

# KIATNAKIN PHATRA

FINANCIAL GROUP

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2559  
Corporate Social Responsibility Report 2016





# สารบัญ Contents

สารคณะกรรมการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (Message on Corporate Social Responsibility from the Board of Directors of Kiatnakin Bank Plc.)	06
<b>ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติเศรษฐกิจ</b> (Corporate Social Responsibility from an Economic Perspective)	15
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Participation)	
การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)	
การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)	
การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Client Relations Management)	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)	
การดำเนินการทางภาษี (Tax Practices)	
นวัตกรรมทางธุรกิจ (Business Innovations)	
วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม (Organizational Culture that Promotes Business and Social Innovation)	
<b>ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติสิ่งแวดล้อม</b> (Corporate Social Responsibility from an Environmental Perspective)	61
นโยบายทางธุรกิจที่มุ่งส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Business Policies to Promote Environmental Conservation)	
<b>ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติสังคม</b> (Corporate Social Responsibility from a Social Perspective)	71
การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม (Respect for Human Rights and Fair Treatment of Employees)	
การพัฒนาศักยภาพให้แก่พนักงาน (Professional Development for Employees)	
การดูแลพนักงาน (Employee Engagement)	
การมีส่วนร่วมกับชุมชน (Involvement in the Community)	



## วิสัยทัศน์

### Vision



เติบโตไปพร้อมกับ  
ความสำเร็จของลูกค้าและสังคม

To attain business growth  
along with the success of clients and society

## พันธกิจ

### Mission



นำทรัพยากรสู่ลูกค้า  
อย่างถูกต้อง พอเพียง และทั่วถึง  
ด้วยการบริการที่เหนือความคาดหมาย  
และไม่อาจหาได้จากที่อื่น

To provide resources to clients properly,  
adequately and proficiently through services  
beyond expectation and none like others





## โครงสร้างธุรกิจของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร Business Structure of Kiatnakin Phatra Financial Group





## สารคณะกรรมการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม

### Message on Corporate Social Responsibility from the Board of Directors of Kiatnakin Bank Plc.

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรเชื่อเสมอว่า การประสานประโยชน์ขององค์กร พนักงาน ลูกค้า และ ผู้ถือหุ้น ให้สอดคล้องไปกับการพัฒนาสังคมและประเทศ ไม่เพียงเป็นหัวใจของการพัฒนาองค์กรที่เข้มแข็ง หากยังเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยั่งยืน ตลอดระยะเวลาดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา กลุ่มธุรกิจฯ จึงได้ ดำเนินถึงมิติผลกระทบทางสังคมอยู่เสมอ และพยายาม แสวงหาผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะสร้างประโยชน์แก่ ผู้บริโภค และระบบการเงินของประเทศให้มากที่สุด

ในปีที่ผ่านมาก็เช่นเดียวกัน กลุ่มธุรกิจฯ ได้ดำเนินการ ในหลายด้านที่เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการทำงาน (CSR in process) ดังอาจยกตัวอย่าง บางส่วนดังนี้ ประการแรก กลุ่มธุรกิจฯ ได้ออกผลิตภัณฑ์ อย่างต่อเนื่อง เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ KK SME รถคุณ 3, เงินฝากเชื่อมโยงการลงทุน และผลิตภัณฑ์เงินฝากเพื่อการ บริหารภาษี เป็นต้น ซึ่งจะทำให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม เห็นได้ว่าการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ กลุ่มธุรกิจฯ ยังได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารความเสี่ยง และธรรมาภิบาลในการทำงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ ไปจนการติดตามคุณภาพสินเชื่อ อีกทั้ง ปลุกฝัง Compliance Culture ขององค์กรให้เข้มแข็งขึ้น เรื่อยๆ เพื่อให้การปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบ อยู่ในมนต์สำนึกของพนักงานทุกระดับชั้น เพราะ กลุ่มธุรกิจฯ เชื่อว่ามาตรฐานการทำงานที่ได้รับการ ปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเช่นนี้จะช่วยจำกัดผลกระทบ ในเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอันอาจ เกิดจากธุรกิจ อีกทั้งนำไปสู่มาตรการป้องกันและบรรเทา ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ ท้ายที่สุด กลุ่มธุรกิจฯ ยังได้ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยออก แนวทางประหยัดพลังงานด้วยการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และ เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอาคารสำนักงาน อีกด้วย

The Kiatnakin Phatra Financial Group has always believed that aligning the interests of our organization and employees, and clients and shareholders, while developing society and the nation, are fundamental to the development of a strong organization and demonstrate a sustainable commitment to corporate social responsibility (CSR). Throughout the course of our business, our Group has always considered all possible social impacts from our operations, while seeking financial products and services which are of the utmost benefits to consumers and the financial system of the nation.

The past year has been no different, and our Group has demonstrated strong CSR in process, as highlighted in the following few examples. First, our Group continually created new products, such as the KK SME Car 3X Loan, KK Smart Invest, and savings account for tax management, which enabled us to better respond to the needs of clients. More importantly, we have focused on risk management and good governance in our business, from the start of product development, to monitoring of loan quality, to instilling a strong compliance culture in our organization, in order to ensure that respect for laws and regulations remains in the consciousness of all levels of employees. Our Group believes that work standards that are continually improved will help limit potential downside risks to the economy, society, and environment of the nation, and will lead to measures to prevent or mitigate possible impacts. Lastly, our Group has promoted environmental conservation through measures to save energy, and the usage of equipment and technologies that are environmentally-friendly in our offices.



สำหรับในระยะ 1 ปีข้างหน้า กลุ่มธุรกิจ ได้วางแผนทางการดำเนินการสำหรับ 3 กลุ่มธุรกิจหลัก ดังนี้ ด้านธุรกิจการให้สินเชื่อ (Credit House) กลุ่มธุรกิจจะนำข้อมูล เครื่องมือทางสถิติ และกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้เพิ่มมากขึ้นเพื่อดูแลคุณภาพสินเชื่อ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจ การให้บริการเรื่องการจัดการเงินลงทุนและบริหารความมั่งคั่งของลูกค้าบุคคลขนาดใหญ่ (Private Bank หรือ Private Client Group) กลุ่มธุรกิจ จะพัฒนาและเพิ่มบุคลากร โดยเฉพาะในส่วน Financial Consultant และ Investment Advisor เพื่อรองรับการขยายธุรกิจ และเพิ่มความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะทำให้กลุ่มธุรกิจ จัดสรรการลงทุนให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สุดท้ายในธุรกิจวาณิชธนกิจ (Investment Bank) กลุ่มธุรกิจ จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และเครื่องมือทางการเงิน ให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in process) กลุ่มธุรกิจ ยังให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการทำงาน (CSR after process) ที่ต่อยอดจากองค์ความรู้ของกลุ่มธุรกิจ หรือบุคลากร โดยในปีนี้ กลุ่มธุรกิจ มีความภาคภูมิใจที่ ดร.อนุชิต อนุชิตานุกุล ผู้บริหารของธนาคารเกียรตินาคินทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment System) ซึ่งเป็นโครงการที่สำคัญของรัฐบาลโครงการหนึ่ง ภายใต้การผลักดันของนายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เพื่อวางโครงสร้างพื้นฐานของประเทศไทยให้รองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และ Digital Economy อย่างแท้จริง

นอกจากนั้น กลุ่มธุรกิจ ได้ให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องกับโครงการเสริมสร้างความรู้และวินัยทางการเงินให้แก่พนักงาน และสังคม โดยในฐานะประธานชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย ธนาคารเกียรตินาคินได้ผลักดันและสนับสนุนให้ธนาคารสมาชิกทั้ง 15 แห่งของสมาคมร่วมกันดำเนินโครงการ “รู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ซึ่งทำให้โครงการสามารถให้ความรู้แก่แก่นักนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งธนาคารเกียรตินาคินได้รับคัดเลือกเป็นองค์กรต้นแบบของ “โครงการรณรงค์สร้างวินัยทางการเงินเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในโอกาสมหามงคล ทรงเจริญ

In the next one year, our Group has plans for three core businesses. First, in our Credit House, our Group will utilize more information, statistical tools, and processes to manage risk, maintain the quality of our loans, and remain competitive. In our Private Bank, or Private Client Group, we will develop and expand our workforce, especially financial consultants and investment advisors, to accommodate our business expansion and gain the specialized expertise that our Group needs to more effectively invest for our clients. Lastly, in our Investment Bank business, our Group will develop financial products and tools to meet the diverse and increasingly complex needs of clients.

However, in addition to CSR in process, our Group also places importance on CSR after process, which expands upon the knowledge of our company and workforce. This year, our Group is proud that Dr. Anuchit Anuchitanukul, one of Kiatnakin Bank's top executives, has been assigned to be an advisor of National e-Payment System Development Team, that is a key project of the government under the encouragement of Mr. Apisak Tantivorawong, Minister of Finance, to provide infrastructure of Thailand for further economic and real Digital Economy Development.

In addition, our Group has supported programs to promote financial knowledge and discipline for youths, employees and society. As the chair of the CSR Club of the Thai Bankers' Association, Kiatnakin Bank has promoted and supported all 15 banks in the club to implement the “Saving for Change” Project for the second consecutive year, resulting in the project providing knowledge to numerous student leaders in tertiary education institutions in Nakornpathom Province. Kiatnakin Bank has also been recognized as a model organization in the Financial Discipline Creation Campaign to Celebrate Her Majesty the Queen of Thailand's Auspicious 84th Birthday on August 12th, 2016 Project” which was organized to provide financial knowledge and discipline to employees of 28 participating organizations.

