layouts, and the law, for the benefit of the whole society. This includes doing work for the benefit of charities.

5. The Bank shall promote providing knowledge and training to instill a sense of responsibility for the community, society and the environment in staff at all levels continuously and earnestly, and shall appoint CSR Agents from each work division to carry out both CSR in-process and CSR after-process.

6. The Bank shall encourage employees to be volunteers or to participate in social activities and charity work.

7. The Bank shall allocate funding to help society and charities appropriately, which by no means shall be restricted to projects and activities that provide tax incentives.

8. The Bank shall play a part in society in promoting and supporting those activities that aim to preserve customs and traditions and shall provide regular sponsorship for religious activities as good practitioners of religion.

9. The Bank shall help strengthen the community around the Bank as well as other communities so that they become self-reliant, are able to support each other, enjoy a good quality of life, and live happily together.

The Bank has been conducting the CSR after-process continuously for 42 years - from the time the financial institution business was established, with the Human Development and National Development project with Kiatnakin Phatra as an operational framework. At present, there are ten main activities divided into those related to education development, ethics and social development, and disaster relief and charity. In 2013, the Bank agreed to support the operations of the Buddhadasa Indapanno Archives for three consecutive years (2013-2016), a new activity in this project, to support the study and the practice of dhamma by devout persons in society.

The Bank is determined to promote sustainable growth in the community and society through the provision of financial knowledge and the promotion of financial discipline. All departments and branches are thus required to provide knowledge, with the Bank's budgetary support, for the community every time they take part in activities for the public benefit.

All these operations reflect the Bank's continuous and long-existing social responsibility with the aim to take care of our stakeholders, which will further lead to the sustainable growth of the business in addition to benefitting society and the environment.



นายบรรยง พงษ์พานิช
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม Corporate Social Responsibility Report

ธนาคารให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี
จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินธุรกิจ
อย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กล่าวคือ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าคู่แข่งทาง
การค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแล รวมทั้งชุมชน
สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้ได้รับการปฏิบัติเป็นอย่างดี
จากธนาคารตามสิทธิที่มีอยู่ตามกฎหมายและข้อตกลง
ที่มีอยู่กับธนาคารอย่างเป็นธรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนา
อย่างยั่งยืนของธุรกิจ สังคมรอบข้างและระบบเศรษฐกิจ
ของประเทศโดยรวม

รายงานนี้ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐาน Integrated
Corporate Social Responsibility Reporting Framework (iCSR) โดยแบ่ง
หัวข้อการรายงานเป็น 8 หมวด ดังที่กล่าวถึง
ต่อไปนี้

The Bank places importance on good
corporate governance, business ethics and
business operations with responsibility
to society, focusing on taking care of
all stakeholders, namely shareholders,
customers, staff, trade partners, trade
competitors, creditors, regulatory
agencies, as well as the community,
society, and environment. This is so that
they are treated well and fairly by the
Bank according to their legal rights
and agreements with the Bank, leading
in turn to sustainable development of
the business, surrounding society, and
the country's economy on the whole.

This report has been prepared in
accordance with the Integrated Corporate
Social Responsibility Reporting
Framework (iCSR), divided into eight
sections as follows:



การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม Fair operations

ธุรกิจของธนาคารจำเป็นต้องเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ คู่ค้า เจ้าหนี้ และผู้ให้บริการจากภายนอกเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ธนาคารสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ดีต่อลูกค้า ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญยิ่งต่อการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายเรื่องหลักการค้ากับดูแลกิจการ หมาดบพบาพต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น

- ปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมในการทำธุรกิจ
- จัดทำรูปแบบสัญญาที่เหมาะสม และมีระบบการจัดการและติดตามให้มีปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงไว้กับคู่ค้าและเจ้าหนี้อย่างครบถ้วนและเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้า/เจ้าหนี้ทราบโดยเร็ว เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล
- จัดให้มีระเบียบและวิธีปฏิบัติว่าด้วยการจัดซื้อ/จัดจ้าง โดยในการคัดเลือกผู้ขาย คู่สัญญา หรือที่ปรึกษา ต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักการว่าธนาคารต้องได้รับประโยชน์สูงสุดภายใต้กระบวนการคัดเลือกที่โปร่งใส ปราศจากอคติ สามารถตรวจสอบได้

The Bank's business requires involvement and good relationships with a large number of trade partners, creditors and external service providers so that the Bank can offer good financial products and services to customers. Therefore, the Bank sees that it is important to operate its business fairly and as stated in its policy regarding the responsibilities to stakeholders, on the principle of good corporate governance. In doing this, the Bank shall:

- treat each and every trade partner equally and fairly in conducting its business
- prepare appropriate contracts and establish a management and follow-up system to ensure that the contracts or conditions agreed upon with trade partners and creditors are followed completely and strictly, and in the case where any condition cannot be implemented, trade partners/creditors shall be promptly informed so that reasonable approaches and solutions can be mutually agreed upon
- establish rules and guidelines regarding procurement in which the selection of vendors, contract partners, or consultants shall be based on the principle that the Bank achieve the optimum benefit under transparent, unbiased and accountable selection processes.

การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารเป็นไปอย่างโปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคารต้องปฏิบัติตามระเบียบเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร โดยมีฝ่ายบริหารสำนักงาน สายปฏิบัติการ กำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างทุกประเภท ยกเว้นที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีสายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้กำกับดูแล

ในส่วนของการสรรหาผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และการตรวจสอบราคานั้น หน่วยงานผู้ซื้อ และ/หรือหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง ต้องสรรหาผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และตรวจสอบราคากับผู้ขาย/ผู้รับจ้างอย่างน้อย 2 ราย เพื่อเปรียบเทียบ และคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างที่ให้ราคา และข้อเสนอที่ดีที่สุด เว้นแต่กรณีที่มีสินค้า/บริการนั้นมีผู้ขาย/ผู้รับจ้างที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพียงรายเดียว

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการจัดซื้อจัดจ้างทำหน้าที่เจรจาต่อรองราคากับผู้ขาย/ผู้รับจ้าง เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์สูงสุดตามแนวทางที่กำหนดไว้

การอนุมัติสั่งซื้อต้องกระทำโดยผู้มีอำนาจลงนามในสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่ได้รับแต่งตั้งจากธนาคารเท่านั้น

การติดตามตรวจสอบความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างนั้นกระทำโดยสายตรวจสอบภายใน

การใช้บริการจากบุคคลภายนอก

ธนาคารกำหนดขอบเขตและลักษณะงานที่จะใช้บริการจากบุคคลภายนอกตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานในการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนสัญญาเก่า โดยต้องพิจารณาครอบคลุมประเด็นสำคัญ ต่อไปนี้

1. ความสามารถทางด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน
2. สถานะความมั่นคงทางการเงิน
3. ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับธนาคาร
4. ความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ๆ
5. ความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกให้บริการแก่หลายธนาคาร

The Bank's procurement

The Bank's procurement process is carried out with transparency for the Bank's optimum benefit and to fully meet service users' needs. Each of the Bank's business units must follow the Bank's rules regarding procurement. The Office Management, Operations, supervises the procurement of all kinds except in those matters related to information technology, which are supervised by the Information Technology.

In selecting vendors and price examination, the requesting business units and/or procurement business units must look for and compare the prices of at least two vendors. Then the vendor offering the best price and conditions will be selected, except in the case where there is only one vendor with suitable qualifications for that particular product or service.

Pertaining to this, the Procurement Sub-committee has the duty to negotiate with vendors to obtain the most suitable prices and optimum benefit as set out in the approach.

Purchasing approval must be made only by people who have been authorized by the Bank to enter into procurement agreements.

The Internal Audit follows up and examines the accuracy, transparency and fairness of the procurement transactions.

Outsourcing

The Bank sets the scope and nature of work to be outsourced according to the Bank of Thailand's criteria and sets clear approaches for standards in the selection of external service providers before making a new contract or renewing an old contract. Consideration is given to cover the following issues:

1. technical ability, expertise, and work experience
2. financial stability status
3. business reputation, complaint or lawsuit records, organizational culture and service providing policies suitable for the Bank
4. ability to adjust and respond to new developments
5. risk in the case where the external service provider provides services to several banks

6. หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาการใช้บริการจากบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ

ผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับคัดเลือกต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด และได้รับการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลอย่างเหมาะสมจากธนาคาร เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับกรณีที่ธนาคารเป็นผู้ดำเนินการเอง และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการภายนอกได้ปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการทบทวนผู้ให้บริการภายนอกเป็นระยะตามความเหมาะสมของกลุ่มงาน

การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

ในส่วนการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อคู่แข่งทางการค้า ธนาคารกำหนดไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการว่าธนาคารต้องดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย กติกาและจริยธรรม และมีระบบการควบคุมดูแลให้มีการดำเนินการใดๆ เพื่อให้ได้มาหรือใช้ข้อมูลความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าโดยวิธีการที่ผิดกฎหมาย และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าหรือกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากมูลความจริง

หลักการดังกล่าวมาจากแนวคิดขององค์กรว่าความได้เปรียบในการแข่งขันต้องเกิดจากการดำเนินงานที่เหนือชั้นกว่า มิใช่เกิดจากการทำธุรกิจอย่างไร้จรรยาบรรณและผิดกฎหมาย

6. clear criteria for considering the use of services from outside parties with some relation to the committee

The external service providers selected must enter into written contracts and agreements of identical standards with the Bank and be supervised, followed up on, examined, and evaluated appropriately by the Bank to ensure they meet internal control standards and service standards as provided by the Bank itself. This is also to ensure the external service providers have strictly complied with related laws, accounting standards, and rules and regulations. On top of this, the Bank audits the external service providers periodically as appropriate for the work group.

Fair competition

As far as fair treatment of trade partners is concerned, the Bank states in the principle of good corporate governance that it shall conduct business according to rules and ethics and have a control system to ensure that trade competitors confidential information will not be acquired illegally and that the Bank will not damage trade competitors' reputation or make unfounded accusations against them.

The said principle is based upon the organization's belief that competitiveness must result from superior operations and not from unethical or illegal business conduct.

การต่อต้านการทุจริต Anti-corruption

นโยบายการป้องกันการทุจริตภายในองค์กร

ธนาคารตระหนักว่าการทุจริตเป็นสาเหตุสำคัญต่อการทำลายความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินธุรกิจ และส่งผลให้กิจการต้องรับโทษทางแพ่ง ทางอาญา และถูกแทรกแซงการบริหารโดยผลของกฎหมาย ดังนั้น ธนาคารจึงกำหนดนโยบายและกรอบแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันการทุจริตไว้ในหลักการกำกับดูแลกิจการจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร และข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติในการป้องกันการทุจริตสำหรับการดำเนินธุรกิจเฉพาะเรื่องให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น อาทิ

- นโยบายเรื่องหลักเกณฑ์การรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- นโยบายเรื่องหลักเกณฑ์การเปิดเผยรายการที่โยงกัน (Connected Transaction) และการรายงานการกระจายการถือหุ้น (Strategic Shareholders)
- นโยบายเรื่องหลักเกณฑ์การซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อบัญชีธนาคารหรือที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในที่เป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์
- นโยบายเรื่องการจัดระบบการจัดการให้มีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้
- นโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องการปฏิบัติในกรณีพบปัญหา/การร้องทุกข์
- ระเบียบเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing)

ในปี 2556 ธนาคารได้ยกร่างนโยบายอีกหลายฉบับเพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ในองค์กร อาทิ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์ นโยบายการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ซึ่งคาดว่าจะได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคารให้ประกาศใช้ในปี 2557

Policies to prevent corruption within the organization

The Bank realizes that corruption compromises the confidence of stakeholders towards business operations and that corruption can cause the business to be subject to civil and criminal penalty as well as management interventions as a result of law. Therefore, the Bank has set policies and practice guidelines to prevent corruption in its principles of good corporate governance, business ethics in the business operations of Kiatnakin Phatra Financial Group, and work regulations.

Additionally, the Bank has set clear policies, criteria and rules of practice to prevent corruption for specific business operations including the following:

- Policy on criteria in reporting stake-holding of board members, executives, and related persons
- Policy on criteria in disclosing connected transactions and in reporting strategic shareholders
- Policy on criteria of securities trading of executives, staff and related individuals who are involved in investments in securities for the Bank's account or who are able to access internal information which could affect the prices of securities
- Policy on ensuring that the management system is of standard, with transparency and accountability
- Human resources policy regarding rules of practice and methods in case of problems or complaints
- Rules regarding the Bank's policies in procurement of outsourcing

In 2013 the Bank drafted several additional policies to prevent corruption that could possibly occur in the organization. These include anti-corruption policies, policies on conflicts of interest, and policies on confidentiality of information, which are expected to be approved by the Bank's Board of Directors and put into effect in 2014.

การต่อยอดจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตให้กับผู้บริหารและพนักงาน

- จัดอบรมเรื่องจริยธรรมทางวิชาชีพและค่านิยมขององค์กรให้กับผู้บริหารและพนักงานใหม่ทุกคน
- ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการปฏิบัติธรรมเพื่อพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรม รวมถึงจัดธรรมบรรยายในโอกาสต่างๆ เช่น วันครบรอบวันเกิดธนาคาร
- ธนาคารส่งผู้แทนร่วมงาน “วันต่อต้านคอร์รัปชัน 2556 : ACT NOW ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต” ซึ่งจัดโดยองค์การต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ในวันศุกร์ที่ 6 กันยายน 2556 ณ ห้องรอยัลพารากอนฮอลล์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร



Establishing anti-corruption conscience in executives and staff

- Arrange training in professional ethics and organization's values for new executives and staff
- Encourage executives and staff to enroll in dhamma practice for development of ethics and virtues as well as arrange dhamma lectures on various occasions such as the Bank's anniversary
- As a part of these efforts, the Bank sent representatives to attend "Anti-corruption Day 2013: ACT NOW" organized by Anti-corruption Organization of Thailand on Friday, 6 September 2013, Royal Paragon Hall, Bangkok.

ตัวอย่างมาตรการที่ใช้ตอบโต้กรณีทุจริตที่เกิดขึ้น

- ในกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงจากกรณีร้องเรียนหรือเสนอแนะโดยบุคคลภายนอก ลูกค้า/คู่ค้า และพนักงานนั้น กรรมการผู้จัดการใหญ่ (ธนาคาร) หรือกรรมการผู้จัดการ (บริษัทในกลุ่ม) สามารถใช้ดุลพินิจจัดตั้งคณะทำงานเพื่อหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการหาข้อเท็จจริงหรือมูลเหตุต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร อาทิ การกระทำที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน เช่น ฝ่าฝืนระเบียบ คำสั่ง แสดงพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับค่านิยมขององค์กร รวมถึงการ (ส่อ) ทุจริตต่างๆ เป็นต้น
- ธนาคารมีกระบวนการสอบสวนและวิธีจัดการแก้ไขกรณีร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยผู้บังคับบัญชาทำการวินิจฉัยข้อร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไข และแจ้งให้พนักงานผู้ร้องทุกข์ทราบ หากพนักงานที่ยื่นคำร้องทุกข์ไม่พอใจ สามารถยื่น

Examples of measures in responding to corruption cases

- In the investigating process to determine the facts when there are complaints or recommendations by outside parties, customers, trade partners and staff, the Bank's or the Bank subsidiary's managing directors can use their discretion to set up a working group to investigate facts or actions that may negatively impact the organization. Examples are staff's violation of rules, orders, behavior conflicting with the organization's values as well as suspicious acts of fraud or corruption.
- The Bank has procedures in place to investigate and deal with complaints fairly. The superordinates consider the complaints, address the situation and then inform the parties filing the complaint. Should the staff feel

อุทธรณ์ต่อผู้บริหารระดับสูงสุดได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คำวินิจฉัยของผู้บริหารระดับสูงสุด หรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ ถือเป็นที่สุด

- กรณีที่พนักงานถูกวินิจัยว่ากระทำความผิดข้อบังคับการทำงานจริง จะถูกพิจารณาลงโทษทางวินัย ตามลักษณะแห่งความผิดหรือความหนักเบาของการกระทำความผิด หรือร้ายแรงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องมีสายบริหารทรัพยากรบุคคลร่วมเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นในการพิจารณาลงโทษทางวินัยทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในองค์กร

การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

เพื่อสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต

ธนาคารสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตในภาคสังคม จึงประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติเพื่อการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชน (Private Sector Collective Action Coalition against Corruption) ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2553 ซึ่งเป็นโครงการที่ริเริ่มโดยความร่วมมือของ 7 องค์กร ได้แก่ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการต่อต้านการทุจริตในวงกว้าง ปัจจุบันนี้มีบริษัทเอกชนประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมฯ จำนวน 271 บริษัท

ธนาคารได้ทำการสำรวจข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของทุกสายงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเพื่อให้ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติเพื่อการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชน ซึ่งมีภาคเอกชนได้รับการรับรองแล้ว 41 องค์กร ณ สิ้นเดือนมกราคม 2557

นอกจากนี้ ธนาคารเข้าร่วมรับฟังความคิดเห็น เรื่องการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนเกี่ยวกับ 1) การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน 2) การดำเนินงานด้าน CSR และ 3) ข้อมูลบุคคลที่ทำหน้าที่ให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัท จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ร่วมกับสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และเข้าร่วมประชุมทำความเข้าใจกรอบของการทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หัวข้อ “การสื่อสารและขั้นตอนการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ

dissatisfied with the result, appeals can be filed with top management within a set time frame. The judgement of the top management or the managing director is considered final.

- In cases where the employee is judged to be at fault, having genuinely violated work rules, the employee will be subject to disciplinary action in accordance with the nature, extent or seriousness of the wrongdoing. The Human Resources will jointly consider the case and comment on the disciplinary action in each case to ensure fairness and equality within the organization.

Cooperation with external agencies to support anti-corruption efforts

The Bank supports fighting corruption in society and thus announced its intent to be part of the Private Sector Collective Action Coalition against Corruption from 9 December 2010. The coalition was initiated with the cooperation of seven organizations: namely, the Thai Institute of Directors, Thai Chamber of Commerce, International Chamber of Commerce, Thai Listed Companies Association, Thai Bankers Association, Federation of the Thai Capital Market Organizations, and Federation of the Thai Industries, with the support from the government and the National Anti-corruption Commission. It has the objectives to push for extensive efforts against corruption. A total of 271 companies have so far announced their intent to be part of the coalition.

The Bank has conducted surveys of operational facts related to anti-corruption efforts in every division to collect data for use in self-evaluation regarding anti-corruption measures. The final aim is to be certified and gain membership of the Private Sector Collective Action Coalition against Corruption. As of end of January 2014, 41 private organizations had been certified.

In addition, the Bank attends comment sessions regarding disclosure of information of listed companies as regards 1) being against corruption 2) CSR undertakings and 3) information about people with the duty to attain good

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทจดทะเบียน” จัดโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ธนาคารได้จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ผ่านทางสมาคมธนาคารไทยด้วย

governance in the company, organized by the Office of the Securities and Exchange Commission, along with the Thai Listed Companies Association. The Bank also participates in meetings for understanding the framework for reporting corporate social responsibility titled “communication and the stage of setting policies related to the prevention of corruption by listed companies”, organized by the Thai Listed Companies Association in cooperation with the Office of the Securities and Exchange Commission.

In addition, the Bank has allocated funding to support the operations of the Anti-Corruption Organization of Thailand Foundation through the Thai Bankers Association.

จำนวนคดีที่ธนาคารถูกฟ้องเกี่ยวกับการทุจริต

2556 : 0

The number of cases where the Bank is sued as regards corruption

2013 : 0

อัตราส่วนและจำนวนหน่วยธุรกิจของธนาคารที่ประเมินแล้วว่ามีความเสี่ยงด้านการทุจริต

2556 : N/A (แต่มีการสำรวจกับบางหน่วยธุรกิจในปี 2556 โดยฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน)

The percentage of the Bank's businesses assessed as containing risk of corruption

2013 : N/A (Note: Some work units were surveyed in 2013 by the Compliance Department, Operations Control Division)

อัตราส่วนของพนักงานที่ได้รับการอบรมในเรื่องเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต ได้แก่

- กฎหมายเกี่ยวกับการฟอกเงิน
- ค่านิยมของเกียรตินาคิน
- การตระหนักถึงความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
- ความรู้เรื่องการฉ้อโกงและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2556 : 21.50% (627 คน)

The percentage of staff having been trained in regarding anti-corruption matters :

- Money-laundering laws
- Kiatnakin values
- Recognizing the information system security
- Knowledge of fraud and practice according to rules and regulations

2013 : 21.50% (627 persons)

การเคารพสิทธิมนุษยชน Respecting human rights

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกบุคคลเพื่อว่าจ้างให้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ของธนาคารนั้นต้องกระทำด้วยความเป็นธรรม คำนึงถึงคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง คุณสมบัติทางการศึกษา ประสบการณ์ ข้อกำหนดอื่นๆ เท่าที่จำเป็นแก่ตำแหน่งงาน โดยไม่มีนโยบายกีดกันแบ่งแยกทางศาสนา เพศสภาพร่างกาย ความพิการและความด้อยโอกาสอื่นๆ ในสังคม

พนักงานของธนาคารทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และสมศักดิ์ศรีในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดนโยบายและระเบียบในด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นธรรมสำหรับพนักงานที่จะได้รับการคุ้มครองและเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานในด้านต่างๆ โดยเท่าเทียมกัน ปราศจากอคติในเรื่องเพศและสภาพร่างกายของบุคคลเช่น การได้รับหลักประกันด้านสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาพยาบาล หรือสิทธิการเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ความสามารถทั้งภายในและภายนอกและการได้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม หรือการขอโอนย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานที่พนักงานต้องการ (Career Connect) ตามความถนัดของตนเองและสอดคล้องกับนโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้ หรือการได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม โดยเท่าเทียมกัน ทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิง รวมถึงการแต่งกายตามประเพณีในช่วงที่ต้องการสนับสนุนประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น การจัดวันหยุดพักผ่อน หลักเกณฑ์เกษียณอายุงาน เป็นต้น

การกระทำใดที่อาจส่งผลกระทบต่อหลักสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานในเรื่องความเท่าเทียมกัน จะถูกตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอโดยหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ สายตรวจสอบภายใน ฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมาย และสายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีการทบทวนหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน หรือส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามหลักการดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และป้องกันปัญหาความไม่พึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า หรือคู่ค้าของธนาคารในแต่ละกรณี

แนวปฏิบัติต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

ในการว่าจ้างเหมาแรงงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้บริการด้านบุคลากร หรือการทำสัญญากับคู่ค้าธนาคารในเรื่องใด จะเป็นไปตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร โดยมีขั้นตอนการนำเสนอราคาของบริษัทต่างๆ ซึ่งเป็นนิติบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีมาตรฐานการดูแลพนักงานของตนตามที่กฎหมายกำหนด มีการบริหารจัดการในการให้บริการ การรับประกัน มีกระบวนการพิจารณาอนุมัติของธนาคารในรูปแบบของคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งไว้อย่างชัดเจน และโปร่งใส

Respecting human rights is part of the Bank's human resources management policy from the stage of personnel selection to holding positions within the Bank. The selection process is to be conducted fairly with consideration of each position's requirements, educational qualifications, experiences and other requirements necessary for the positions without any discrimination in terms of religion, gender, physical disability and other lack of opportunities.

All the Bank's staff are treated fairly in accordance with their status as being part of the Bank. Pertaining to this, the Bank has set clear policies and rules in various aspects to be strictly followed. As regards fairness, staff are entitled to equal protection of their basic rights, without gender or physical discrimination. For example, all employees get health insurance, annual physical examinations, medical treatment, and the right to receive training to enhance their knowledge and abilities both in the company and outside the company. They can also get to work in accordance with their knowledge and capacity. Staff can ask to transfer to work units for which they are better suited according to the Career Connect program, befitting their aptitude and the Bank's policies. Both male and female employees have equal rights to earn an appropriate wage. They can choose to wear traditional clothing in accordance with local traditions and customs. They also receive vacation leave and can retire according to the established criteria.

The Bank's various business units investigate regularly any action that may affect the principle of equality in basic rights and freedom. The Compliance, the Internal Audit and the Human Resources Management Division investigate these matters to review the principle of respecting human rights or to ensure that this principle is followed strictly. This is in order to prevent dissatisfaction on the part of the Bank's employees, customers, or trade partners as the case may be.

Practice guidelines for external agencies regarding respecting human rights

In contracting labor with external agencies to provide personnel services or when entering into agreements with the Bank's trade partners in any matter, the Bank abides by its rules of procurement, soliciting price quotations from companies that

เป็นธรรม ธนาคารจึงไม่มีปัญหาในเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมการกีดกันหรือกลั่นแกล้งของผู้รับเหมา หรือคู่ค้าธนาคาร

มาตรการป้องกันการใช้แรงงานเด็ก

ธนาคารมีหลักเกณฑ์เรื่องการจ้างแรงงานของธนาคาร หรือการจ้างเหมาแรงงานผ่านบริษัทภายนอกอย่างชัดเจนที่จะไม่จ้างบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพของการทำงาน ธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และไม่สนับสนุนให้มีการใช้แรงงานเด็กซึ่งอยู่ในวัยที่ต้องศึกษาหาความรู้ โดยกำหนดไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หมวดที่ 3 เรื่องการว่าจ้าง

มาตรการที่ใช้เพื่อจัดการใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ

การจัดให้มีการประชุมทบทวน โดยมีตัวแทนเข้าร่วมประชุมระหว่างกัน หรือปรับแก้ไขพันธสัญญาต่างๆ ระหว่างธนาคารกับคู่ค้าของธนาคารในเรื่องการจ้างแรงงานเหมา เป็นมาตรการที่ธนาคารปฏิบัติโดยสม่ำเสมอ รวมถึงการขอให้คู่ค้าของธนาคารที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว จัดส่งตัวแทนเข้ามาปฏิบัติงานในสถานที่ของธนาคาร เป็นครั้งคราว เพื่อช่วยทำให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติตามแรงงานโดยเหมาะสมเป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎหมาย

การแจ้งนโยบายและข้อปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงาน รวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติ

ธนาคารกำหนดให้ประเด็นเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนหนึ่งของข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในหมวดนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคล หลักการกำกับดูแลกิจการในหมวดบทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรเรื่องการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเคารพและให้เกียรติ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถรับทราบข้อมูลได้จากเว็บไซต์ภายในขององค์กรตลอดเวลา

ระเบียบและหลักเกณฑ์ใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อพนักงานอื่นๆ ได้จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศไว้โดยเปิดเผยในช่องทางสื่อสารภายในของธนาคารเช่นกัน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่ได้รับผ่านทางกลไกการร้องทุกข์ที่เป็นทางการ

ธนาคารมีขั้นตอนการปฏิบัติในเรื่องการร้องทุกข์หรือการแก้ไขข้อร้องทุกข์ของธนาคารในเรื่องสิทธิหรือเสรีภาพในการปฏิบัติงาน สภาพการจ้าง ข้อขัดแย้ง การไม่ได้รับความเป็นธรรมต่างๆ หรือความคับข้องใจในเรื่องใดก็ตาม เพื่อให้พนักงานรวมไปถึงลูกค้า คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกอื่นๆ สามารถร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านหน่วยงาน

are juristic persons according to law, that have measures in place for treating their employees according to law, and that have efficient management for providing and guaranteeing the services to be rendered. The Bank's approval procedure is in the form of committees or sub-committees appointed clearly, fairly and with transparency. The Bank therefore has not had any problems with complaints of it being unfair to, discriminating against, or treating the Bank's contractors or trade partners badly.