With our commitment to conduct business with corporate social responsibility, whether as part of our work processes or not, our Group was selected for the



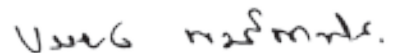
พระชนมพรรษา 7 รอบ 12 สิงหาคม 2559” ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้ความรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับพนักงานบริษัทที่ร่วมโครงการรวม 28 องค์กรอีกด้วย

ทั้งนี้ ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าในมิติของกระบวนการทำงานหรือนอกกระบวนการทำงานดังกล่าวมา ทำให้กลุ่มธุรกิจได้รับคัดเลือกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็น “หุ้นยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และได้รับคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒนาให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance : ESG) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เช่นกัน โดยกลุ่มธุรกิจ ถือว่ารางวัลเหล่านี้เป็นทั้งกำลังใจและมาตรฐานที่จะทำให้กลุ่มธุรกิจกดดันตัวเองยิ่งขึ้นในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อที่จะเติบโตไปสร้างประโยชน์ให้กับระบบเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างยั่งยืนต่อไป



นายสุพล วัฒนเวคิน  
Mr. Supol Wattanavekin  
ประธานกรรมการ  
Chairman of the Board of Directors

Thailand Sustainability Investment Award by the Stock Exchange of Thailand for the second consecutive year. Moreover, the Thaipat Institute has recognized our Group as a publicly-listed company that is outstanding in Environment, Social, and Governance (ESG) for the second consecutive year as well. Our Group considers these awards to be excellent motivators and reminders that we need to strive for continuous improvement in driving our organization responsibly, in order to continue to grow and sustainably benefit the nation's economy and society.



นายบวรยง พงษ์พานิช  
Mr. Banyong Pongpanich  
ประธานกรรมการบริหาร  
Chairman of the Executive Committee



## เส้นทางเติบโตอย่างยั่งยืน กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

### Milestone Kiatnakin Phatra Financial Group



#### 2514

ก่อตั้งบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์  
เกียรตินาคิน จำกัด  
โดยนายเกียรติ วัฒนเวคิน

#### 1971

Kiatnakin Finance and Securities  
Company Limited was founded  
by Mr.Kiat Wattanavekin.



#### 2515

จัดตั้งบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์  
ภัทรธนกิจ จำกัด (มหาชน)

#### 1972

Phatra Thanakit Finance  
and Securities Public  
Company Limited was formed.

#### 2536

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์  
เกียรตินาคิน จำกัด  
จดทะเบียนแปรรูป  
เป็นบริษัทมหาชน

#### 1993

Kiatnakin Finance and  
Securities Company  
Limited was transformed  
to a public company.



#### 2540

- บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ถูกระงับกิจการชั่วคราวเนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจ (พร้อมสถาบันการเงินอีก 57 แห่ง)
- บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) ถูกจัดตั้งขึ้นภายใต้นโยบายแยกธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ออกจากกัน ของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ภัทรธนกิจ จำกัด (มหาชน)

#### 1997

- Kiatnakin Finance and Securities Public Company Limited along with other 57 financial institutions were temporarily discontinued due to economic crisis.
- Phatra Securities Public Company Limited was founded under a policy of separating finance and securities businesses of Phatra Thanakit Finance and Securities Public Company Limited.

#### 2541

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
ได้รับการอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กลับมาดำเนิน  
กิจการอีกครั้ง

#### 1998

Kiatnakin Finance and Securities Public Company  
Limited was granted permission by the Ministry  
of Finance to resume business.



#### 2542

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน  
จำกัด (มหาชน) แยกธุรกิจเงินทุนและ  
ธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกัน

#### 1999

Kiatnakin Finance and Securities  
Public Company Limited separated  
its finance business and securities  
business.



## 2548

- บริษัทเงินทุน เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในชื่อ **ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)**
- บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) ได้เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## 2005

- Kiatnakin Finance Public Company Limited was granted permission to be **“Kiatnakin Bank Public Company Limited”**.
- Phatra Securities Public Company Limited listed its shares with the Stock Exchange of Thailand.

## 2553

บริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน) ได้รับการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทโฮลดิ้ง เพื่อดำเนินธุรกิจการลงทุนและถือหุ้นของบริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน)

## 2010

Phatra Capital Public Company Limited was set up as a holding company to engage in investment business and hold shares in Phatra Securities Public Company Limited.



## 2555

13 กันยายน 2555 ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ร่วมกิจการกับบริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน) เรียกว่า **“กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร”** เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจร่วมกันและสนับสนุนความเป็นเลิศในทุกธุรกิจหลักของธนาคารและภัทร โดยมุ่งเน้นการผสมผสานความเชี่ยวชาญในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุนเข้าด้วยกัน

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร โดยธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนตัวย่อการซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคารเป็น **“KKP”**

## 2012

Kiatnakin Bank Public Company Limited and Phatra Capital Public Company Limited announced the completion of a merger to become **Kiatnakin Phatra Financial Group** on September 13, 2012, forming the synergy to pursue excellence founded on Kiatnakin Bank's and Phatra's expertise in the area of banking and capital market.

Kiatnakin Phatra Financial Group by Kiatnakin Bank Public Company Limited officially changed the stock trading ticker to **KKP**.



## ธุรกิจของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร Businesses of Kiatnakin Phatra Financial Group

### • ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

**กลุ่มงานลูกค้าบุคคล** ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคลทั่วไป โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญทั้งรูปแบบของสินเชื่อ เงินฝาก และการลงทุนในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

- สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
- สินเชื่อรถกู้เงินด่วน
- สินเชื่อบุคคล
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสินเชื่อบ้านกู้เงินด่วน
- สินเชื่อ Micro SMEs
- สินเชื่อ Lombard
- บริการเงินฝากสำหรับลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยจำแนกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) เงินฝากกระแสรายวัน 2) เงินฝากออมทรัพย์ ทั้งแบบปกติและแบบพิเศษ และ 3) เงินฝากประจำ
- บริการประกันภัยและบริการประกันชีวิต (Bancassurance)

ธนบัตรเงินกิจ ให้บริการด้านการบริหารจัดการทางการเงิน การให้คำปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงการเป็นตัวแทนขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าบุคคลรายใหญ่หรือลูกค้าบุคคลที่มีสินทรัพย์สูง (High Net Worth Individual)

**กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ** ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ โดยแบ่งเป็น

- สินเชื่อบริษัท
- สินเชื่อธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อธุรกิจ อพาร์ทเมนต์และโรงแรม สินเชื่อธุรกิจขนส่ง สินเชื่อธุรกิจฟลอร์แพลน สินเชื่อธุรกิจอุตสาหกรรม สินเชื่อธุรกิจเพื่อเครื่องจักรและวัสดุก่อสร้าง

**กลุ่มงานธุรกิจเฉพาะ**

- ธุรกิจบริหารสินทรัพย์
- ธุรกิจตลาดการเงิน

### • ธุรกิจตลาดทุน

- ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

### • Commercial Banking Business

**Private Client Group** provides financial services to clients and the general public, with the following important financial products and services in the form of loans, deposits, and several types of investments:

- Auto hire purchase.
- CarQuickCash.
- Personal loan.
- Housing loan.
- Micro SME loan.
- Lombard loan.
- Retail deposit and investment for retail clients, both individual and corporate entities. There are three types of deposit accounts: current, saving, and fixed deposit.
- Bancassurance.

Priority banking provides asset management services, investment advice, and acting as a mutual fund selling agent of asset management companies for high net worth individuals.

**Corporate Client Group** provides financial services to corporate clients, including:

- Corporate banking.
- Commercial lending, with six types of loans, including real estate lending, apartment and hotel lending, logistics lending, floor plan lending, specialized industrial lending, and construction materials and machinery lending.

### Specialized Business Group

- Specialized Asset Management (SAM).
- Financial markets.

### • Capital Market Business

- Brokerage, investment banking, investment, and asset management businesses.



## รางวัลแห่งความสำเร็จและการจัดอันดับ Awards and Ranking



### “A-”

Credit Rating by TRIST Rating Co.,Ltd. The Bank and its debentures were rated “A-” with “Stable” outlook by TRIS Rating Co.,Ltd.

### Excellent Top 100 Scores

Received “Excellent Top 100 Scores” for the tenth consecutive years from Annual General Meeting (AGM) in 2007 - 2016, conducted by Thai Investor Association (TIA) and the Securities and Exchange Commission Thailand (SEC).

### Investors’ Choice Award

Received “Investors’ Choice Award” 100 Scores for the eight consecutive years (2009-2016), from Annual General Meeting (AGM), conducted by Thai Investor Association (TIA) and the Securities and Exchange Commission Thailand (SEC) and The Stock Exchange of Thailand (SET).

### SET Award of Honor (Corporate Governance Report)

Received “SET Award of Honor” (2007-2014) by the Stock Exchange of Thailand (SET) and Money and Banking Magazine.