Measures for child labor prevention

The Bank has clear criteria for contracting labor both by itself and through external companies. It does not employ any person under 18 so that candidates hired can work for the Bank efficiently and effectively. It does not support the use of child labor as children who are of school age should have the opportunity to learn. This is stipulated in the regulations regarding work, Section 3, on employment.

Measures to eliminate conscript labor and forced labor

Meetings are held for representatives to review or modify the commitments made in the agreements between the Bank and its trade partners regarding contract labor. The Bank has consistently adhered to these commitments, including requesting the trade partners have their representatives work on the Bank's premises periodically to promote understanding about how to treat labor fairly and according to law.

Informing employees about policies and practices in regard to human rights including those barring discrimination

The Bank includes respecting human rights as part of its work regulations in the section 'human resources management', corporate governance principles in the section 'roles to stakeholders' and business ethics for the Kiatnakin Phatra Financial Group in the section 'treating others with respect'. Employees can access this information from the organization's internal website at any time.

ที่ธนาคารกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน โดยมีระเบียบธนาคารกำหนดหน้าที่และขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนไว้โดยละเอียด ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ทีมพนักงานสัมพันธ์ โดยกำหนดไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของธนาคาร หมวดที่ 10 เรื่องการร้องทุกข์ หรือระเบียบ เรื่องการสอบสวนและพิจารณาโทษทางวินัยของธนาคาร

รายงานการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ของแหล่งดำเนินงานที่อยู่ในข่ายการพิจารณาบทกวน

เนื่องจากยังไม่เกิดปัญหาคือจะเกิดผลกระทบในเรื่องดังกล่าว จึงไม่มีรายงานในส่วนนี้



Other rules and criteria related to treatment of other employees have also been made available in writing and have been publicized openly via the Bank's channels of internal communication.

Addressing complaints regarding human rights received through formal channels

The Bank has certain procedures to follow for those making complaints and for addressing complaints received regarding the rights or freedom in performing work, employment conditions, conflicts, unfair treatment, or other grievances so that employees, customers, trade partners or outside parties can file any complaints through specific business units with duties and responsibilities clearly assigned by the Bank. The Bank's rules have outlined the functions and the stages of filing complaints in detail for the Customer Contact Center and for the Employee Relations, as stated in the regulations regarding the Bank's work, Section 10, on making complaints and the Bank's rules of investigating and passing disciplinary action.

Report on evaluation of impact on human rights at work sites under review

As there have been no problems reported regarding human rights at work sites, there has been no report so far regarding this matter.

ข้อมูลพนักงานจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับพนักงาน วุฒิการศึกษา และพื้นที่ ปี 2556
Staff information classified by gender, age range, staff level, education and area for 2013

จำนวนพนักงานทั้งหมด / Total number of staff	
2,910 (เฉพาะพนักงานประจำ / permanent staff only)	
จำนวนพนักงานแยกตามช่วงอายุ / Number of staff by age range	
น้อยกว่า 30 ปี / Under 30 (Years of age)	783
ระหว่าง 30 ปี ถึง 50 ปี / Between 30 and 50 (Years of age)	2,047
มากกว่า 50 ปี / Over 50 (Years of age)	80
จำนวนพนักงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา / Number of staff by education	
มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี) / Secondary school (lower than Bachelor's degree)	35
ปริญญาตรี / Bachelor's degree	2,198
ปริญญาโท / Master's degree	669
ปริญญาเอก / Ph.D.	8
จำนวนพนักงานจำแนกตามเพศ / Number of staff by gender	
เพศชาย / Male	1,247
เพศหญิง / Female	1,663
จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่ / Number of staff by area	
สำนักงานใหญ่ / Headquarters	1,211
นอกสำนักงานใหญ่ / Outside headquarters	1,699

การปฏิบัติต่อพนักงาน/แรงงานอย่างเป็นธรรม Fair treatment of employees/labor

ธนาคารตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคลที่มีต่อการขับเคลื่อนธุรกิจของธนาคารและการสร้างประโยชน์ให้สังคม จึงมุ่งคัดเลือก พัฒนา ส่งเสริม และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามที่กำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และจรรยาบรรณธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ดังนี้

จัดระบบการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม และเสมอภาคแก่พนักงาน

ธนาคารจัดให้มีระบบการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เสมอภาค โดยวัดจากค่างาน (Job Grade) และเทียบเคียงได้กับผู้ประกอบการอื่นในประเทศซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งค่าตอบแทนเมื่อเกษียณอายุแก่พนักงานเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิต

ธนาคารให้ผลตอบแทนการทำงานอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานหญิงและชายอย่างเท่าเทียม รวมถึงสวัสดิการและวันหยุดต่างๆ เช่น ในปี 2556 มีพนักงานชายใช้สิทธิลาเพื่อดูแลบุตรแรกเกิด 34 คน รวมเป็นวันลาทั้งสิ้น 91 วัน

สำหรับการเปลี่ยนแปลงใดๆ หากจะมีขึ้น ธนาคารจะบอกกล่าวพนักงาน ตามหลักเกณฑ์ อย่างน้อย 30 วัน ทั้งนี้ จะมีการประชุมชี้แจงกับประธานสายของพนักงานก่อนล่วงหน้า



Realizing the value of human resources and that employees drive the Bank's business as well as benefit society, the Bank selects, develops, promotes, and retains efficient employees so that its operations can achieve set goals efficiently and effectively. This is in accordance with the human resources management policies stated in regulations regarding work and business ethics, with a focus on fair treatment of employees as follows:

A compensation system with fairness and equality for employees

The Bank has arranged a system for determining appropriate and equal compensation and benefits by considering the job grade, comparable to other domestic operators in the same industry, including retirement compensation for employees' lifetime financial security.

The Bank provides compensation, salary rates and basic remuneration equally for both male and female staff, including benefits and leave. For example in 2013, 34 male staff members asked for leave to take care of their newborn babies, a total of 91 days of leave altogether.

In case there are any changes in policy, the Bank informs staff according to its criteria, at least 30 days in advance. Pertaining to this, meetings are held to clarify the matter with chairpersons of the staff's division in advance.

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ / Provident Fund Data		
อายุสมาชิก / Length of working period	พนักงานจ่ายเงินสมทบ (ร้อยละ) / Staff's contribution (%)	ธนาคารจ่ายเงินสมทบ (ร้อยละ) / Bank's contribution (%)
อายุงานน้อยกว่า 5 ปี / less than 5 years	5.0	5.0
อายุงาน 5 ปีขึ้นไป / 5 years up	10.0	10.0

ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยคัดเลือกจากตัวแทนแต่ละสายงาน/ฝ่ายงานภายในธนาคาร ตามสัดส่วนที่กฎหมายกำหนด ในปี 2556

Regular care of work environment to ensure staff's safety and security of life and belongings

The Bank has encouraged staff's participation in arranging benefits by setting up a committee for benefits in the organization and a committee for safety, occupational health, and working environment. Members are representatives from each division or department in the Bank in the proportion as stated in the

คณะกรรมการทั้งสองชุดมีบทบาทสำคัญด้านการเสนอข้อมูล มุมมองเรื่องสวัสดิการ เช่น การปรับปรุงเครื่องแบบพนักงาน การนำเสนอความเป็นอยู่ของพนักงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ของพนักงาน เป็นต้น

ในปี 2556 พนักงานของธนาคารไม่มีการเจ็บป่วยเนื่องจากการ ทำงาน แต่มีอุบัติเหตุเล็กๆ น้อยๆ บ้าง เช่น สะดุดหกล้มขณะ ขนย้ายเอกสาร เป็นต้น ซึ่งธนาคารมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล ที่ครอบคลุมในเรื่องการรักษาพยาบาลดังกล่าว

จัดให้มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ในเรื่องการแต่งตั้ง โยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษที่ชัดเจน

ธนาคารบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องการแต่งตั้ง โยกย้าย รวมถึง การให้รางวัลและการลงโทษโดยความสุจริตใจ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงาน โดยกำหนด หลักการดังกล่าวไว้ในนโยบายเรื่องหลักการทำงานกับบุคลากร หมวด บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน โดยให้อาสาพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ให้กับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และ สร้างความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรขององค์กร อาทิ พนักงานประจำสาขาจะต้องเข้าอบรมหลักสูตรเฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสาขา มีการเรียนการสอนในสาขา จำลอง เพื่อให้พนักงานได้คุ้นเคยกับสภาพการทำงานจริง และ สอนโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ มีการทบทวน หรือ จัดอบรมเพิ่มเติม ทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระบบการทำงาน เช่น หลักสูตร Absolute Marketing หลักสูตรมาตรฐานปฏิบัติการเช่าซื้อ หลักสูตร Single Licenses เป็นต้น และยังมีหลักสูตรต่างๆ ที่ช่วยเสริมทักษะใน การทำงาน เช่น ทักษะการเจรจา (Negotiation Skill) ทักษะการแก้ ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making Skill) และหลักสูตรเฉพาะสำหรับผู้จัดการสาขา เป็นต้น

ผู้บริหารของธนาคารได้รับการเสริมทักษะการเป็นผู้นำเพื่อให้ เป็นต้นแบบตามค่านิยมขององค์กร ด้วยหลักสูตรการพัฒนา ศักยภาพ เช่น หลักสูตร Leading at the speed of Trust หลักสูตร การจัดการกับผลตอบรับ (Coping with Feedback) การจัดเสวนา “Executive Talk” เป็นประจำในหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของ ผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบแนวทางในการบริหารงานตาม นโยบายขององค์กร และนำไปปรับใช้ ต่อยอดกับการทำงาน เช่น บริหารธุรกิจด้วยกลยุทธ์หมากล้อม เป็นต้น

regulations. In 2013, these two committees played a major role in presenting information and perspectives regarding benefits including improvements to staff uniforms, staff's well-being, and staff's working environment.

In 2013, there were no cases of staff's work-related health problems at the Bank except small accidents such as tripping and falling while moving around the office, for which treatment benefits were provided.

A clear human resources management system for appointing, transferring, and issuing rewards and penalties

The Bank manages its human resources, appointing, transferring, and issuing rewards and penalties honestly on the basis of the employees' knowledge, abilities, and suitability. The said principles are stated in the policy on good governance, in the 'roles of stakeholders' section.

Staff knowledge and abilities development and provision of extensive and consistent opportunities to staff

The Bank arranges various training programs in line with its policies for executives and staff so that they can develop their knowledge and abilities and build up their expertise in performing their work. For example, branch employees undergo specific training programs related to branch operations and training is conducted in a simulated branch so that the participants get used to the actual working conditions. They are also trained by experts and review programs or additional programs are organized every time a work system is modified. Examples are the Absolute Marketing program, Leasing Operation Standards program, and Single Licenses program. In addition, there are work skill-enhancing courses including negotiation, problem solving and decision-making skills, as well as specific programs for branch managers.

The Bank's executives have been trained in leadership skills to be models according to the organization's values through various programs including the Leading at the Speed of Trust program, Coping with Feedback program, and the 'Executive Talk' program. The Executive Talk program is held regularly

โครงการการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่ใช้รวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกต่อการสืบค้น และการเรียนรู้ของพนักงาน รวมทั้งโครงการ Community of Practice (CoP) หรือชุมชนคนทำงาน เพื่อเป็นอีกช่องทางในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดำเนินการโดยฝ่ายงานต่างๆ 19 ฝ่ายงานเพื่อแบ่งปันความรู้ให้กับพนักงานฝ่ายเดียวกันและพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่สนใจความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อาทิ การประเมินราคาทรัพย์สิน การบริหารหนี้ การบริหารสำนักงาน เรื่องกฎหมาย การบริหารความเสี่ยง การสื่อสารองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

นอกจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญให้กับผู้บริหารและพนักงานแล้ว ธนาคารได้จัดหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ต่างๆ ของพนักงาน ตามที่พนักงานประสงค์ และมีการให้ความช่วยเหลือในการใช้สถานที่ประชุม งบประมาณบางส่วน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬาประเภทต่างๆ ที่พนักงานชื่นชอบ เช่น ฟุตบอล แบดมินตัน โบว์ลิ่ง หรือ บาสเกตบอล หรือ กอล์ฟ รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนของธนาคาร มีส่วนเข้าร่วมพูดคุยเสนอแนะในเรื่องการบริหารจัดการ สวัสดิการ หรือการจัดกิจกรรม HR Coffee Talk ทุกไตรมาสเป็นอย่างน้อย โดยเชิญตัวแทนพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ หลากหลาย เข้าร่วมพูดคุยกับผู้บริหารของธนาคารตามความเหมาะสม



on topics of interest to executives so that they learn about the organization's management approaches according to its policies through a variety of methods such as one based on go, a Japanese board game. These executive can then apply the knowledge acquired to their work.

The Knowledge Management project is another tool used for organizing knowledge systematically for greater convenience in retrieving and learning by staff. The Community of Practice (CoP) project is another channel of learning where staff can share their knowledge and work experiences. This is carried out by 19 departments with the aim to let staff both in the same department and in different departments to learn about each other. They thus can gain knowledge about other types of work such as giving estimates of property value, debt management, office management, law, risk management, organizational communication, human resources management, work system development and information technology.

In addition to training for development of knowledge, abilities, and expertise for executives and staff, the Bank arranges and supports staff activities. The Bank, for example, provides meeting venues and funding for activities such as sports popular among staff like football, badminton, bowling, basketball, and golf. There are other activities as well where all Bank staff can participate and make suggestions regarding management and benefits. At the HR Coffee Talk, organized at least quarterly, representatives from various work units get to meet and talk with the Bank's executives.

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานปี 2556 / Information about staff training for 2013			
จำนวนหลักสูตร และจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม ในปี 2556 / Number of programs and number of staff enrolled in 2013			
ประเภทหลักสูตร / Type of program	จำนวนหลักสูตร / Number of programs	จำนวนรุ่น / Number of classes	จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม / Number of staff enrolled in the program
หลักสูตรอบรมภายนอก / External programs	109	109	308
หลักสูตรพื้นฐาน / Basic programs	3	20	1,129
หลักสูตรเฉพาะงาน / Job specific programs	42	199	5,171
หลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำ / Leadership development programs	11	46	1,062
รวม / Total	165	374	7,670

บริหารงาน โดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน หรืออาจถูกถามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างให้เกียรติ เป็นธรรม สุภาพ โดยเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานทุกคน เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเฉพาะที่จำเป็น โดยถือเป็นความลับ ให้โอกาสในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ มุ่งเน้นการพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

เมื่อพนักงานมีความคับข้องใจในการปฏิบัติงานประการใด สามารถสื่อสารโดยตรงกับผู้บังคับบัญชา หรือร้องเรียนผ่านผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง หรืออาจเลือกสื่อสารผ่านทีมพนักงานสัมพันธ์ สายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือผ่านทางเว็บไซต์ภายในองค์กรได้

ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของพนักงานในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นธรรมและชัดเจนตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หมวด 10 การร้องทุกข์ และนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องการปฏิบัติในกรณีพบปัญหา/การร้องทุกข์

Management without unfair practices which may affect staff's work stability or cause undue stress

The Bank considers it essential to treat each staff member respectfully, fairly, and politely, honoring his/her personal rights and keeping confidential only the personal information that is necessary. The Bank provides work opportunities for staff of all levels and focuses on development of a healthy work atmosphere and culture.

When staff experience any frustration at work, they can communicate directly with their superordinates or file complaints directly to the top management. They can also choose to communicate via the staff relations team, Human Resources Management, or the internal website.

The Bank has established a system to manage staff's complaints fairly and clearly as stated in work regulations, Section 10, on complaints and policies on human resources management regarding practices when there are problems or complaints.

จำนวนข้อร้องเรียนโดยพนักงานในปี 2556 / Number of staff complaints in 2013			
ปี / Year	2554 / 2011	2555 / 2012	2556 / 2013
จำนวน (เรื่อง) / Number of complaints filed	21	43	9
จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแก้ไขแล้ว / Number of complaints addressed	21	43	9

ข้อมูลการจ้างพนักงานใหม่ในปี 2556 / New staff employment data in 2013					
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนก ตามช่วงอายุ / Number of new staff by age range			จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่ / Number of former employees by age range		
น้อยกว่า 30 ปี / Under 30 (Years of age)	203	43.56%	น้อยกว่า 30 ปี / Under 30 (Years of age)	215	38.88%
ระหว่าง 30 ปี ถึง 50 ปี / Between 30 and 50 (Years of age)	260	55.79%	ระหว่าง 30 ปี ถึง 50 ปี / Between 30 and 50 (Years of age)	331	59.86%
มากกว่า 50 ปี / Over 50 (Years of age)	3	0.65%	มากกว่า 50 ปี / Over 50 (Years of age)	7	1.26%
รวม / Total	466	100%	รวม / Total	553	100%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามพื้นที่ / Number of new staff by area			จำนวนพนักงานพ้นสภาพจำแนกตามพื้นที่ / Number of exit staff		
สำนักงานใหญ่ / Headquarter	231	49.57%	สำนักงานใหญ่ / Headquarter	253	45.75%
นอกสำนักงานใหญ่ / Outside headquarter	235	50.23%	นอกสำนักงานใหญ่ / Outside headquarter	300	54.25%
รวม / Total	466	100%	รวม / Total	553	100%

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค Responsibility to consumers

ธนาคารให้ความสำคัญกับความพึงพอใจสูงสุดและความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร จึงมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรม และจัดให้มีระบบการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัด ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่และสม่ำเสมอ

นโยบายสินเชื่อของธนาคาร

ธนาคารกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการให้สินเชื่อที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตของธนาคารและเพื่อกระตุ้นให้มีการขยายตัวของสินเชื่อตามทิศทางที่กำหนด และมีผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง และตามนโยบายนี้ธนาคารต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษสูงกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในการพิจารณาสินเชื่อให้แก่ธุรกิจบางประเภท เช่น ธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ธุรกิจที่เกี่ยวกับการเมือง ตลอดจนธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมในด้านต่างๆ เช่น โรงงานผลิตอาวุธ อายุมข ผู้มีอิทธิพล หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

การให้ข้อมูลเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ ของธนาคาร

การให้ข้อมูลเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับของธนาคารเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องหลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์ ผ่านช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า ได้แก่ เว็บไซต์ของธนาคาร ประกาศหน้าสาขา ศูนย์บริการลูกค้าและเจ้าหน้าที่เงินฝาก เพื่อให้มีความชัดเจนและโปร่งใสในการจ่ายและเรียกเก็บดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ ที่เกี่ยวข้องกับ การรับฝากเงินและการให้สินเชื่อของธนาคาร ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคในการเปรียบเทียบข้อมูลสำหรับเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองลูกค้าเงินฝาก ธนาคารต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ลูกค้าแต่ละรายทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัญชีเงินฝาก และกรณีบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหวแต่ไม่อยู่ในข่ายเรียกเก็บค่าบริการรักษาค่าบัญชีเงินฝาก ธนาคารต้องแจ้งเป็นจดหมายลงทะเบียนหรือจดหมายรับรองให้ลูกค้าทราบการบริหารความเสี่ยง

The Bank places importance on maximum customer satisfaction and confidence in the Bank. It thus aims to offer quality products and excellent services to customers by focusing on their needs and benefits, not making unfair trade stipulations, and providing control system to ensure that agreements made with customers are strictly followed honestly, carefully and consistently.

The Bank's credit policies

The Bank sets credit policies to provide standard approaches for granting credit in accordance with the Bank's credit risk management as well as to stimulate credit expansion in set directions, with returns appropriate to risks. With these policies, the Bank's caution is greater than that provided by the criteria of the Bank of Thailand when considering credit for certain types of business including business with fast-changing technology, politically-related business, as well as those businesses that may have a negative impact on society such as those which encourage risky behaviors or involve arms manufacturing, as well as those which could have undue influence including powerful individuals and newspapers.

Providing information on the Bank's interest rates, discounts, service charges, and fines

The Bank providing information on its interest rates, discounts, service charges, and fines is in accordance with the Bank of Thailand's guidelines via various channels of communication with customers, i.e. the Bank's website, at the front of the branch, at customer service centers, and from staff. This is for clarity and transparency in payment and collection of interest, discounts, service charges, and fines related to deposits and credit. It also promotes fair competition in business operations and provides opportunities for customers to make comparisons before choosing services. In addition, for customer deposit protection, the Bank notifies customers in writing no less than 30 days prior to collecting account maintenance fees and in the case where the account is inactive but not subject to the account maintenance charge, the Bank must inform customers by registered or certified letter.

การบริหารความเสี่ยง

นโยบายเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจ
ตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) รวมถึงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย 3 เรื่อง ได้แก่ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน หลักเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำสำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และหลักเกณฑ์สำหรับการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำสำหรับความเสี่ยงด้านปฏิบัติการโดยวิธี Basic Indicator Approaches (วิธี BIA) เพื่อให้มีระบบการบริหารและควบคุมความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เหมาะสม และเพียงพอกับปริมาณธุรกรรมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ รวมถึงเตรียมความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงจากผลิตภัณฑ์ใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยสาระสำคัญประการหนึ่งตามนโยบายนี้ คือ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าในกรณีมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกรรมที่สำคัญจะยังสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินการได้อย่างเหมาะสม

นโยบายเรื่องการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process : ICAAP)

ธนาคารกำหนดนโยบายเรื่องการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (Internal Capital Adequacy Assessment Process : ICAAP) โดยอ้างอิงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักการกำกับดูแลเงินกองทุนโดยทางการ (Pillar 2) รวมทั้งประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กลุ่มธุรกิจมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญครบทุกด้าน และมีกระบวนการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน (ICAAP) ที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณธุรกรรมของกลุ่มธุรกิจมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารความเสี่ยง รวมถึงกระบวนการ ICAAP ของกลุ่มธุรกิจ

ในปี 2556 เงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารอยู่ที่อัตราร้อยละ 13.7 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้มี

Risk Management

Policy on operational risk management of the business group

The Bank has set policies on the business group's operational risk management according to the Bank of Thailand's guidelines, on business continuity management (BCM) and business continuity plan (BCP), as well as three announcements by the Bank of Thailand on outsourcing criteria in financial institution business operations and minimum capital requirement for operational risks by way of Basic Indicator Approaches (BIA). This is to ensure that an operational risk control and management system is in place that is appropriate and adequate for the quantity of transactions of the Bank and the companies in the business group. The Bank is also prepared to limit the risks that may arise in the future from new products to an acceptable level. Essential elements regarding this policy are Business Continuity Management (BCM) and the Business Continuity Plan (BCP). This is to ensure that in the case where events cause normal operations to be interrupted, major transactions will continue or be resumed appropriately.

Policy on Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)

The Bank has established a policy on Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) in reference to the Bank of Thailand's announcement on the supervisory review process (Pillar 2) and other related announcements so that the business group has an essential complete risk management system and has an Internal Capital Adequacy Assessment Process suitable and effective for the number of transactions of the business group. This provides an approach for examining and evaluating the efficiency of the group's risk management system and ICAAP.

In 2013, the Bank's capital adequacy stood at 13.7%, higher than the minimum requirement set by the Bank of Thailand.



ข้อมูลอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (ร้อยละ) / Capital Adequacy Ratio (CAR or BIS ratio) (%)			
ปี / Year	เงินกองทุนตามกฎหมาย / Regulatory Capital (million baht)	อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์ เสี่ยงของธนาคาร / The Bank's CAR ratio	เกณฑ์ขั้นต่ำของ ธปท. / The Bank of Thailand's minimum requirement
2556 / 2013	28,177	13.7	8.5
2555 / 2012	27,391	14.7	8.5
2554 / 2011	22,285	15.4	8.5

การคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการโฆษณาและในด้านสัญญา

ธนาคารปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 อย่างเคร่งครัด เช่น ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในการโฆษณา ธนาคารหลีกเลี่ยงการใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและการใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมโดยรวม นอกจากนี้ ธนาคารไม่ทำการโฆษณาด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญานั้น หนังสือสัญญาทุกฉบับให้ ข้อมูลชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับเงื่อนไข ข้อตกลง ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาของสัญญาและระยะเวลาในการยกเลิกสัญญา จัดทำด้วยภาษาที่ชัดเจน ใช้ตัวอักษรที่อ่านและเข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถนำสัญญากลับไปศึกษาได้ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้บริโภค ศึกษาและสอบถามรายละเอียดต่างๆ ในสัญญา ณ จุดขายจนเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย มีมาตรการที่ไม่กำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมแบบเอาเปรียบผู้บริโภค

การประเมินและปรับปรุง ผลกระทบของสินค้าและบริการ

ที่อาจเกิดกับผู้บริโภค

ระเบียบเรื่องการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ และ/หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่มีนัยสำคัญ

ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และ/หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่มีนัยสำคัญนั้น จะต้องดำเนินการตามระเบียบเรื่องการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product) และ/หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคาร มีการจัดการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่ดีครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ มีมาตรฐาน รอบคอบ สอดคล้องกับสภาพตลาด สถานการณ์ รวมถึงกลยุทธ์ของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ป้องกันการหยุดชะงักของธุรกิจหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อธุรกิจ อันอาจกระทบต่อผู้บริโภคได้

Consumer Protection

Advertising and contracts

The Bank strictly complies with the Consumer Protection Act B.E. 2522. For example, in consumer protection regarding advertising, the Bank avoids the use of information that may be unfair for consumers and the use of information that may have adverse effects on society on the whole. In addition, the Bank does not advertise in a way which could cause physical or psychological harm to anyone or which could cause consumers annoyance. As for consumer protection regarding contracts, each provides clear and adequate information about terms and conditions, agreements, expenses, period of contract and termination of contract. Contracts are made in clear easy-to-understand language and fonts. Consumers are given the opportunity to take the contract away to study it further before making a decision. They can also ask questions about details in the contract at the point of sale until mutual understanding is achieved by both parties. In addition, there are measures in place to ensure that the Bank will not stipulate unfair terms and will not take any actions to mislead consumers.

Evaluation and improvement of the potential effect of products and services on consumers

Rules regarding the issuing of new products and/or making significant adjustments to the working process

In developing new products and/or making significant adjustments to the working process, there are set rules to be followed. This is to ensure that the Bank has an effective operational risk management system covering key issues and that the system is of standard, appropriate for market conditions and situations, and in line with the Bank's strategies and related laws. The system also ensures business continuity and prevents any damage to the business that may impact consumers.