### SET Awards (Outstanding Corporate Social Responsibility)

Received “Outstanding Corporate Social Responsibility Awards” (2012-2014) (SET market capitalization of over 10 billion baht) For the second consecutive years by the stock Exchange of Thailand (SET) and Money and Banking Magazine.

### Thailand Sustainability Investment 2015

One of 51 listed companies selected by The Stock Exchange of Thailand (SET), the Securities and Exchange Commission, Association of Investment Management Companies, Thai Listed Companies Association, Association of Thai Securities Companies and Thai Institute of Directors and Khon Thai Foundation to receive Thailand Sustainability Investment 2016 with prime performance on Environmental, Social and Governance (ESG) aspects.

### Thailand Sustainability Investment 2016

One of 55 listed companies selected by the SET to receive Thailand Sustainability Investment 2016 for two consecutive years (2015-2016) due to outstanding performance on Environmental, Social and Governance (ESG) aspects.

### ESG100

One of 100 listed companies selected by THAIPAT’s ESG Rating Unit to be on the list of ESG100 for two consecutive years (2015-2016) due to outstanding sustainability performance of ESG aspects.

### “Excellent”

Rated as “Excellent” from the Annual Corporate Governance Survey for 2016 (CGR) of Thai Institute of Directors Association (Thai IOD)



### Institutional Investor

2016 All-Asia Research Team: Thailand  
2015 All-Asia Research Team: Thailand  
2014 All-Asia Research Team: Thailand

### Morningstar

2016 Morningstar Fund Awards-Long Term Equity Fund

### Structured Retail Products (SRP)

2016 Asia-Pacific Structured Products & Derivatives Awards-  
Best Distributor (South and Southeast Asia),  
Best Distributor (Thailand), Best Performance (Thailand)

### EuroMoney

2016 Awards for Excellence-Best Investment Bank in Thailand

### Finance Asia

2016 20<sup>th</sup> Anniversary Platinum Awards-Best Domestic  
Investment Bank, Best Domestic Private Bank,  
Best Domestic Equity House

2016 Country Award-Best Private Bank, Best Broker

2015 Country Awards-Best Private Bank

2014 Country Awards-Best Private Bank

### Alpha Southeast Asia

2016 10<sup>th</sup> Anniversary Awards-Best Local Currency Bond  
Deal of the Year in SEA-BJC, Best Cross Border M&A  
Deal of the Year in SEA-BAY/Hatthakaksekar,  
Best Investment Bank in Thailand, Best M&A House in  
Thailand, Best Wealth Management Bank in Thailand

2015 Best Investment Bank, Best Institutional Broker in  
Thailand, Best Private Wealth Management Bank

2015 Best Bond Deal of the Year in Southeast Asia (CPALL's  
THB 20 billion unsecured debt)

2014 Best Institutional Broker, Best Private Wealth  
Management Bank, Best Bond Deal of the Year for Retail  
Investors in SEA-CPALL

### The Asset

2016 Triple A Country Awards-Best Brokerage House

2015 Triple A Country Awards-Best M & A House,  
Best M&A Deal-Jardine C&C 's acquisition in SCCC

2014 Triple A Country Awards-Best Investment Bank

### IAA

2014 Best Research House

2014 Best Analyst-Energy & Petrochemicals, Property,  
Construction Materials & Construction Services,  
Agro & Food Industry

### IFR Asia Awards 2014

2014 IFR Asia-Structured Equity Deal (CPF's USD 290.4 mm  
Exchange able Bond)

### Asia Money

2015 Best Local Brokerage in Thailand

2014 Best Equity House in Thailand



# แนวทางการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

## Corporate Social Responsibility Reporting Methodology

### หลักการจัดทำรายงาน

กลุ่มธุรกิจฯ จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2559 ขึ้นตามแนวทางกาการพัฒนาอย่างยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่จัดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม โดยบรรจุประเด็นการรายงานครอบคลุมเนื้อหาตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนดไว้ให้เปิดเผยในแบบ 56-1 และแบบ 69-1 ครบถ้วนดังที่แสดงไว้ในหน้าสารบัญ

ข้อมูลประเด็นรายละเอียดประกอบการรายงานในแต่ละมิติได้มาจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2559 ซึ่งสำรวจโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งได้รับการรับรองความถูกต้องแล้วจากคณะผู้บริหารสูงสุดของแต่ละสายงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และได้รับการติดตามความคืบหน้าในแต่ละประเด็นต่อเนื่องมาจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 โดยได้รับการสนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริหารที่ดูแลรับผิดชอบโครงการต่างๆ โดยตรง และพนักงานที่เป็น CSR Agents ของกลุ่มธุรกิจฯ

เนื้อหาทั้งหมดในรายงานฉบับนี้ได้รับการรับรองความถูกต้องและอนุมัติให้เผยแพร่แล้ว จากคณะกรรมการธนาคารตามมติที่ประชุมครั้งที่ 2/2560 วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

### มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล

รายงานฉบับนี้เปิดเผยตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เรียกว่า Integrated Corporate Social Responsibility (iCSR) ซึ่งปรับปรุงให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ดังกล่าวไว้ข้างต้น

### Report Development Principles

The Financial Group developed the Corporate Social Responsibility (CSR) Report 2016 based on the CSR reporting methodology of the Stock Exchange of Thailand, which establishes 3 CSR areas, including the economic, environment, and social perspectives. The CSR Report 2016 full discloses information based on Forms 56-1 and 69-1 of the Office of the Securities and Exchange Commission, Stock Exchange of Thailand, as indicated in the contents.

The information and issues in each section of this report was selected based on surveys of the CSR reports of publicly listed companies, whose results were submitted to the Stock Exchange of Thailand in May 2016. The information was verified by a panel comprising executives from the level of Executive Vice President, and information updates were conducted up to December 31, 2016, with support from executives directly responsible for various programs and our Financial Group's CSR Agents.

All the information in this CSR Report has been verified and approved for dissemination by the Board of Directors after meeting no. 2/2017 in February 2016.

### Information Disclosure Standards

This CSR report discloses information based on the Integrated Corporate Social Responsibility (iCSR) reporting methodology of the Stock Exchange of Thailand. The methodology was developed to be in accordance with the aforementioned Form 56-1 of The Securities and Exchange Commission, Thailand.



๑ ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติเศรษฐกิจ  
Corporate Social Responsibility  
from an Economic Perspective



## การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย Stakeholder Participation

ในการดำเนินกิจการ กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายเรื่องหลักการทำกับดูแลกิจการ และนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องจะสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในลักษณะของการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in process) ผ่านกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า การสำรวจความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้

The Kiatnakin Phatra Financial Group places importance on stakeholder participation in order to correctly and thoroughly establish strategies for corporate social responsibility based on priorities. The Group has written procedures for engaging with stakeholders in our corporate governance policies, corporate social responsibility (CSR) policies, and CSR report. We have categorized our stakeholders into eight groups: regulators; shareholders; clients; employees; partners; competitors; debtors; and communities, society, and the environment. Internal units in our Group will engage with each stakeholder using CSR in process through activities, such as meetings, seminars, client surveys, and employee surveys. The information obtained from these activities will be used to determine appropriate engagement measures to meet the needs of each category of stakeholders, as follows:



<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจฯ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
<p><b>หน่วยงานกำกับดูแล</b> ความคาดหวังจากหน่วยงานกำกับดูแลที่มีต่อสถาบันการเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความมั่นคงและมีระบบบริหารความเสี่ยงที่ดี</li> <li>- มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- มีธรรมาภิบาลที่ดีดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน</li> </ul> <p><b>ลักษณะการติดต่อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารโดยหน่วยงานกำกับดูแล</li> <li>- การประชุม หรือ ชักซ้อมความเข้าใจในกฎหมายกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล</li> <li>- การขอความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานกำกับดูแล</li> </ul> <p><b>Regulator</b> expected any financial institutions to</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possess financial stability and good risk management system.</li> <li>- Conduct business operations efficiently.</li> <li>- Possess good governance and conducts business fairly with clients and the general public.</li> </ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspection of the Bank's operations conducted by regulators.</li> <li>- Organized meetings or discussions to ensure understanding of laws and regulations of regulators.</li> <li>- Cooperated in providing information as requested by regulators.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> <li>- จัดให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่พนักงานของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- ทบทวนและปรับปรุงนโยบาย ประกาศ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ภายในของธนาคารให้มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ให้ความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลตามที่หน่วยงานกำกับดูแลร้องขอ</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการขายและให้บริการผลิตภัณฑ์หน่วยลงทุนแก่ผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบาง (Vulnerable investors) เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้มีความรู้ทางการเงินและการลงทุนจำกัด</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strictly complied with all laws and regulations of regulators.</li> <li>- Organized training to regularly provide knowledge to the Bank employees.</li> <li>- Reviewed and updated internal policies, announcements, rules and regulations to be current and in accordance with relevant laws and regulations of regulators.</li> <li>- Cooperated in providing information as requested by regulators.</li> <li>- Improved processes of product sales and services in our investment unit for vulnerable investors, such as senior citizens 60 years of age or older, or those with limited financial and investment knowledge.</li> </ul>



<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
<p><b>ผู้ถือหุ้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีประเด็น</li> </ul> <p><b>ลักษณะการติดต่อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดประชุมสามัญประจำปี</li> <li>- ช่องทางการติดต่อกรรมการอิสระและเลขาธิการบริษัทโดยตรงที่ independent_director@kiatnakin.co.th หรือ corporate_secretary@kiatnakin.co.th</li> </ul> <p><b>Shareholders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-no suggestion-</li> </ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annual shareholders meeting.</li> <li>- Contacted independent directors and the company secretary directly at independent_director@kiatnakin.co.th and corporate_secretary@kiatnakin.co.th respectively.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการล่วงหน้า</li> <li>- Set regulations for shareholders to propose agendas of annual shareholder meeting and to propose candidates to be the Bank's committee members in advance.</li> </ul>
<p><b>ลูกค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้าธุรกิจเงินฝาก ต้องการความสะดวกในการใช้บริการที่สาขาของธนาคาร</li> </ul> <p><b>ลักษณะการติดต่อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สืบถามจากการตอบแบบสอบถาม</li> <li>- กิจกรรมที่จัดเพื่อลูกค้า Priority Banking รวม 19 กิจกรรมในปี 2559</li> </ul> <p><b>Clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deposit clients</li> <li>- Convenience when receiving services at our branches.</li> </ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducted surveys using questionnaires.</li> <li>- Organized 19 activities for Priority Banking clients in 2016.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้าธุรกิจเงินฝาก ควมรวม/ย้ายสาขาไปอยู่ในทำเลที่ดีขึ้น เช่น ในศูนย์การค้า</li> <li>• Deposit clients</li> <li>- Consolidated/relocated branches to better locations, such as in department stores.</li> </ul>

<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจฯ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
<p>• ลูกค้าธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการให้ธนาคารมีจุดให้บริการเพิ่มขึ้น</li> </ul> <p>ลักษณะการติดต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สํารวจจากการตอบแบบสอบถาม</li> </ul> <p>• Auto leasing clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Increase number of service areas.</li> </ul> <p>Regular form of engagement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducted surveys using questionnaires</li> </ul>	<p>• ลูกค้าธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาช่องทางการแจ้งปัญหาบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากขึ้น</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการจัดส่งเอกสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงลดความผิดพลาดในการจัดส่งลง</li> <li>- พัฒนาช่องทางการรับชำระเงินให้หลากหลายยิ่งขึ้น</li> <li>- พัฒนาบริการทางการเงินอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการให้กับลูกค้า</li> <li>- พัฒนาระบบ E-Banking ให้รองรับธุรกรรมทางการเงินที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารเรื่องบริการต่างๆ ของธนาคารให้ลูกค้าทราบอย่างครอบคลุมทั่วถึง</li> </ul> <p>• Auto leasing clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Developed channels for filing service complaints to increase client convenience.</li> <li>- Improved process to deliver documents more quickly and reduce delivery errors.</li> <li>- Developed payment channels to be more diverse.</li> <li>- Developed additional financial services to increase client convenience.</li> <li>- Developed E-banking to support increased financial transactions.</li> <li>- Increased efficiency of communication about various Bank services to keep clients informed.</li> </ul>
<p>• ลูกค้าผลิตภัณฑ์ประกันภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้เพิ่มช่องทางการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัยทั้งปีแรก และปีต่อ</li> <li>- ขอให้ธนาคารพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันให้มีรูปแบบที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น</li> <li>- เสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิตที่เป็นพันธมิตรของธนาคาร ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในฐานะผู้เอาประกันภัย</li> </ul> <p>ลักษณะการติดต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อผ่านพนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์ที่สาขาของธนาคาร</li> </ul>	<p>• ลูกค้าผลิตภัณฑ์ประกันภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบริการ Bill Payment และบริการตัดชำระผ่านบัตรเครดิต</li> <li>- ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบใหม่ที่ตอบโจทย์ต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารหลากหลายมากขึ้น เช่น ประกันภัยบ้านอุ่นใจ, ประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เคเคเจเนคาร์ลีดส์ เอ็กซ์ตรา, ประกันชีวิตแบบบำนาญ เคเคเจเนอินฟินิท 88/5 และ ประกันชีวิต เคเคเจเน อินเวสต์ ลิงค์</li> </ul>



<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจฯ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคาร และพันธมิตร ได้ร่วมกันพัฒนารูปแบบสื่อและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารแบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น จอ LCD, การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านรายการโทรทัศน์ Money Channel, การจัดงานสัมมนาให้ลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ สื่อประชาสัมพันธ์หลักของธนาคาร เช่น สื่อโปสเตอร์ตามสาขา, สื่อโฆษณาที่ติดข้างรถตู้ของธนาคาร ก็ยังคงดำเนินต่อไปเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น</li> </ul>
<p>• <b>Insurance clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Increase number of service areas to pay premiums, both in first year and subsequent years.</li> <li>- Develop more diverse types of insurance products.</li> <li>- Promote image of life insurance companies that are partners with the Bank so that they become well-known and trusted by insurance clients.</li> </ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacted by Bank branch employees to introduce products</li> </ul>	<p>• <b>Insurance clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Increased channels to pay for premiums, such as via the bill payment service, and credit card payment service.</li> <li>- The Bank has developed new insurance products that respond to the needs of diverse clients, such as home insurance, home loan protection insurance, the KKGEN Car Chill Extra auto leasing insurance, the KKGEN Infinite 88/5 life insurance, and the KKGEN Invest Link life insurance.</li> <li>- The Bank and its partners have jointly developed more media and public relations content through digital channels, such as LCD displays, and the Money Channel television program. We have also organized seminars for clients. The Bank's main communication channels, such as branch posters, and vehicle wrap advertisements on Bank vans, remain in use to promote our public image.</li> </ul>



<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจฯ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
<p><b>ลูกค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• บริษัทเจนเนอราลี ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)</li><li>• บริษัทเจนเนอราลี ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)</li><li>- ให้คำแนะนำในการกระตุ้นยอดขายผ่านรายการส่งเสริมการขายแบบต่อเนื่อง</li><li>- แนะนำเทคนิคการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต</li><li>- ขอให้ธนาคารร่วมพัฒนาระบบประกันชีวิตที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างเครื่องมือในการขาย และ รายงานต่างๆ</li></ul> <p><b>ลักษณะการติดต่อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ติดต่อผ่านพนักงานธนาคาร ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากและประกัน ณ สำนักงานใหญ่ อาคารเคเคพี ทาวเวอร์</li></ul> <p><b>Partners</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Generali Life Assurance (Thailand) Public Co., Ltd.</li><li>• Generali Insurance (Thailand) Public Co., Ltd.,</li><li>- Provide advice to stimulate sales through continual sales promotion programs.</li><li>- Advise on techniques for selling life insurance products.</li><li>- Request the Bank to participate in developing standardized life insurance systems to create sales tools and reporting programs.</li></ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contacted via the Bank's employees responsible for deposit and insurance products development at the Bank's headquarters at KKP Tower.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ธนาคารจัดรายการส่งเสริมการขายแบบต่อเนื่องให้กับพนักงานทั้งในรูปแบบของผู้ที่มีหน้าที่ขายโดยตรง และการแนะนำ รวมถึงจัดให้มีรายการส่งเสริมการขายให้กับลูกค้าในร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น เงินฝาก และกองทุน</li><li>- ธนาคารร่วมกับลูกค้า จัดอบรมความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และเทคนิคการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน</li><li>- ธนาคารร่วมกับลูกค้า พัฒนาระบบประกันชีวิตที่เป็นมาตรฐานให้สามารถบันทึกรายการขาย และออกรายงาน สามารถนำรายงานมาวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อต่อยอดในการทำธุรกิจได้ในอนาคต</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- The Bank organized sales promotion programs continually for employees, both for the sales team and for consultants. We also integrated sales promotion for clients of other products, such as deposits and funds.</li><li>- The Bank worked with our partner to continually organize training on life insurance products and sales techniques, and to exchange work experiences.</li><li>- The Bank worked with our partner to develop standardized life insurance systems to record sales and generate reports, which can be used to analyze the purchasing behavior of clients to expand our business in the future.</li></ul>



<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
<p><b>พนักงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอให้มีส่วนได้เสียการเงินที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงาน เพื่อให้เทียบเคียงกับสถาบันการเงินในประเทศเดียวกัน</li> <li>- ขอให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร</li> </ul> <p><b>ลักษณะการติดต่อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ บุคลากรธุรกิจสัมพันธ์ (HRBP) ที่ดูแลสายงาน, ทีมพนักงานสัมพันธ์, ทีมศูนย์บริการลูกค้าและพนักงาน (HR Phone 5999), การตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร</li> </ul> <p><b>Employees</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provide home loan benefits for employees that are comparable to benefits provided by other financial institutions.</li> <li>- Organize employee engagement activities.</li> </ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacted employees to receive feedback through various channels, such as Human Resources Business Partners (HRBP) of each function, employee relations teams, HR Phone 5999, and employee engagement surveys.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีเงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับพนักงาน</li> <li>- จัดให้มีกิจกรรมชมรมสันทนาการ 11 ชมรม ที่ตอบสนองความชอบ ความต้องการวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน</li> <li>- กิจกรรม Road Show สาขาทั่วประเทศ เพื่อเสริมสร้าง ความรู้ ความเข้าใจ หรือ รับข้อเสนอแนะจากพนักงาน</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provided home loan program for employees.</li> <li>- Organized recreational activities for 11 clubs to respond to diverse employee needs and lifestyles.</li> <li>- Organized Road Shows at branches throughout the country to promote knowledge and understanding, and gain employee comments and suggestions.</li> </ul>
<p><b>ชุมชนรอบข้าง / สังคม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุมชนรอบสาขาในต่างจังหวัดต้องการให้กลุ่มธุรกิจ ส่งเสริมการเรียนรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงิน</li> <li>- องค์กรภาคสังคมที่ร่วมโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติกับเกียรตินาคิน อาที ยูวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยฯ และหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญ ต้องการให้กลุ่มธุรกิจช่วยสนับสนุนด้านการสื่อสารกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารนำความต้องการนี้ไปพัฒนาแผนงานด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐาน และการสร้างวินัยทางการเงิน โดยได้ร่วมกับชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย (ในฐานะที่เป็นประธานชมรม) และสภาองค์กรพัฒนาเด็กและเยาวชน ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จัดทำโครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาแกนนำ นักศึกษาจำนวน 312 คน จากสถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง และสภาเด็กและเยาวชน</li> </ul>