ธนาคารมีการศึกษาคุณภาพของการให้บริการในช่องทางต่างๆ เช่น สาขา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำธุรกรรมและการใช้บริการของธนาคารที่สาขาทุกแห่ง รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางศูนย์บริการ โทร. 0 2680 3333 และเว็บไซต์ และ Social Media ซึ่งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะติดต่อกลับเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าธนาคารได้ดำเนินการต่อประเด็นที่ผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามาแล้วภายใน 3 ชั่วโมง นอกจากนี้ ธนาคารให้ข้อมูลอีเมลส่วนบุคคลของกรรมการอิสระแต่ละท่านไว้บนเว็บไซต์ของธนาคารเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกรรมการอิสระของธนาคารได้โดยตรง

แนวทางการดำเนินการรับผิดชอบต่อผู้บริโภคของสายธุรกิจต่างๆ

• ธุรกิจเงินฝาก

ธนาคารดำเนินโครงการ Investment Club เพื่อจัดสัมมนาให้ความรู้ทางการเงินและการลงทุนที่ทันสมัยแก่ลูกค้าและผู้สนใจทั่วไปอย่างต่อเนื่อง จำนวนหลักสูตรที่จัดในปี 2555-2556 รวม 15 หลักสูตร โดยมีลูกค้าและผู้สนใจการลงทุนทั่วไป ร่วมกิจกรรม 1,600 คน

• ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกรรม พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม ดังนั้น สัดส่วนสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ของธนาคารจึงมีสัดส่วนที่สูงกว่ารถยนต์ประเภทอื่น เพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการได้มีพาหนะไว้ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

The Bank regularly evaluates the quality of services offered through various channels such as its branches for development and improvement of service quality. Surveys are also conducted of customer satisfaction with the Bank's transactions and services at all branches. Comments and complaints made via the Customer Contact Center, Tel. 0 2680 3333, the Bank's website, and social media are taken into consideration and the Customer Contact Center will contact the service users to let them know the Bank has dealt with the matter within three hours. In addition, the Bank also provides personal email addresses of independent committee members on its website as a channel for service users to communicate with them directly.

Approaches to responsibility to consumers of various business divisions

• Deposit business

The Bank conducts the Investment Club project to organize seminars for customers and the general public on a regular basis to provide knowledge of finance and modern investments. A total 1,600 people, both customers and the general public interested in investment, participated in the 15 courses offered during the years 2012-2013.

• Hire Purchase

The Bank focuses on creating occupational opportunities for those involved in agriculture, commerce and industry. As such, the Bank's auto leasing credit for commercial vehicles is higher than for other types of autos. This supports business operators so that they have vehicles for use in business operations.

อัตราส่วนสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (%) / % of Hire purchase		
ปี / Year	ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล / Bangkok & vicinity Upcountry	ในต่างจังหวัด / Bangkok & vicinity Upcountry
2556 / 2013	20.61	79.39
2555 / 2012	25.59	74.41
2554 / 2011	29.06	70.94

สถิติการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ แบ่งตามประเภทรถ (หน่วย: สัญญา) / Statistics of granted divided by auto type (in units)						
ปี / Year	2556 / 2013 (units)		2555 / 2012 (units)		2554 / 2011 (units)	
ประเภท / Type	รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ / Commercial cars	รถยนต์ส่วนบุคคล / Passenger car	รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ / Commercial cars	รถยนต์ส่วนบุคคล / Passenger car	รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ / Commercial cars	รถยนต์ส่วนบุคคล / Passenger car
รวม / Total	65,245	44,827	81,269	43,964	76,110	38,255

• ธุรกิจสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ธนาคารพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยธนาคารให้สินเชื่อและสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งโครงการก่อสร้างสำเร็จ มีทีมที่ปรึกษาของธนาคารคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจอย่างใกล้ชิด ทั้งในเรื่องการใช้และการจัดซื้อวัสดุทดแทนธรรมชาติในการก่อสร้างเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและลดต้นทุนการก่อสร้าง สนับสนุนการทำตลาด พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ มีศักยภาพสามารถแข่งขันในธุรกิจได้ผ่านกิจกรรม ดังนี้

1. **โครงการ RE Annual Seminar** จัดต่อเนื่องเป็นเวลา 10 ปี มีผู้เข้าร่วมฟังสัมมนาปีละประมาณ 250 คน
2. **โครงการ KK Smart RE** ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารจำนวน 10-15 คนต่อปี เข้ารับการอบรมในหลักสูตร RE-CU
3. **โครงการ RE New Gen** ร่วมกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 จัดหลักสูตรพัฒนาผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้กับลูกค้าของธนาคารเฉลี่ยปีละ 40 คน
4. **โครงการศึกษาวิจัยระบบ Prefab** ทำการศึกษาวิจัระบบการก่อสร้างสำเร็จรูป โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ สนับสนุนช่วยเหลือลูกค้าในการหาทางออกงานก่อสร้างในวิกฤตแรงงาน ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสม กับขนาดธุรกิจของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในระดับ SME พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพสามารถแข่งขันและยืนหยัดอยู่ในธุรกิจ ไม่ถูกรายใหญ่กลืนหายไปในอนาคต

• Real estate lending business

The Bank considers it essential to grant credit to real estate businesses that demonstrate social responsibility to the community and environment. Most of these are small and medium-sized operators. The Bank grants credit and provides continued support for the customers until construction projects are completed. The Bank's team of consultants works closely with them to give advice regarding the use and purchase of alternatives to natural materials for construction for environmental conservation as well as construction cost reduction. Customers also get marketing support and the opportunity to enhance their potential to compete in business through the following project activities:

1. **RE Annual Seminar** — This has been organized for the past 10 consecutive years, with approximately 250 seminar participants each year.
2. **KK Smart RE** — This has been organized, together with Chulalongkorn University, since 2009, for 10-15 Bank customers to get training in the RE-CU program each year.
3. **RE New Gen** — This has been organized, together with Thammasat University, since 2011, for 40 Bank customers each year on average to train in this program to develop a new generation of real estate operators.
4. **Prefab System Research project** — This research project has as its main objective to support and assist customers in finding solutions to construction problems during this time of labor shortage which are relevant and suitable to the small and medium-sized business operators. It also aims to promote the operators' potential to compete and to be able to continue doing business in the industry without being taken over by larger operators.



จากการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้มีผู้ประกอบการไว้วางใจ และให้ความเชื่อมั่น ในการใช้สินเชื่อกับธนาคาร ทำให้ยอดสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี

This project contributes to the increase in the business operators' trust and confidence in the Bank, resulting further in the total real estate credit business growing steadily each year.

ปี / Year	2556 / 2013		2555 / 2012		2554 / 2011	
ประเภทสินเชื่อ / Type of credit	ในกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล / Bangkok & vicinity Upcountry	ในต่างจังหวัด / Upcountry	ในกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล / Bangkok & vicinity Upcountry	ในต่างจังหวัด / Bangkok & vicinity Upcountry	ในกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล / Bangkok & vicinity Upcountry	ในต่างจังหวัด / Bangkok & vicinity Upcountry
มูลค่าสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ (ล้านบาท) / Amount of Real estate credit business (million baht)	20,447	13,125	17,810	10,628	17,492	5,843

• ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ธนาคารดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดีมาแล้ว 24 งวดของธนาคารได้มีแหล่งเงินทุนในอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อนำไปใช้ตามความจำเป็น

• Personal loan business

The Bank issues personal loans to support its customers with good credit repayment records for periods of 24 installments to get loans at special interest rates for their personal use.

ปี / Year	2556 / 2013	2555 / 2012	2554 / 2011
ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลรายใหม่ (ล้านบาท) / Total new personal loans (million baht)	2,211.66	2,461.45	2,351.43
จำนวนลูกค้า (ราย) / Number of customers	20,805	19,170	22,891

• ธุรกิจหลักทรัพย์

การดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรธนาคารมีกระบวนการมาตรฐานสากลในการคัดเลือกและวิเคราะห์ธุรกิจที่จะเข้าตลาดหลักทรัพย์ โดยเน้นการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส และมีการจัดสรรสัดส่วนให้กลุ่มลูกค้าที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของหลักทรัพย์นั้นๆ

ในส่วนของการให้บริการลูกค้าที่มิใช่วิเคราะห์ของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรได้จัดทำบทวิเคราะห์การลงทุนที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับการตัดสินใจลงทุนและการติดตามการลงทุน พนักงานให้คำแนะนำการลงทุนตามข้อมูลจากบทวิเคราะห์ของทีมวิเคราะห์เท่านั้น หากลูกค้าประสงค์จะลงทุนในกองทุนที่มิใช่วิเคราะห์ของธนาคารไม่ได้แนะนำไว้ลูกค้าจะต้องลงนามในหนังสือยอมรับความเสี่ยง นอกจากนี้ธนาคารคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ จึงเลือก

• Securities business

As far as Kiatnakin Phatra Financial Group's securities business operations are concerned, the Bank relies on a process of international standards for selecting and analyzing businesses entering the Securities Exchange, focusing on transparency in disclosure of information and providing investment opportunities to various groups of customers appropriate for the nature of the securities.

As regards customer service, Kiatnakin Phatra Financial Group's team of analysts has conducted investment analysis to international standards so that customers receive complete information for making investment decisions and follow up on the investments. Staff only provide investment advice based on the information from the team's analysis. If customers wish to invest in funds not suggested by the Bank's analysts, they are

ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุนที่ดีและเหมาะสมที่สุดให้กับลูกค้า โดยไม่จำกัดเฉพาะผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือเท่านั้น

ในปี 2556 บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และธนาคารแห่งอเมริกา เมอร์ริล ลินช์ (Bank of America Merrill Lynch) จัดงาน Thailand Focus 2013 “Connecting to New Investment Frontiers” เพื่อสร้างโอกาสในการลงทุนแก่ผู้ลงทุนสถาบัน จากทั่วโลกกว่า 186 ราย ที่เข้าร่วมฟังศักยภาพเศรษฐกิจไทยและพบผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน 112 บริษัท เพื่อรับ ฟังนโยบายการบริหารจัดการ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และแผนงานที่สำคัญในอนาคต เพื่อที่นักลงทุนจะสามารถ นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับไป พิจารณาประกอบการตัดสินใจ ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

required to sign a letter of risk acceptance. Furthermore, the Bank considers the customer's benefit of prime importance; it thus chooses the best and the most suitable investment products for customers, which are not limited to the products of the company's subsidiaries.

In 2013, Phatra Securities PCL, a company in Kiatnakin Phatra Financial Group, together with the Securities Exchange of Thailand and Bank of America Merrill Lynch, organized an event, Thailand Focus 2013 “Connecting to New Investment Frontiers”, to provide investment opportunities for approximately 180 institutional investors. The participants listened to talks on the potential of the Thai economy and met with executives of 112 listed companies to learn about policy management, past performance, and major future plans. This is so that investors would be able to take the information gained into consideration when making decisions about investing in the Securities Exchange of Thailand.



การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม Community and social development participation

ธนาคารเกียรตินาคิน ดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนและสังคมนับตั้งแต่ปีแรกของการเริ่มก่อตั้งธุรกิจสถาบันการเงินใน พ.ศ. 2514 ตามปณิธานของคุณเกียรติ วัฒนเวทิน ประธานผู้ก่อตั้งที่ว่า “เกียรตินาคินไปอยู่ที่ไหนต้องเป็นส่วนหนึ่ง ที่ไปช่วยพัฒนาให้ชุมชนแห่งนั้นเจริญขึ้น เมื่อธุรกิจประสบความสำเร็จก็ต้องเอื้อเฟื้อผู้อื่น” และได้รวบรวมโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมที่ดำเนินการมาแล้วทั้งหมดไว้ภายใต้กรอบการบริหารจัดการโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม นอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR after process) ในปี 2548 เรียกว่า “โครงการพัฒนานคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน” ซึ่งปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “โครงการพัฒนานคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคินภัทร” อันเนื่องมาจากการร่วมกิจการระหว่างธนาคารกับบริษัททุนภัทร จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ตอบรับการขยายศักยภาพขององค์กรในการสร้างประโยชน์ให้สังคม

โครงการพัฒนานคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคินภัทร มีกิจกรรมหลัก 3 ด้านได้แก่

- ด้านส่งเสริมการศึกษา
- ด้านพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม
- ด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล

Kiatnakin Bank has carried out activities to help with community and social development since the establishment of the financial institution in 1971 in accordance with the resolution of Khun Kiat Wattanawekin, the chairman and founder of the company, which states “wherever Kiatnakin is, Kiatnakin must be part of the effort to help the community to develop, as a successful business needs to be generous to other people”. The Bank grouped all the projects for community and social development it has worked on under CSR after-process management in 2005, called “the Human Development for National Development with Kiatnakin Project”. This was later changed to “the Human Development for National Development with Kiatnakin Phatra Project” following the merger between the Bank and Phatra Capital Public Company Limited, becoming Kiatnakin Phatra Financial Group, in response to the organization's quest for potential expansion for the benefit of society.