<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
<p><b>ลักษณะการติดต่อ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินโครงการร่วมกับองค์กรภาคสังคมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- สำรวจความคิดเห็นและความต้องการขององค์กรภาคสังคมที่ร่วมดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติกับเกียรตินาคิน</li> </ul> <p><b>Local communities / society</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promote knowledge about personal finance and financial discipline at local communities near Bank branches in upcountry provinces.</li> <li>- Provide support in communicating about activities organized by partners (e.g. Young Buddhists Association of Thailand Under the Royal Patronage, and Buddhadasa Indapanno Archives) that are participating in the “Human Development and National Development with Kiatnakin” program, through the Bank’s existing channels.</li> </ul> <p><b>Regular form of engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuously conducted projects with social sector organizations.</li> <li>- Surveyed the opinions and needs of social sector organizations that participated in the “Human Development and National Development with Kiatnakin” program.</li> </ul>	<p>จังหวัดนครปฐม ให้สามารถเป็นเผยแพร่ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานให้กับสังคม และในจำนวนนี้ 191 คน มีศักยภาพในการเป็น Peer Educator จัดทำโครงการขยายผลในชุมชนได้อีก 25 โครงการ ในปี 2559</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มธุรกิจ ส่งเสริมการพัฒนาวิทยากรด้านการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ</li> <li>- นอกเหนือจากการสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์กรภาคสังคมที่ร่วมดำเนินโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติกับเกียรตินาคินแล้ว กลุ่มธุรกิจ สนับสนุนการดำเนินงานของยุวพุทธวิถีสมาคมแห่งประเทศไทยฯ และหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญญ ด้วยการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมทางช่องทางสื่อสารต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจ และจัดทำแคมเปญให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทั้งสององค์กรจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้พระพุทธศาสนา</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- The Bank developed work plans to promote knowledge about basic personal finance and financial discipline, in cooperation with the CSR Club of the Thai Bankers’ Association (in the Bank’s role as the club’s chairman) and the National Council for Child and Youth Development Under the Royal Patronage of HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn, and conducted the “Saving for Change” project to develop 312 student leaders from 7 tertiary education institutions in Nakhon Pathom province. The students were able to share knowledge about basic personal finance to society, and 191 of them gained the capacity to become peer educators in 25 projects to expand results in 2016.</li> <li>- The Group supported development of trainers to provide basic financial knowledge to meet the needs of various organizations.</li> </ul>



<p>ประเด็นที่กลุ่มธุรกิจ ได้รับข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในปี 2559 Suggestions received from stakeholders in 2016</p>	<p>แนวทางดำเนินงานของธนาคาร Actions taken by the Bank</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In addition to providing funding to social sector organizations participating in the “Human Development and National Development with Kiatnakin” program, the Group also supported the work of the Young Buddhist Association of Thailand and the Buddhadasa Indapanno Archives by communicating about the organizations’ activities through the Group’s various channels. The Group also organized a campaign for employees to participate in the two organizations’ Buddhist activities.</li> </ul>

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจ คำนึงถึงแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีได้ถูกหยิบยกโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่อาจกลายเป็นประเด็นปัญหาต่อการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจ หรือการใช้บริการของลูกค้า รวมถึงอาจกลายเป็นประเด็นปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมในอนาคต จึงได้ทำการศึกษาและวางโครงการรองรับไว้ดังต่อไปนี้

In addition, the Group is aware of trends and changes in society and the environment. Although these issues may not have been raised by stakeholders, they may pose problems for the business operations or client services of the Group, and may become social or environment issues, in the future. The Group has therefore conducted studies and implemented the following projects in response:

ประเด็นปัญหา Issue	มาตรการรองรับ Prevention or Mitigation Measures
<p><b><u>เหตุการณ์ทุจริตทั้งภายในและภายนอกภาคธุรกิจการเงินและธนาคารที่มีแนวโน้มสูงขึ้น</u></b></p> <p>ความมั่นใจของผู้ใช้บริการทางการเงินอาจลดลงอันเนื่องมาจากความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจของภาคการเงินและการธนาคาร ซึ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและซับซ้อน เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศ และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบจำนวนมาก ประกอบกับเทคนิคการทุจริตในรูปแบบใหม่ๆ มีพัฒนาการขึ้นอย่างมาก</p> <p><b><u>Increasing trend of internal and external fraud in the business sector, and financial and banking institutions.</u></b></p> <p>The confidence of financial service clients may decrease due to the complexity in the business of financial and banking institutions, which are marketing diverse and complex products and services, involving numerous domestic and foreign organizations across sectors, and under many laws, regulations, and rules. In addition there are new forms of fraud appearing all the time.</p>	<p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการรับผิดชอบการบริหารจัดการและติดตามประเด็นความเสี่ยงและความเสียหายด้านปฏิบัติการที่สำคัญของธนาคารให้อยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้ และธนาคารยังกำหนดให้มีหน่วยงานป้องกันและควบคุมความเสี่ยง (Fraud Unit) ทำหน้าที่ในการควบคุมและตรวจสอบเหตุการณ์ที่ผิดปกติหรือต้องสงสัยในการทุจริตเพื่อให้สามารถบริหารจัดการก่อนเหตุการณ์ความเสียหายจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เป็นช่องว่างให้เกิดการทุจริตขึ้นด้วย</p> <p>The Operational Risk Management Sub-Committee is tasked with managing and monitoring important operational risk issues at the Bank to be at acceptable levels. The Bank has also established a Fraud Unit responsible for controlling and investigating irregular or suspicious incidents of fraud and corruption, in order to manage these incidents before they cause damages. The Bank sets measures to reduce operational risk, which may be gaps in which fraud can occur.</p>
<p><b><u>ปัญหามลพิษในอากาศจากการบริโภคพลังงานประเภทใช้แล้วหมดไป</u></b></p> <p>กระแสความตระหนักถึงความจำเป็นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมขยายวงกว้างขึ้นเนื่องจากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติอันเกิดจากภาวะโลกร้อน ทำให้ภาคธุรกิจต้องแสดงความรับผิดชอบต่อในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการอนุรักษ์โลกให้กับผู้บริโภค</p>	<p>ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาพลังงานสะอาดนำเทคโนโลยีเซลล์แสงอาทิตย์ไปใช้ในโครงการก่อสร้างเพื่อประหยัดต้นทุนด้านพลังงาน และใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>





ประเด็นปัญหา Issue	มาตรการรองรับ Prevention or Mitigation Measures
<p><b><u>Air pollution caused by consumption of non-renewable energy</u></b></p> <p>There is increasing awareness of the need to conserve the environment due to many natural disasters that have occurred as result of global warming, resulting in many businesses now turning towards developing environmentally-friendly products for customers.</p>	<p>The Bank supports real estate developers in implementing solar cell technology in their construction projects, in order to reduce energy capital costs and promote widespread use of environmentally-friendly technologies.</p>
<p><b><u>ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลในภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร</u></b></p> <p>ธุรกิจสถาบันการเงินประสบปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเนื่องจากต้องพึ่งพาประสบการณ์ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นหลัก อาทิ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่การตลาด ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์ บุคลากรสายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น</p> <p><b><u>Problems with workforce in financial and banking institutions</u></b></p> <p>Financial institutions are facing problems in gaining sufficient employees with the knowledge, experience, skills, and expertise needed to conduct business operations. Positions where workers are needed include loan officers, marketing officer, client relationship managers, compliance officers, and senior executives.</p>	<p>คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อพนักงานไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้เน้นถึงระบบการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน การบริหารจัดการและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค การร่วมกันสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่น่าอยู่ การให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการด้านรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี และการจัดทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพให้แก่พนักงาน</p> <p>The Board of Directors has established written employee guidelines, including in remuneration and benefits, professional development, treating employees fairly and equality, working together to create a pleasant organization, as well as good environment, health, and safety conditions in the workplace. The Bank also provides suitable health coverage, annual medical checkups, and accident and health insurance for employees.</p>

## การกำกับดูแลกิจการ Corporate Governance

ธนาคารเกียรตินาคินมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ และยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้สามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น อันเป็นการสร้างความมั่นคงและการเติบโตอย่างยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจฯ ในระยะยาว

### การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการชุดต่างๆ คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะทำให้ธนาคารมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่กลุ่มธุรกิจฯ ภายใต้กรอบของการมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นคงและรากฐานที่แข็งแกร่งให้กับธนาคารในระยะยาว ดังนั้นการปฏิบัติตามนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการจึงถือเป็นพันธกิจหนึ่งของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมส่วนรวม

คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการทั้งสิ้น 12 คน แบ่งเป็นกรรมการอิสระ 5 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 4 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน ซึ่งมีความหลากหลายทั้งในเรื่องทักษะวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเพศ และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารเป็นประธานกรรมการธนาคาร โดยประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารไม่ได้เป็นบุคคลเดียวกัน

คณะกรรมการธนาคารมีฐานะเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการของธนาคารให้มีความมั่นคง มีผลตอบแทนที่ดีด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และพึงหลีกเลี่ยงปัญหาในเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยมีขอบเขตอำนาจและหน้าที่ประการสำคัญ คือ กำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในภาพรวมของธนาคาร รวมทั้งพิจารณาอนุมัติ

Kiatnakin Bank is committed to conducting business with good corporate governance, and has established written policies for committees, executives, and employees to follow, in order to elevate the Bank's corporate governance standards to international levels, and enable stable and sustainable growth for the Group in the long term.