The Human Development for National Development with Kiatnakin Phatra Project involves activities in three major areas:

- Education promotion
- Ethics and social development
- Disaster relief and charity

การดำเนินโครงการพัฒนานคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคินภัทรในปี 2556 สามารถสร้างประโยชน์ให้ชุมชนและสังคมได้ ดังนี้ The Human Development for National Development with Kiatnakin Phatra project in 2013 yielded the following results for communities and society:			
ด้านการส่งเสริมการศึกษา / Education promotion			
กลุ่มผู้รับประโยชน์ / Benefiting groups	ปี 2556 (คน) / 2013 (persons)	ปี 2555 (คน) / 2012 (persons)	ปี 2554 (คน) / 2011 (persons)
นักเรียนอนุบาล-มัธยมศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาในโครงการทุนการศึกษาที่ธนาคารเกียรตินาคินร่วมกับมูลนิธิเกียรติร่วมมิตรเพื่อการศึกษา / Students in kindergarten up to secondary school awarded scholarships provided by Kiatnakin Bank, together with Kiatruammitr Foundation for Education	300	300	300
นิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในโครงการทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับปริญญาตรี Kiatnakin Responsibility Scholarship / Undergraduate students awarded continuing scholarships provided by Kiatnakin Responsibility Scholarship		91	
นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาโทที่เข้าประกวดแผนธุรกิจนานาชาติ The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin / Graduate students participating in the mai Bangkok Business Challenge @ Sasin	71	68	70
ผู้ได้รับความรู้เรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคล ในโครงการ KK ฉลาดบริหารเงิน / Those gaining knowledge of personal financial management in the KK Financial Literacy project	131	N/A	N/A

ด้านพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม / Ethics and social development			
กลุ่มผู้รับประโยชน์ / Benefiting groups 2013	ปี 2556 (คน) / 2013 (persons)	ปี 2555 (คน) / 2012 (persons)	ปี 2554 (คน) / 2011 (persons)
ผู้รับการอบรมปฏิบัติธรรมในโครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข ที่ธนาคารให้การสนับสนุนยุวพุทธสมาคมแห่งประเทศไทยฯ / Dhamma practice participants in the Mind Development for Wisdom and Peace project, organized by the Young Buddhists Association of Thailand, with the Bank's support	14,000	14,000	14,000
ผู้ศึกษาระยะที่หอจดหมายเหตุพุทธทาสอินทปัญญา / Dhamma students at Buddhadasa Indapanno Archives	20,000	-	-
ผู้เข้ารับการอบรมธรรมะที่ไร่เชิญตะวัน จังหวัดเชียงราย ภายใต้โครงการสนับสนุนการสร้างเรือนรับรองปฏิบัติธรรม / Dhamma program participants at Rai Choen-tawan, Chiangrai Province, under dhamma practice facility construction support project	N/A	-	-
แขกที่เข้าพักในโรงแรมจำนวน 8,400 ห้องทั่วประเทศได้อ่านหนังสือพุทธธรรม (Without and Within: Questions and Answers on the Teachings of Theravada Buddhism) ซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนหอจดหมายเหตุพุทธทาสอินทปัญญาและสมาคมโรงแรมไทยในการจัดพิมพ์ / Hotel guests in 8,400 hotel rooms nationwide who have read the book "Without and Within: Questions and Answers on the Teachings of Theravada Buddhism", published by Buddhadasa Indapanno Archives and Thai Hotel Association with the Bank's support	N/A	-	-
เยาวชนระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษาที่ได้รับการอบรมเรื่องภัยยาเสพติดและภัยสังคมอื่นๆ ในโครงการ เยาวชนสัมพันธ์ ด้านภัยยาเสพติด ที่ธนาคารร่วมกับกองบัญชาการตำรวจนครบาลและศูนย์เยาวชนสัมพันธ์ / Youth of primary to secondary school levels trained in the dangers of narcotics and other social dangers in the Youth Relations against Narcotics project, organized by the Bank, together with the Metropolitan Police Bureau and the Youth Relations Center	3,000	3,000	3,000
สมาชิกสหกรณ์บริการเพื่อการพัฒนา มูลนิธิดวงประทีปที่ประสบความสำเร็จ ในด้านการมีวินัยทางการเงิน/จำนวนสมาชิกทั้งหมด / Number of services for Development Cooperative members, Duang Prateep Foundation successfully trained in financial discipline/total number of members	N/A	507 / 1,925	435 / 1,871

ด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล / Disaster relief and charity			
กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ / Benefiting groups	ปี 2556 / 2013	ปี 2555 / 2012	ปี 2554 / 2011
โครงการของหน่วยงานที่ดำเนินการเพื่อ สาธารณประโยชน์ด้านต่างๆ (แห่ง) / Various agencies' projects for public benefit (unit : project)	23	20	21



ตัวอย่างกิจกรรมในโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรติคุณนิภาทร

ด้านส่งเสริมการศึกษา

- โครงการทุนการศึกษาธนาคารเกียรติคุณนิภาทรร่วมกับมูลนิธิ
เกียรติคุณนิภาทรเพื่อการศึกษา

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิเกียรติคุณนิภาทรเพื่อการศึกษา มอบ
ทุนการศึกษา สร้างอาคารเรียนและสนับสนุนอุปกรณ์
ทางการศึกษาให้แก่เยาวชนด้อยโอกาสทั่วประเทศ
ในระดับชั้นอนุบาล-มัธยมศึกษา ตั้งแต่ปี 2514 เป็นต้นมา

- โครงการทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับปริญญาตรี Kiatnakin
Responsibility Scholarship

ธนาคารร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ดำเนินโครงการมอบทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับ
ปริญญาตรี ให้แก่นิสิต นักศึกษา บุตรของข้าราชการสังกัด
กองบัญชาการตำรวจนครบาล และบุตรของพนักงาน
ธนาคารเกียรติคุณนิภาทรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและผล
การเรียนรู้ และศึกษาในสถาบันทั้งสองแห่ง รวม 91 คน
ในช่วงปี 2551-2556 โดยใช้งบประมาณตลอดทั้งโครงการ
ประมาณ 17 ล้านบาท

- โครงการประกวดแผนธุรกิจ The mai Bangkok Business
Challenge @ Sasin

ธนาคารสนับสนุนการแข่งขันแผนธุรกิจภาษาอังกฤษ The
mai Bangkok Business Challenge @ Sasin ซึ่งจัดโดย
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ต่อเนื่อง
เป็นปีที่ 11 เพื่อเป็นเวทีให้นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาโทได้
แสดงศักยภาพในการนำเสนอแผนธุรกิจระดับสากลและ
ส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะในการนำเสนอแผนธุรกิจสำหรับ
ผู้ประกอบการใหม่ ทีมชนะเลิศจะได้รับถ้วยพระราชทานจาก
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

Examples of activities in People and National Development with Kiatnakin Phatra Project

Educational promotion

- Kiatnakin Bank Scholarship

The Bank, together with Kiatruammitr Foundation for
Education, has provided scholarships and support for
school building construction and educational equipment
for underprivileged students from kindergarten to secondary
school level throughout the country since 1971.

- Kiatnakin Responsibility Scholarship

From 2008 to 2013, the Bank, together with Chulalongkorn
University and Thammasat University, spent a total of
approximately 17 million baht to provide continuing
scholarships for a total of 91 undergraduate students
who are children of government officials under the
Metropolitan Police Bureau and children of Kiatnakin
Bank's employees demonstrating social responsibility
and good academic performance studying at the two
universities.

- The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin

The Bank has provided support now for 11 consecutive
years for the mai Bangkok Business Challenge @ Sasin,
jointly organized by Sasin Graduate Business Institute of
Business Administration of Chulalongkorn University and
mai (Market for Alternative Investment). The
competition provides a forum for graduate
students to demonstrate their potential in presenting
international business plans and promotes learning
in business plan presentations for new entrepreneurs.
The winning team is awarded the King's Cup.



• โครงการ KK ผลาดบริหารเงิน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคลและการสร้างวินัยทางการเงินให้เกิดแก่ลูกค้าและพนักงานของธนาคาร ตลอดจนชุมชนโดยรอบ โดยในปี 2556 ธนาคารร่วมกับสถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน (Thailand Securities Institute : TSI) จัดโครงการส่งเสริมการออม และการบริหารเงินส่วนบุคคลสำหรับองค์กรต้นแบบขึ้นเพื่อให้ความรู้ด้านการออมและการบริหารเงินส่วนบุคคลให้กับพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ของธนาคารจำนวน 24 คนจนทุกคนสามารถมีระดับเงินออมที่เพิ่มขึ้น และเข้าใจแนวทางในการแก้ปัญหาทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ธนาคารร่วมกับมูลนิธิเกียรตินาคินเพื่อการศึกษาจัดกิจกรรมสถานีออมอุ่นใจไปกับเกียรตินาคินเพื่อให้ความรู้เรื่องการออมแก่เยาวชนจำนวน 300 คน และจัดอบรมกลุ่มแม่บ้านหมู่บ้านวิไม้ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 30 คนเรื่องการออม การบริหารจัดการทรัพย์สินหนี้สิน และจัดอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มบริษัท เคกรุ๊ป จำนวน 66 คนให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินส่วนบุคคลได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

ด้านพัฒนาริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม

• โครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข

ธนาคารร่วมกับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนินโครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข ตั้งแต่ปี 2537 ถึงปัจจุบันเพื่ออบรมธรรมะและหลักการปฏิบัติธรรมให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าและผู้สนใจทั่วไป สำหรับพนักงานของธนาคารที่เข้ารับการอบรมธรรมะในโครงการนี้จะได้รับสิทธิไม่นับวันเข้ารับการอบรมเป็นวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี

• โครงการสนับสนุนทุนทรัพย์ในการดำเนินงาน

ให้กับหอจดหมายเหตุพุทธทาสอินทปัญญา

ธนาคารบริจาคทุนทรัพย์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหอจดหมายเหตุพุทธทาสอินทปัญญาต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2556-2558 เพื่อใช้ในโครงการต่างๆ อาทิ จัดทำห้องสมุดสื่อธรรมะออนไลน์ และการอบรมปฏิบัติธรรมแก่บุคคลทั่วไป เป็นต้น

• KK Financial Literacy Project

The Bank places importance on promotion of knowledge of personal financial management and financial discipline for the Bank's employees, workers and the surrounding communities. In 2013, the Bank, along with the Institute of Capital Market Development Fund (Thailand Securities Institute: TSI), organized a savings promotion and personal financial management for a model organization project for 24 staff members in the Bank's Customers Relations Department, allowing them to increase their savings and their understanding of approaches for solving financial problems effectively.

Furthermore, the Bank, together with Kiatruammitr Foundation for Education, organized an activity "Save for Security with Kiatnakin" to provide knowledge about savings for 300 young people, to train a group of 30 homemakers of View Mai Housing project in the Chatuchak District of Bangkok in savings and debt management, and to train 66 operational staff members of K Group companies so that they could achieve their personal financial goals within a set time frame.

Ethics and social development

• The Mind Development for Wisdom and Peace project

The Bank, together with the Young Buddhists Association of Thailand, has been organizing the Mind Development for Wisdom and Peace project since 1994 to provide training and practice in dhamma for executives, staff, customers, and interested people in general. For the Bank's employees, the days they participate in this program are not considered annual leave days.

• Project of operational funding support for the Buddhadasa Indapanno Archives

The Bank is making donations to support the operations of the Buddhadasa Indapanno Archives for three consecutive years from 2013 to 2015 for use in various projects including the online dhamma and dhamma practice training for the public.

• โครงการ ฝึกอบรมเยาวชนสัมพันธ์ ด้านภัยยาเสพติด

ธนาคารร่วมกับศูนย์เยาวชนสัมพันธ์ กองบัญชาการตำรวจนครบาลดำเนินโครงการเยาวชนสัมพันธ์ ด้านภัยยาเสพติด ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 เพื่อจัดอบรมให้เยาวชนในโรงเรียนต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,000 คนต่อปีได้เรียนรู้ถึงโทษภัยของยาเสพติดและปัญหาสังคมต่างๆ และขยายเครือข่ายการตรวจตราความเรียบร้อยในชุมชนให้กับตำรวจในพื้นที่ที่แต่ละโรงเรียนตั้งอยู่

• โครงการส่งเสริมการออมดีเด่น ร่วมกับมูลนิธิดวงประทีป

ธนาคารให้การสนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์บริการเพื่อการพัฒนา มูลนิธิดวงประทีป ต่อเนื่องเป็นปีที่ 12 เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์ซึ่งเป็นชาวชุมชนคลองเตยและมีรายได้น้อยได้เปลี่ยนจากการกู้เงินนอกระบบซึ่งมีดอกเบี้ยสูงเกินความเป็นจริงกลับเข้าสู่ระบบสหกรณ์และส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์เล็งเห็นความสำคัญของการมีวินัยการออมอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันสหกรณ์ มีสมาชิกดีเด่นที่สามารถออมอย่างต่อเนื่องมากกว่า 500 คน จากจำนวนสมาชิกทั้งหมดเกือบ 2,000 คน และสินทรัพย์เติบโตรวมกว่า 25 ล้านบาท

ด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล

ธนาคารสนับสนุนองค์กรอื่นๆ ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ทั้งในด้านงบประมาณ การจัดกิจกรรม และ/หรือการสนับสนุนวิทยากรในโครงการต่างๆ เช่น

- กิจกรรมบริจาคโลหิต ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สนับสนุนมูลนิธิว่องวานิชจัดกิจกรรม “ตรุษธรรม” ครั้งที่ 9-10 / 2556 ณ ธรรมสถานว่องวานิช อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน
- สนับสนุนสมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทย-กรุงเทพฯ ในพระบรมราชินูปถัมภ์ (สรวท-กรุงเทพฯ) จัดอบรมอาชีพให้ผู้ต้องขังหญิงที่กำลังจะพ้นโทษใน โครงการ “มอบโอกาสดี ให้สตรีอีกครั้ง” ณ ทัดทสสถานบำบัดพิเศษหญิง ัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี



• Youth Relations against Narcotics Project

The bank has provided support to the Youth Relations Center, Metropolitan Bureau for nine consecutive year to hold the Youth Relations against Narcotics project. The project has been conducted consecutively each year for some 3,000 young students in Bangkok so that they learn about the dangers of narcotics and social problems. It also helps expand the community surveillance network for the police in the district where the schools are located.

• Outstanding Savings Promotion project, together with the Duang Prateep Foundation

The Bank has been supporting for 12 consecutive years the Co-op for educational and occupation development, Duang Prateep Foundation. The project encourages co-op members, who are low-income inhabitants of the Klong-toey community, to steer away from informal loans which are subject to excessively high interest rates and go through to the co-operative system. The co-op members are encouraged to recognize the importance of savings regularly. At present, of almost 2,000 co-op members, more than 500 are considered outstanding members for their continuous savings. The co-op's total assets have grown to over 25 million baht.

Disaster relief and charity

The Bank supports numerous organizations in conducting various activities for the benefit of the public at large by way of providing funding, organizing activities and/or providing and supporting speakers under various projects including the following:

- Blood donation drive, together with the National Blood Center, Thai Red Cross and Srinakharinwirot University
- The 9th and 10th Darundham training programs in 2013 of the Wongwanich Foundation, held at Wongwanich Dhammasathan, Chiangklang District, Nan Province
- The Business and Professional Women's Association of Thailand (BPW-Bangkok) providing occupational training for women inmates who are close to the end of their sentence under the “Give Women a Second Chance” project at the Thanyaburi Correctional Institution for Female Drug Addicts, Patumtani province.

การจัดการสิ่งแวดล้อม

Environmental management

ธนาคารดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานในการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรและพลังงานต่างๆ อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การดำเนินโครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank

ธนาคารริเริ่มโครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank ตั้งแต่ปี 2549 เพื่อรณรงค์การประหยัดพลังงานในช่วงราคาน้ำมันในตลาดโลกปรับตัวสูงขึ้นจนเกิดวิกฤตการณ์น้ำมันแพงในช่วงเวลานั้น และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันเข้าสู่ปีที่ 8 ซึ่งขอบเขตการรณรงค์ขยายผลจากการประหยัดพลังงานเชื้อเพลิง ไปสู่เรื่องการคัดแยกขยะ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลจากการดำเนินโครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

- พนักงานจากทุกส่วนงานและทุกสาขาของธนาคารจำนวน 100 คนอาสาสมัครทำหน้าที่ทูตพลังงาน KK โดยได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยทูตพลังงาน KK มีบทบาทสำคัญยิ่งในการกำหนดแนวทางการรณรงค์ในประเด็นต่างๆ เพื่ออนุรักษ์พลังงาน กระตุ้นจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลัก 3Rs (Reduce, Reuse และ Recycle) นอกจากนี้ ทูตพลังงาน KK ยังเป็นแกนนำในการรณรงค์ และติดตามผลการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของธนาคารด้วย

The Bank carries out various activities and campaigns to promote social consciousness in staff regarding smart and effective use and conservation of resources and energy as follows:

1. Save Energy @ Kiatnakin Bank project

The Bank started the Save Energy @ Kiatnakin Bank project in 2006 to promote energy conservation during the period when the oil price in the world market rose to the crisis level. The project has been continued into its eighth year, expanding from fuel energy saving to sorting garbage and using resources efficiently.

Major accomplishments of the Save Energy @ Kiatnakin Bank are as follows:

- A total number of 100 staff members from all divisions and branches of the Bank volunteered to be KK energy ambassadors with support from their superordinates and colleagues. They took a major role in setting campaign approaches regarding various energy issues for the purpose of encouraging people to follow the principle of the 3Rs (Reduce, Reuse and Recycle). Furthermore, the KK energy ambassadors acted as core supporters in campaigning and following up on the Bank's energy and environment conservation.

การรณรงค์ตามหลัก 3Rs / The 3Rs campaign		
Reduce	Reuse	Recycle
<ul style="list-style-type: none"> พนักงานใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลให้ค่าไฟลดลงเฉลี่ยร้อยละ 2 ต่อเดือน With staff's more efficient use of energy, electricity expenses went down by 2% a month on average. ฝ่ายปฏิบัติการเข้าซื้อปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบเอกสารจากที่ต้องพิมพ์ออกมาใส่กระดาษ เป็นการตรวจสอบทางระบบคอมพิวเตอร์แทน ส่งผลให้ปริมาณการใช้กระดาษจากการพิมพ์เอกสารลดลงถึงร้อยละ 75 The Leasing Department shifts from examining hard copy documents to examining documents on computer, reducing the use of paper by 75%. การรณรงค์ใช้กระดาษ 2 หน้า ส่งผลให้ปริมาณการใช้กระดาษสำนักงานลดลงร้อยละ 20 The campaign promoting the use of paper on both sides reduce the office's paper consumption by 20%. 	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานใช้แก้วน้ำส่วนตัวมากขึ้น ทำให้ปริมาณการใช้แก้วกระดาษลดลงร้อยละ 33.4 More staff use their personal glass, reducing the use of paper cups by 33.4%. พนักงานร้อยละ 80 ใช้ถุงผ้าเพื่อลดปริมาณการใช้ถุงพลาสติกเท่าที่สามารถทำได้ 80% of staff use cloth bags to help reduce the use of plastic bags as much as possible. 	<ul style="list-style-type: none"> การรณรงค์คัดแยกกระดาษร่วมกับบริษัทอินโฟเซฟ ช่วงปี 2553-2554 ส่งผลต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานนำกระดาษใช้แล้วสองหน้าหรือเอกสารข้อมูลลับที่ต้องการทำลายมาใส่ตู้นิรภัยอินโฟเซฟที่ตั้งไว้ตามจุดต่างๆ ของธนาคาร ทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ เพื่อทำลายข้อมูลในเอกสารอย่างปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กระดาษและเอกสารที่ถูกย่อยทำลายแล้วจะนำกลับไปรีไซเคิลด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ลดการใช้ทรัพยากรน้ำ พลังงานและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ In the paper recycling campaign in co-operation with the InfoZafe Company during in 2010-2011 and proceeded further up to the present, staff are asked to deposit sheets of paper, both sides of which have been used, as well as confidential documents, in InfoZafe installed at various points at the Bank's headquarters and branches nationwide. The information and the paper are then destroyed with the use of environmentally-friendly technology and recycled with efficient technology, reducing water resources and energy as well as carbon dioxide emissions.

ปริมาณกระดาษ/เอกสารของธนาคารที่ถูกทำลายด้วยเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และผ่านกระบวนการรีไซเคิล (หน่วย: กิโลกรัม) / The amount of the Bank's paper documents destroyed using environmentally-friendly technology and recycled (units: kilograms)			
ปี / Year	2554 / 2011	2555 / 2012	2556 / 2013
ปริมาณกระดาษ (กิโลกรัม) / Quantity of Paper (Kilogram)	56,506.70	59,214.00	84,303.40

2. โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ จำนวน 6,213 หลอดในสำนักงานที่อาคารเค ทาวเวอร์เป็นหลอดคอมประหยัดพลังงาน

ธนาคารดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟที่มีอยู่ในอาคารเค ทาวเวอร์ ส่วนสำนักงานของธนาคารเกียรตินาคิน ทั้งหมด 6,213 หลอด เป็นหลอดคอมประหยัดพลังงานตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา ส่งผลให้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลง และรายจ่ายค่าไฟฟ้าในอาคารเค ทาวเวอร์ลดลงร้อยละ 3.7

การลดปริมาณการใช้ไฟฟ้านี้มีส่วนช่วยให้สังคมลดปริมาณการใช้ทรัพยากรเพื่อผลิตไฟฟ้าลดลง และบรรเทาการก่อปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อนในปัจจุบัน

3. ยกเลิกการใช้น้ำมันเบนซินกับรถยนต์ส่วนใหญ่ของธนาคาร (293 คัน) เพื่อเปลี่ยนมาใช้แก๊สโซฮอล์

ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2555 เป็นต้นมา ธนาคารมีนโยบายให้รถยนต์ทุกคันของธนาคารที่เครื่องยนต์รองรับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 แก๊สโซฮอล์ 95 หรือน้ำมัน E20 ได้ ต้องเปลี่ยนมาใช้ น้ำมันประเภทนี้แทนการใช้น้ำมันเบนซิน เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซพิษในชั้นบรรยากาศและลดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงลงร้อยละ 4-5 ต่อปี

4. การดำเนินโครงการ KK Clean and Green

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน อยู่เสมอเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและการให้บริการแก่ลูกค้าในสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ จึงได้ดำเนินโครงการ KK Clean & Green รณรงค์ให้สาขาทุกแห่งร่วมประกวดการจัดระเบียบทัศนียภาพภายในสาขาโดยเน้น 2 ด้านหลักคือ ความสะอาดเป็นระเบียบ ปลอดภัยและความร่มรื่นงามตา

2. The project to change a total of 6,213 light bulbs in the KK Tower office building to energy-saving LED tube lights

The Bank has used the energy-saving LED tube lights since 2011, leading to a reduction in electricity consumption and a 3.7% decrease in electricity expenses for the K Tower building.

The reduced use of electricity helps society use less resources in generating electricity and reduce the factors contributing to global warming.

3. Stopping the use of benzene with most of the Bank's autos and changing to the use of Gasohol 91 instead

Since 1 July 2012, the Bank has had the policy that any Bank automobiles that can use Gasohol 91 or E20 are required to use either of these two types of fuel instead of benzene in order to help decrease the emission of toxic gas into the atmosphere and to reduce the cost of fuel by 4-5% annually.

4. KK Clean and Green project

The Bank encourages staff to play a part in taking care of the working environment to ensure safety of life and belongings. This also creates a positive atmosphere for working and providing services to customers. The KK Clean & Green project carried out a nationwide campaign for all branches to participate in a contest for branch design, focusing on two aspects: cleanliness and order, and safety and pleasantness.

นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม CSR Innovations and dissemination of CSR innovations

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งหลายโครงการได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ตัวอย่างนวัตกรรมในกระบวนการทำงานที่รวบรวมไว้ในโครงการ KM Innovation & QCC Award ซึ่งดำเนินการโดยสายพัฒนาระบบงาน เช่น

- **โครงการ KKTRADE Channel**

KKTRADE ผลิต Internet TV เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการนำเสนอข้อมูลการลงทุน บทวิเคราะห์ และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ถูกต้องและทันสถานการณ์แก่พนักงาน และลูกค้า ผ่านช่องทางการสื่อสารที่สะดวก ทันสมัย และเข้าถึงผู้ชมในวงกว้าง ทำให้พนักงานที่รับผิดชอบจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความรู้ความชำนาญของตนตลอดเวลา

- **โครงการลดปริมาณการใช้กระดาษจากการพิมพ์เอกสาร**

ฝ่ายปฏิบัติการเช่าซื้อ สายปฏิบัติการ ปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบเอกสารจากที่ต้องพิมพ์ออกมาใส่กระดาษ เป็นการตรวจสอบทางระบบคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้กระดาษลดลงถึงร้อยละ 75 ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสัญญาเช่าซื้อ บัตรชำระเงิน และกรมธรรม์ให้ลูกค้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานจากการผลิตกระดาษใหม่อีกด้วย

- **โครงการลดค่าใช้จ่ายในการแจ้งเตือนติดตามเอกสารลูกค้าเช่าซื้อลง 90% โดยการใช้ SMS แทนการโทรศัพท์**

ศูนย์ปฏิบัติการงานสาขาชลบุรี เปลี่ยนวิธีการแจ้งรับ แจ้งส่ง และติดตามเอกสารจากลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ โดยการใช้ SMS ผ่านระบบของธนาคารแทนการใช้โทรศัพท์ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการติดต่อหนึ่งครั้งลดลงถึงร้อยละ 90 เพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการสื่อสารที่รวดเร็ว ระยะเวลาติดต่อสื่อสารที่ลดลงแต่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบันทึกประวัติการติดต่อในระบบเช่าซื้อได้โดยอัตโนมัติ เป็นการลดขั้นตอนการทำงานส่งผลให้ Call Center มีข้อมูลสำหรับตอบคำถามลูกค้าได้ทันที

The Bank encourages staff to tap their creativity to develop innovations for efficient and effective operations. Several projects have already been put into use, resulting in savings in operations, efficient use of resources, reduction in working time and stages of work, and increasing satisfaction of service users.

Examples of innovations in the working process include in KM Innovation & QCC Award project run by the Work System Development Division are as follows:

- **KKTRADE Channel project**

KKTRADE produces Internet TV to increase speed and efficiency in presenting accurate and up-to-date information, analyses, and new products to staff and customers, via a convenient, modern and far-reaching channel of communication. Staff responsible thus develop their knowledge and expertise continually.

- **Project to reduce the amount of paper used in printing documents**

Hire Purchase Operation is changing the way documents are examined from using hard copies to computer files. As a result, the amount of paper used has gone down by 75%. Expenses for mailing leasing agreements, payment cards, and policies to customers has also significantly decreased as a by-product. This, in turn, reduces the resources and energy used in producing new paper.

- **Project to reduce expenses in mailing reminders to customers regarding required documents by 90% using SMS in place of phone calls**

In reminding auto leasing customers about the request for annual auto tax documents, Branch Operations Hub, Chonburi Branch now sends SMSs via the Bank's Internet system instead of making phone calls. This results in the cost of contact time going down as much as 90% while also increasing customer satisfaction in term of speedy communication time went down while also becoming more efficient. Communication records can now be automatically recorded in the Bank's system, reducing working stages and enabling the Call Center to access information to answer customers' questions immediately.