### Structure of Various Committees

#### The Bank's' Board of Directors and Independent Directors

The Bank's Board of Directors and management believe that good corporate governance will contribute to management systems that are efficient, transparent, fair for all stakeholders, and capable of creating trust and increasing the competitiveness of the Group, under a framework of business ethics and corporate social responsibility, which will establish a stable foundation for the Bank in the long term. Therefore, complying with corporate governance policies is one of the main missions of the Board of Directors, management, and employees, in order to create benefits for the Bank, shareholders, partners, stakeholders, and society.

The Board is comprised of 12 members; 5 are independent directors, 4 are non-executive members and 3 are executive members who all possess diverse professional skills and expertise, and come from diverse demographics. To comply with good corporate governance principles, the Bank has appointed a non-executive member to be Chairman of the Board of Directors. Moreover, the posts of Chairman of the Board of Directors and Chief Executive Officer are held by different persons.

The Board of Directors represents shareholders, and has the role and responsibility of overseeing the Bank's business to ensure stability, good returns on investment, and honesty, as well as to prevent conflicts of interests. The Board's important scope of work includes setting the Bank's strategic direction and goals,



นโยบายและทิศทางการดำเนินงานของธนาคารที่เสนอ โดยคณะกรรมการบริหาร และกำกับควบคุมดูแลฝ่ายจัดการโดยผ่านคณะกรรมการบริหารให้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับการอนุมัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อระวังรักษาผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้น รวมถึงกำหนดและอนุมัตินโยบายต่างๆ ตามที่กฎหมายหรือหน่วยงานทางการที่กำหนด นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่อื่นๆ เช่น จัดให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ครอบคลุมถึงจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการและพนักงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนกำกับดูแลให้คณะกรรมการย่อยชุดอื่นๆ ดำเนินการให้ฝ่ายจัดการกำหนดและจัดทำระบบการกำกับดูแลกิจการธนาคารที่จำเป็นทั้งตามที่กฎหมายกำหนดและที่จำเป็นตามลักษณะของการประกอบกิจการ พิจารณาอนุมัติระบบการกำกับดูแล ตลอดจนติดตามประสิทธิผลของระบบการกำกับดูแลเพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุง

ในด้านการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่กำหนดระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ (Risk Tolerance) สำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ธนาคารเผชิญอยู่ และกำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารอยู่ภายในขอบเขตความเสี่ยงที่กำหนดไว้ รวมทั้งกำกับดูแลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของธนาคารด้วย

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารต้องดำเนินการให้ธนาคารมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ และมีการถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายจัดการและ/หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

คณะกรรมการธนาคารควรมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อย 6 ครั้งต่อปี โดยในปี 2559 มีการประชุมคณะกรรมการธนาคาร 13 ครั้ง

### คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารมีบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคารในการบริหารจัดการธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในภาพรวมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร พิจารณากลั่นกรองนโยบายและแผนการดำเนินงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ตามที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเสนอ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร และกำกับดูแลให้ประธาน

reviewing and approving policies and work direction proposed by the Executive Committee, and supervising the work of the management through the Executive Committee, in order to ensure that business operations efficiently and effectively comply with all approved policies and represent the best interests of the Bank and its shareholders. The Board is also responsible for setting and approving various policies to comply with the law and regulators.

Furthermore, the Board of Directors is responsible for the Bank's Charter on business ethics and code of conduct to serve as internal guidelines for the management and employees, in addition to supervising various sub-committees to ensure compliance with the management's direction on corporate governance systems, both those required under the law and those necessary for the Bank's operations. The Board also approves changes to the corporate governance system and monitors the effectiveness of said systems, providing advice on improvements as necessary.

In risk management, the Board of Directors is tasked with setting acceptable risk tolerance levels for the Bank's business operations, with respects to current risk conditions faced. The Board oversees the Bank's business operations to ensure that it falls within set risk management scopes, in addition to supervising the Risk Management Committee's work.

In addition, the Board must ensure that the Bank has efficient internal control and internal audit systems, and that suitable balance of power exists between the management and/or majority shareholders.

The Board meets at least 6 times a year, with 13 meetings conducted in 2016.

### Executive Committee

The Executive Committee acts according to the duties assigned by the Board of Directors, including setting strategic direction and goals for the Bank and its subsidiaries which must be approved by the Board. The Executive Committee reviews and screens policies and work plans for the Bank and its subsidiaries as proposed by the Chairman of the Board, prior to presenting these items to the Board of Directors. In addition, the



เจ้าหน้าที่บริหารดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับ การอนุมัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พิจารณา อนุมัตินโยบาย หลักเกณฑ์ และระเบียบการทำงานและ การปฏิบัติงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ตลอดจนติดตามการดำเนินกิจการของธนาคารและบริษัท ในกลุ่มธุรกิจฯ ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่า ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินกิจการตาม กฎหมายและนโยบายที่วางไว้

คณะกรรมการบริหารควรมีการประชุมร่วมกัน อย่างน้อยเดือนละครั้งหรือตามความเหมาะสม โดยในปี 2559 มีการประชุมรวม 14 ครั้ง

### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีบทบาท หน้าที่ และ ความรับผิดชอบในการช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคาร ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารและบริษัท ในกลุ่มธุรกิจฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างราบรื่นและมี ประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาในเรื่องการบริหาร ความเสี่ยงโดยรวมของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ (Risk Tolerance) นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่วางกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และทบทวนความเพียงพอของนโยบายและระบบการ บริหารความเสี่ยง โดยรวมถึงความมีประสิทธิภาพของระบบ และการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงต้องมีการประชุม ร่วมกันอย่างน้อย 3 เดือนครั้งหรือตามความเหมาะสม โดยในปี 2559 มีการประชุมทั้งสิ้น 14 ครั้ง

### คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการอิสระ อย่างน้อย 3 คน โดยได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการ ธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น มีบทบาท หน้าที่ และ ความรับผิดชอบในการช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคาร ในการสอบทานข้อมูลทางการเงินที่เสนอต่อผู้ถือหุ้นและ ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น เพื่อให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ และ เพื่อให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีระบบการ ควบคุมภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

committee oversees the Chief Executive Officer's work to ensure efficient and effective compliance with approved policies. The Executive Committee also reviews and approves work policies, criteria, and regulations, as well as monitoring the work of the Bank and its subsidiaries, in order to ensure that the Bank and its subsidiaries comply with applicable laws and policies.

The Executive Committee meets at least once a month, and conducted 14 meetings

### Risk Management Committee

The Risk Management Committee is assigned by the Board of Directors to set risk management policies for the Bank and its subsidiaries and present the policies to the Board. The committee also develops strategies that are consistent with the Bank's Risk Management Policy. The strategies should enable the Committee to assess, monitor and control risks to be at acceptable risk tolerance levels.

The Risk Management Committee also reviews the sufficiency of policies and risk management systems, including the effectiveness of said systems and compliance with set policies. The Risk Management Committee meets at least once a quarter and conducted 14 meetings in 2016.

### Audit Committee

The Audit Committee is comprised of at least 3 independent directors, who are appointed by the Board of Directors or a meeting of shareholders, and have the role, duty, and responsibility to assist the Board in inspecting financial information presented to shareholders and stakeholders, in order to ensure that financial reporting is correct and sufficient and the Bank and its subsidiaries have sufficient and efficient internal control systems. The Audit Committee meets at least once a quarter and conducted 10 meetings in 2016.

### Nomination and Remuneration Committee

The Nomination and Remuneration Committee has the role, duty, and responsibility to assist the Board of Directors to recruit and set remuneration for Board members and persons with the authority to manage the Bank.



คณะกรรมการตรวจสอบควรมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อย 3 เดือนครั้งหรือตามความเหมาะสม โดยในปี 2559 ได้ประชุมทั้งสิ้น 10 ครั้ง

#### คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคารในการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการของธนาคาร

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนควรมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งหรือตามความเหมาะสม โดยในปี 2559 มีการประชุม 6 ครั้ง

#### คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการ

คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคารในการกำกับดูแลให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ มาตรฐาน แนวปฏิบัติที่บังคับใช้กับธุรกรรมต่างๆ รวมถึงบทบัญญัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการควรมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อย 3 เดือนครั้งหรือตามความเหมาะสม โดยในปี 2559 มีการประชุม 6 ครั้ง

#### คณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีคณะกรรมการและคณะกรรมการอื่นๆ อาทิ คณะกรรมการอำนวยการธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ คณะกรรมการสินเชื่อรายใหญ่และทรัพย์สิน รอขายรายใหญ่ คณะกรรมการบริหารทรัพย์สินและหนี้สิน คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล คณะกรรมการการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ คณะกรรมการกลั่นกรองกองทุนระดับ 1 และคณะกรรมการกลั่นกรองกองทุนระดับ 2 ทำหน้าที่ช่วยเหลือคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2559 หน้า 81-90

The Nomination and Remuneration Committee meets at least 2 times a year, and conducted 6 meetings in 2016.

#### Compliance and Governance Committee

The Compliance and Governance Committee has the role, duty, and responsibility to assist the Board of Directors in overseeing the Bank and its subsidiaries to ensure compliance with all applicable laws, rules, regulations, standards, transactional guidelines, and the Bank's Charter on compliance and governance.

The Compliance and Governance Committee meets at least once a quarter and conducted 6 meetings in 2016.

#### Other Committees and Sub-Committees

In addition, the Bank has other committees and sub-committees responsible for assisting the aforementioned main committees and the Board of Directors to enable them to conduct their duties effectively and efficiently. These committees and sub-committees include the Commercial Banking Committee, the Main Credit and Foreclosed Property Committee, the Assets and Liabilities Management Committee, the Investment Committee, the Human Resource Management Committee, the Asset Sales and Guarantees Committee, the Level-1 Fund Screening Committee, and the Level-2 Fund Screening Committee.

For additional information about the Bank's compliance and governance, please consult the Annual Report 2016, on pages 75-84.

#### The Bank's Corporate Governance Approach

The Board of Directors has assigned the Compliance and Governance Committee, via its Compliance Department, to ensure that the Bank and its subsidiaries are in full compliance with all applicable laws, regulations, rules, standards, and procedures related to transactions as set forth by regulatory agencies and relevant laws. The Compliance Department monitors Bank subsidiaries' business operations and compliance with established rules and regulations of their Compliance Offices, and reports its findings to the Compliance and Governance Committee.



## แนวทางการกำกับดูแลของธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการเป็นผู้ทำหน้าที่กำกับให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับมาตรฐาน แนวปฏิบัติ ที่ใช้บังคับกับธุรกรรมต่างๆ ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านสำนักกำกับดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารซึ่งทำหน้าที่ติดตามการดำเนินงานและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ การปฏิบัติงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจ และรายงานต่อคณะกรรมการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการ

สำนักกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานควบคุมที่มีความเป็นอิสระ (Independent Control Function) ของธนาคาร มีหน้าที่ กำกับดูแลความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานทางการ และกฎเกณฑ์ธนาคารที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นการทำงานร่วมกับสายธุรกิจและสายงานสนับสนุนอื่นๆ ภายในธนาคารในลักษณะของการเป็น Business Partner ในขณะที่หน้าที่หลักในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นของทีมนักบริหารและพนักงานทุกคนซึ่งต่างมีหน้าที่ในการปกป้องธนาคารโดย 1) ทำความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน รวมถึงจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และ 2) ขอคำปรึกษาจากสำนักกำกับดูแลการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง และรายงานการฝ่าฝืนหรือการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย หรือหลักจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องต่อสำนักกำกับดูแลการปฏิบัติงานทันที การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เริ่มต้นที่คณะกรรมการของธนาคารและผู้บริหารระดับสูง (Tone from the Top) ซึ่งเป็นผู้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดในด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการกำกับดูแล

นอกจากนี้ สำนักกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีหน้าที่ให้ความรู้ เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ช่วยเสนอแนะแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย รวมถึงสอบทานหน่วยงานต่างๆ ให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทำหน้าที่

The Compliance Department, in its roles as an Independent Control Function of the Bank, is tasked with monitoring compliance risks, which include risks from non-compliance with laws, regulations, rules, codes, and policies related to the business operations of the Bank. The department's goal is to ensure that all units within the Bank comply with the rules and regulations of regulators, and all applicable Bank rules, with an emphasis on collaboration as Business Partners between the business and support functions of the Bank.

All management and employees have the duty of complying with rules and regulations to protect the Bank. They may do so by: 1) Understanding and adhering to the law, policies, and regulations related to their business function, as well as the Bank's business ethics and codes of conduct; 2) Seeking advice from the Compliance Department when questions arise over rules and regulations of relevant units, and reporting infringement or non-compliance with rules, regulations, policies, or business ethics and codes of conduct to the Compliance Department immediately. Risk management of compliance requires an appropriate Tone from the Top from management, who are responsible for setting clear organizational culture, business ethics, compliance with rules and regulations, and corporate governance.

The Compliance Department is tasked with providing knowledge, advice, recommendations, and measures for conducting business in compliance with the law. It also monitors for risk from non-compliance and reviews the conduct of various units in the Bank in accordance with relevant laws. The Compliance Department is also a central department responsible for coordinating with authorities when investigations have to be conducted.

The department monitors units in the Bank to improve their business operations to be correct and in accordance with the direction of regulators. Lastly, the department oversees the setting of policies, rules, and regulations which serve as guidelines for complying with the law and the Bank's business ethics and codes of conduct.

เป็นหน่วยงานกลางของธนาคารในการประสานงานกับทางการในการเข้าตรวจสอบธนาคาร และติดตามหน่วยงานภายในธนาคารให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามข้อสังเกตของทางการ และมีหน้าที่ดูแลให้ธนาคารมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย สอดคล้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

## การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน การก่อการร้าย และการฟอกเงิน

### การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

กลุ่มธุรกิจฯ มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ หลักการกำกับดูแลกิจการและ นโยบายต่อต้านการทุจริต รวมถึงระเบียบข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของประเทศไทยอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจตลาดทุนได้ลงนามแสดงเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนการจัดทำโดยรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ปัจจุบันธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจตลาดทุนทั้งหมดได้รับการรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของ ภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ธนาคารมีการดำเนินการตามมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ธนาคารมีการกำหนดนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีแนวทางในการปฏิบัติงาน และการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน โดยธนาคารห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนติดสินบน ตอบแทน หรือให้เงินแก่บุคคลเจ้าหน้าที่รัฐ หรือบริษัทห้างร้านใด เพื่อรับประโยชน์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสมหรือเพื่อมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการจ่ายเงินหรือให้ของขวัญ (รวมถึงสินบน) แก่เจ้าหน้าที่กรรมการ พนักงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของรัฐหรือองค์กรที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร ซึ่งนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

## Anti-Corruption, and Opposition to Terrorism and Money Laundering

### Anti-corruption

The Group is fully dedicated to fight corruption in all its forms while adhering to ethical guidelines for business conduct, corporate governance principles, anti-corruption policies, and relevant laws and regulations in Thailand. The Bank and its capital market business group companies have signed a memorandum of understanding to join the Private Sector Collective Action Coalition against Corruption (CAC) – an initiative supported by the Thai government and the National Anti-Corruption Commission. At present, the Bank and all of the companies in its capital market business group have attained certified membership status in the CAC.

The Bank has continuously carried out the following anti-corruption measures:

- Kiatnakin Bank defined anti-corruption policies, providing guidelines for directors, executives, and all employees to operate and conduct business in a transparent manner while also developing the organization to achieve sustainability. The Bank does not allow its directors, executives, and employees to bribe or offer gifts or money to individuals, government officials, or companies to gain undue business benefits or influence over business dealings. Any offering of gifts (including entertainment) to officials, directors, employees, or any relevant party of government agencies or government-run organizations can only be carried out by Bank directors, executives, and employees with full regard for the Bank's rules. The Bank's anti-corruption policies also prohibit any engagement of corruption – including expression of interest or acceptance of such acts – for the benefit of oneself, family, friends, or other contacts.