- **โครงการ KK Point : Life & Like**

สายธนบัตรดิจิทัล พัฒนาศูนย์บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง สร้างความแตกต่าง ด้วยการให้ลูกค้า Priority Banking ผู้มียอดเงินฝากและเงินลงทุนอย่างต่อเนื่อง รวมกันมากกว่า 10 ล้านบาท เป็นผู้ตัดสินใจเลือกรับสิทธิประโยชน์ที่ตนต้องการ ให้ตรงกับไลฟ์สไตล์ของตนเอง ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดี ตั้งแต่เริ่มแคมเปญในเดือนพฤษภาคม 2556 และเมื่อสิ้นสุดแคมเปญในเดือนธันวาคม 2556 ทำให้มียอดลูกค้าเก่าลงทะเบียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.78 มีลูกค้าใหม่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการจำนวน 70 ราย

- **โครงการลดข้อผิดพลาดของสาขาในการจัดทำข้อมูลเอกสารกองทุน**

ฝ่ายปฏิบัติการกองทุน สายปฏิบัติการ สร้าง checklist และตัวอย่างแบบฟอร์มที่ถูกต้องให้สาขานำไปใช้ในการทำเอกสารควบคู่กับการทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกับสาขาผ่านระบบ VDO Conference ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสารกองทุนลดลง ร้อยละ 65.43 ภายในสองเดือนนับแต่เริ่มดำเนินโครงการ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น

- **โครงการเพิ่มคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า**

ให้ได้ 95% (End Call Survy)

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ สายพัฒนาระบบงาน ช่องทางการขาย และผลิตภัณฑ์ เพิ่มทักษะความรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์จัด Class QA Sharing เพื่อให้วิเคราะห์ถึงข้อควรปรับปรุง และพัฒนาความเชี่ยวชาญจากตัวอย่างจริงที่ทีม QA Monitor มาปรับเปลี่ยนช่วงเวลาทำงานของพนักงานให้เหมาะสม เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคาร เช่น การฝากข้อความให้ติดต่อกลับการแจ้งข้อมูลผ่าน website หรือ E-mail และทำ Coaching & Feedback ทันทีเพื่อให้รับสายลูกค้าได้มากขึ้น

- **โครงการเปลี่ยนระบบการจัดแฟ้มการประชุมสำหรับคณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคารเป็นการบันทึกข้อมูลลงใน iPad สำนักเลขานุการบริษัท สายสำนักผู้บริหาร เปลี่ยนวิธีการจัดแฟ้มการประชุมสำหรับคณะกรรมการธนาคารชุดต่างๆ อาทิ คณะกรรมการสินเชื่อยุโรปและทรัพย์สินรายใหญ่ คณะกรรมการสินเชื่อและทรัพย์สินราย คณะกรรมการกลั่นกรองกองทุนระดับ 2 จากการพิมพ์ใส่กระดาษ เป็นการบันทึกลงใน iPad ของกรรมการแต่ละท่าน ทำให้ค่าใช้จ่ายจากการใช้กระดาษรวมกับการจ้างพนักงาน outsource ลงได้ 186,000 บาท/คณะปี**

- **KK Point: Life & Like Project**

Wealth Management develops services that meet customer needs, making a difference by letting Priority Banking customers with over 10 million baht worth of total continuous deposits and investments decide on their preferred privileges to match their lifestyle. The service has been well-received. From the time the campaign started in May 2013 to its end in December 2013, the number of registrations by existing eligible customers went up by 20.78% and 70 new customers in this group registered for this program.

- **Project to reduce branches' mistakes in fund documentation Mutual Fund Operation**

prepares checklists and correct forms for branches to use for documentation and conducts work process reviews together with branches via video conferences. As a result, fund documentation mistakes were reduced by 65.43% within two months from the beginning of the project, leading to an increase in customers' satisfaction with the Bank's services.

- **Project to uplift customer's satisfaction to 95% by The Customer Relations Department**

The Customer Relations Department, Division of Development of Work System, Sales Channels and Products improve staff's skill, knowledge, and product information that need to be adjusted and to develop staff's expertise through the study from actual cases provided by QA Monitoring Team. In addition, staff's working hours is changed for more suitability, and The Department provides more communication channels between clients and the Bank such as voice message, notification, via website and e-mail as well as prompt coaching and feedback to enable staff to answer more incoming calls.

- **Project to change the system of using paper meeting files for the Bank's various committees to recording information onto iPads**

Office of Corporate Secretariat, Management Office Division changed the way of preparing meeting files for the Bank's various committees, for example, the Large Credit and Non-performing Assets Committee, Credit and

นวัตกรรมการขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารผ่าน CSR Agent

ตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา ธนาคารมีนโยบายยกระดับบทบาทของพนักงานจิตอาสาให้ครอบคลุมถึงการผลักดันการดำเนินงาน CSR in process และการดำเนินงานด้าน Financial Literacy ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ จึงได้คัดเลือกพนักงานจิตอาสากลุ่มหนึ่งเป็น **CSR agent** เพื่อปฏิบัติหน้าที่หลัก ดังนี้

- (1) ผลักดันการดำเนินงาน CSR in process และการดำเนินงานด้าน Financial Literacy ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ
- (2) เป็นผู้ประสานงานในการประเมินผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการปฏิบัติงานที่อาจมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อกำหนดแนวทางลดผลกระทบนั้นๆ
- (3) แจ้งผลการปฏิบัติหน้าที่กับฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและพัฒนางานด้าน CSR in process และ Financial Literacy ของธนาคาร

ในปี 2556 ธนาคารมี **CSR Agent** รวม 262 คน จากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งแผนงานสำหรับ **CSR Agent** ในปีต่อไปการพัฒนาความรู้ความเข้าใจของ CSR Agents เกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน **CSR in process** เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารอย่างทั่วถึง อันจะนำไปสู่การดำเนินงานด้าน **CSR in process** ของธนาคารในระดับที่ลึกซึ้งและขยายวงกว้างมากยิ่งขึ้น

นอกจากการสร้างนวัตกรรมเพื่อใช้ในกระบวนการทำงานแล้ว ธนาคารให้ความสำคัญกับการนำความรู้ความเชี่ยวชาญขององค์กรและพนักงานมาสร้างประโยชน์ให้สังคม โดยเน้นเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถของเยาวชน ลูกค้า นักลงทุน และผู้บริโภค ด้วยความเชื่อว่าทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญและมีค่ามากที่สุดในการพัฒนาประเทศ



Non-performing Assets Committee, and Level 2 Fund Screening Committee. Instead of printing files out as hard copies, the files are now recorded onto the iPad of each committee member, thus reducing the cost of paper use and outsourcing by 186,000 baht per committee a year.

Innovation of the Bank's social responsibility CSR Agent Drive

From 2012, the Bank has had the policy to increase the role of volunteer staff to cover CSR in-process operations and the organization's work in financial literacy to achieve its objectives. A group of volunteer staff have thus been selected as CSR agents to fulfill the following main duties:

- (1) Push for the success of CSR in-process operations and the organization's work in financial literacy
- (2) Act as coordinators in the evaluation of operations regarding the possible social and environmental impact on stakeholders as far as the work they are responsible for is concerned to determine approaches to reduce the impact.
- (3) Report the operation results to the Social Activities Department to solve problems and for further development of the Bank's CSR in-process and financial literacy work.

In 2013, the Bank had a total of 262 CSR agents from various work units. The work plan for CSR agents in the following year is to develop the knowledge and understanding of CSR agents in CSR in-process operations for further dissemination of the knowledge and understanding to the Bank's staff. This is so that the Bank's CSR in-process work will grow both deeper and more extensive.

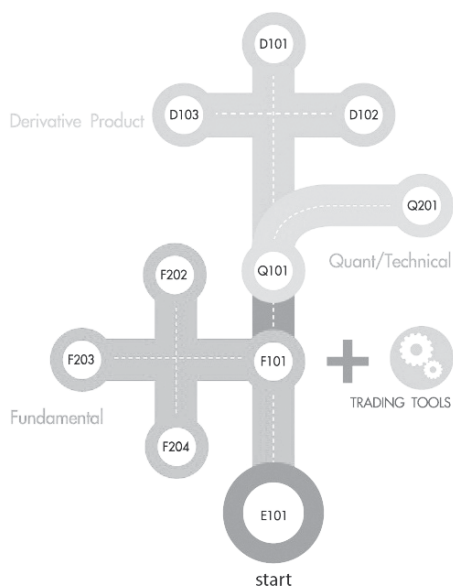
In addition to creating innovations for work process, the Bank also places importance on the use of the Bank's and its staff's knowledge and expertise to benefit society. In this regard, it focuses on development of knowledge and abilities in young people, customers, investors and consumers in the belief that people are the most important and valuable resource for the country's development.

ตัวอย่างนวัตกรรมด้านการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรบุคคล

• นวัตกรรมทำให้ความรู้แก่นักลงทุนในโครงการ KK Intelligent Investment Institute (KK iCube)

โครงการ KK Intelligent Investment Institute (KK iCube) เป็นสถาบันการอบรมด้านการลงทุน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความรู้ด้านการลงทุนอย่างมีมาตรฐานและครบถ้วนทุกด้านที่เกี่ยวกับการลงทุนแก่นักลงทุนรายย่อยทั้งที่เป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ เคเคเทรด จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรและที่ไม่ใช่ลูกค้า เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่แท้จริง และความรู้ด้านการลงทุนที่จำกัดของนักลงทุนรายย่อย นวัตกรรมที่ใช้ในการดำเนินโครงการคือการจัดทำหลักสูตรที่มีเงื่อนไขว่าผู้สมัครรับการอบรมที่ไม่เป็นลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์ เคเคเทรด จำกัด จะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ ตามลำดับ โดยไม่สามารถลงทะเบียนอบรมข้ามหลักสูตรที่กำหนดได้ ส่วนผู้สมัครรับการอบรมที่เป็นลูกค้าของบริษัท สามารถลงทะเบียนอบรมหลักสูตรต่างๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด และยังสามารถเข้าอบรม KK iCube Live (ห้องเรียน Online) ได้

ปี 2556 KK iCube จัดการอบรม 23 หลักสูตร โดยมีผู้รับการอบรม 2,841 คน ผู้ที่สนใจสมัครเข้ารับการอบรมสามารถดูรายละเอียดและขั้นตอนการสมัครได้ที่ ศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทหลักทรัพย์ เคเคเทรด จำกัด โทร. 0 2680 2888 โทรสาร 0 2680 2889 อีเมลล์ cs@kktrade.co.th



Examples of innovations for enhancing human potential

• Innovation of providing knowledge for investors in KK Intelligent Investment Institute (KK iCube) project

The KK Intelligent Investment Institute (KK iCube) was set up to provide complete investment knowledge of standards for small investors who are customers of KK Trade Securities Co. Ltd., a company in Kiatnakin Phatra Financial Group, as well as for non-customers. This is to help small investors who often have limited access to accurate investment information and knowledge. The innovations used in the project are prepared for use in the programs with certain conditions. Non-customer program participants are enrolled in the programs in order. Meanwhile, KK Trade Securities Co. Ltd. customer participants can enroll in any program and in any order they wish. In addition, they can also participate in KK iCube Live (online class).

In 2013, KK iCube organized 23 training programs with a total number of 2,841 participants. Those interested in the training can find details about the programs and the application process at the Customer Service Center, KKTRADE Securities Co. Ltd., Tel. 0 2680 2888, Fax. 0 2680 2889, or email cs@kktrade.co.th.

Smart steps for smart investor		TRADING TOOLS
Elementary (E)		
ก้าวแรกของการลงทุน		TO 101
Fundamental (F)		TO102
การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน		TE101
F101 ใช้บทวิเคราะห์อย่างไรให้รวย		TE 201
F202 - F204 เจาะลึกอุตสาหกรรมแบบมือโปร		TO 101H
Quant/Technical (Q)		TO102H
การวิเคราะห์ปัจจัยทางเทคนิค		TO201H
Q101 หาจังหวะรวย ด้วย Technical		TO101H
Q201 ใครๆ ก็ Quart ได้		
Derivative Product (D)		
การลงทุนในตราสารอนุพันธ์		
D101 เทรด Equity Futures ไร้อายาก		
D102 ทองคำ น้ำมัน ดอลลาร์ ทางเลือกใหม่ในการลงทุน		
D103 DW ไม่รู้ไม่ได้		

ที่มา / Source : www.kktrade.co.th/kkicube/course.php

- **นวัตกรรมการสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าให้สังคม**


ธนาคารดำเนินโครงการทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับปริญญาตรี Kiatnakin Responsibility Scholarship (รายละเอียดเพิ่มเติมหน้า 39) โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาที่จะได้รับทุนประการหนึ่งว่า “จะต้องเป็นผู้มีความประพฤติดี และมีประวัติการบำเพ็ญประโยชน์ให้สังคม และมีผลการเรียนดี” ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจของธนาคารในการให้โอกาส “คนดี” ที่มี “ความรู้ความสามารถ” ให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาเต็มศักยภาพ

ภายหลังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งร่วมดำเนินโครงการนี้กับธนาคารได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวไปใช้ในกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาที่จะได้รับทุนอื่นๆ ของทางมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมให้เยาวชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับโอกาสทางการศึกษา ซึ่งจะพัฒนาเป็นคนดีที่มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

- **Innovation of creating valuable human capital for society**

The Bank conducts the Kiatnakin Responsibility Scholarship project. (See project detail on page 39) Criteria for selecting students to be awarded scholarships are that successful candidates “must have good conduct, with a record of working for the benefit of society and good academic performance”. This reflects the Bank’s intent to provide opportunities for “upstanding people” with “knowledge and abilities” so that they can develop to their full potential.

Thammasat University, which collaborates with the Bank on this project, also relies on the selection criteria in considering students for the university’s other scholarships. This is to support youth with social responsibility in terms of educational opportunities and development so they become valuable, contributing members of society who will benefit the country in the future.



500 อาคาร อัมรินทร์ทาวเวอร์ ชั้น 11 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
209 อาคารเค ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ +(66)2680-3333 โทรสาร +(66)2256-9933

500 Amarin Tower, 11th Floor, Ploenchit Road, Lumpini, Pathumwan, Bangkok 10330
209 K Tower, Sukhumvit 21 (Asoke), Khlong Toey Nua, Wattana, Bangkok 10110 Tel +(66)2680-3333 Fax +(66)2256-9933