The Bank shall not condone or support any activity that is illegal, connected to corruption, or a threat to society and national security. Additionally, directors, executives, employees, and their family members shall not accept gifts



- ของธนาคารนี้รวมถึงการห้ามมิให้มีการเรียกร้อง  
ดำเนินการ หรือยอมรับการคอร์รัปชันเพื่อประโยชน์  
ของตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก ธนาคาร  
จะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนกิจกรรมใด  
ที่ผิดกฎหมาย เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือ  
เป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศ  
นอกจากนี้ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและสมาชิก  
ในครอบครัวจะต้องไม่รับของขวัญ การสินทานการ  
ที่มากหรือบ่อยเกินไป รวมทั้งสิ่งตอบแทนอื่นใด  
ที่ถือว่ามูลค่ามากเกินไปจนผิดจากบุคคลหรือบริษัท  
ห้างร้านอื่นที่ธนาคารประกอบธุรกิจหรือจะประกอบ  
ธุรกิจด้วย เพื่อมุ่งหวังประโยชน์ทางธุรกิจกับทาง  
ธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม
- ธนาคารมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการให้  
และรับของขวัญ ค่ารับรอง หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ กับ  
บุคคลภายนอกให้สอดคล้องกับนโยบายต่อต้าน  
คอร์รัปชัน หลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร  
และข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้  
มั่นใจว่า การดำเนินการทั้งในด้านการรับและการ  
ให้ต้องเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล มีมูลค่าเหมาะสม  
ไม่มีลักษณะที่จะนำไปสู่การให้หรือรับสินบน
  - ธนาคารมีการสื่อสารเรื่องนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน  
ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และชี้แจงบทบาทหน้าที่  
ของพนักงานในการชี้เบาะแสกรณีพบเห็นการ  
กระทำที่เข้าข่ายคอร์รัปชัน รวมถึง การปกป้อง  
คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และการจะไม่ลดตำแหน่ง  
ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อผู้ที่ปฏิเสธการ  
คอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้ธนาคาร  
สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ โดยสื่อสารไปยังกรรมการ  
ผู้บริหาร และพนักงานผ่านระบบอินทราเน็ตของ  
ธนาคาร การจัด Executive Talk นำโดย ประธาน  
เจ้าหน้าที่บริหาร และเชิญผู้บริหารของธนาคาร  
รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อ  
Anti-Corruption การจัดชี้แจงนโยบายต่อต้าน  
คอร์รัปชันให้แก่หน่วยงานต่างๆ และธนาคารได้จัด  
ให้มีการฝึกอบรมพนักงานผ่านทาง e-Learning  
ในหัวข้อนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันพร้อมแบบ  
ทดสอบเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ โดยใช้  
เป็นสื่อในการอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และ  
ใช้เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจของกรรมการ  
ผู้บริหาร พนักงานทุกคนในเรื่องการปฏิบัติเพื่อ  
ต่อต้านคอร์รัปชัน โดยจะจัดให้มีการฝึกอบรม  
เป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการสื่อสาร

or entertainment in inappropriate amounts  
or too frequently, including any offerings of  
unusually high value, from individuals or  
companies that the Bank is conducting business  
with or will conduct business with in the future,  
in order to directly or indirectly attain business  
benefits from the Bank.

- The Bank has defined guidelines governing  
the offering and receiving of gifts, entertainment,  
or gratuities with third parties to be aligned with  
our anti-corruption policies, corporate governance  
policies, and all applicable laws and regulations  
to ensure that the giving or receiving of gifts are  
carried out in a reasonable manner and with  
appropriate value, showing no characteristics  
suggestive of bribery.
- The Bank engages in communication on its  
anti-corruption policies and related guidelines,  
providing clear explanations of the roles of  
employees in reporting corruption or any  
evidence thereof. Whistleblowers are given  
protection, and those rejecting acts of corruption  
are safeguarded from demotion, penalties, or any  
other negative effects – even at the cost of the  
Bank's business opportunities. Communications  
to directors, executives, and employees are  
executed through the Bank's intranet system,  
Executive Talk sessions led by the Chief Executive  
Officer that feature opinions on anticorruption  
matters from fellow Bank executives, and  
educational sessions on the Bank's anti-corruption  
policies for various departments and functions.  
The Bank also organizes annual mandatory  
e-learning training on anti-corruption policies,  
with assessments of directors, executives, and  
employees to gauge their comprehension of the  
topic. The e-Learning training material is also used  
as instructional material in the orientation of  
new employees. Furthermore, the Bank relays  
communication on anti-corruption policies to all  
companies in its Financial Group.

The Bank communicates its anti-corruption  
policies to the general public and various

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันไปยังบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ อีกด้วย

สำหรับการสื่อสารไปยังสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ธนาคารนั้น ธนาคารดำเนินการผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ธนาคาร รายงานประจำปี รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ส่งจดหมายเพื่อแจ้งเจตนารมณ์แก่คู่ค้าและลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการบนหลักธรรมาภิบาลและต่อต้านคอร์รัปชันของธนาคาร

- เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของกลุ่มธุรกิจฯ ในการให้บริการบนหลักธรรมาภิบาลและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ในช่วงเทศกาลปีใหม่ ปี 2559 กลุ่มธุรกิจฯ ได้ขอความร่วมมือพนักงาน ส่ง e-card ไปยังคู่ค้า/ ลูกค้าให้ทราบทั่วกัน เพื่ออวยพรปีใหม่ และขอความร่วมมืองดให้ของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ หรือโอกาสอื่นใด แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ
- ธนาคารกำหนดให้ทุกฝ่ายงานดำเนินการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการตามมาตรฐานสากลโดยประเมินความเสี่ยงผ่านแบบประเมินความเสี่ยงด้วยตนเอง (Risk & Control Self Assessment : RCSA) รายงานความเสียหายด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Reporting) และรายงานดัชนีความเสี่ยง (Key Risk Indicator : KRI) อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำแบบประเมินความเสี่ยงด้วยตนเองเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยกำหนดรูปแบบการคอร์รัปชันเพื่อใช้ประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นให้ทุกฝ่ายรายงานข้อมูลความเสี่ยงต่อฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและสำนักกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อสอบทาน วิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อให้สามารถติดตามและควบคุมความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และสามารถเตรียมพร้อมในการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- สำหรับผลประเมินดัชนีชี้วัดความคืบหน้าการป้องกันกรณีมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน ในปี 2558 ตามโครงการประเมินการดำเนินการเพื่อความ

stakeholders through various channels – including the Bank's official website, annual reports, and CSR reports. The Bank also distributes letters of intent to business partners and customers to inform them of the governance and anti-corruption standards in use in its services.

- To show the intent of the Kiatnakin Phatra Financial Group to provide services based on good governance and anti-corruption principles, we have requested the cooperation of all employees to send an e-card to partners / clients to inform them to refrain from providing gifts to the Group's directors, executives, and employees during the 2016 New Year or other occasions.
- The Bank requires all of its departments to carry out risk management work in accordance with internationally accepted standards. These departments are to perform Risk & Control Self-Assessment (RCSA) and Operational Loss Reporting while also compiling and reporting Key Risk Indicators (KRI) on a regular basis. Additionally, the Bank also requires all departments to perform RCSA on anti-corruption measures. Each department is to determine the risk of each type of corruption before reporting their findings to the Operational Risk Management and Compliance departments or high-level Bank executives to efficiently keep track of risk factors, efficiently maintaining them at an acceptable level and preparing for any additional risks in the future.
- An assessment of Anti-corruption Progress Indicators in 2015 based on the Office of the Securities and Exchange Commission's Assessment of Sustainability Development Level of Listed Companies Program found that the Bank and its capital market business group companies are all level-4 certified (from a total of 5 levels). This clearly shows implementation of policies with thorough and sufficient processes by the Audit Committee, as well as the Bank's certification as a member of the Private Sector Collective Action Coalition against Corruption (CAC).





ยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนของสำนักงาน ก.ล.ต. นั้น ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจตลาดทุน อยู่ใน ระดับ 4 Certified (จาก 5 ระดับ) แสดงให้เห็นถึง การได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของ ภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

## การป้องกันการก่อการร้ายและการฟอกเงิน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทในกลุ่ม ธุรกิจฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักจรรยาบรรณและ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้ให้ความสำคัญกับการ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้ายอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกัน ไม่ให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกี่ยวยินดีในกิจกรรม ถูกใช้เป็น เครื่องมือ หรือเป็นตัวกลางในการฟอกเงิน การสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้าย การขโมย และการทุจริต ซึ่ง จะมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านชื่อเสียง การกระทำผิด กฎหมาย และความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ

เพื่อเป็นการยึดมั่นในเจตนารมณ์ดังกล่าว กลุ่มธุรกิจฯ จึงกำหนดให้มีการจัดทำนโยบาย เรื่อง การป้องกันการ ฟอกเงิน และ การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่ การก่อการร้าย เพื่อใช้เป็นนโยบายหลักในการกำกับดูแล การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ภายในประเทศ และเป็นไปตามหลักการมาตรฐานสากลว่า ด้วยการป้องกันการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering & Combating the Financing of Terrorism หรือ AML/ CFT) โดยกำหนดให้พนักงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบใน การปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดในเรื่องของการรับ ลูกค้าและมีการนำระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศและ ข้อมูลสารสนเทศด้าน AML/CFT มาใช้ในการตรวจสอบ ความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรมของลูกค้า (Monitoring Transaction) และทบทวนข้อมูลลูกค้า (Monitoring Account) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยง ต่อการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การ ก่อการร้าย ในกรณีที่ต้องตรวจสอบหรือทบทวนข้อมูลลูกค้า แล้วพบว่ามีความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญจะมีการรายงาน ธุรกรรมตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงมีการรายงาน ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (Suspicious Transaction Report หรือ STR) ไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน

## Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism

Directors, executives, and employees of the Group are aware of our responsibility to the nation's economy and society, and adhere to business ethics and corporate governance principles in all aspects of our operations. Therefore, we place importance on strictly complying with laws related to anti-money laundering and combating the financing of terrorism, in order to ensure that no subsidiary in the Group is ever used as a tool or intermediary for money laundering or financing terrorism, fraud, or corruption, as these crimes will affect our Group's reputation, compliance with the law, and stability.

To adhere to this intent, the Group has established main policy on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism to govern our business in accordance with domestic laws and international standards on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT). In this regards, employees have the duty to strictly comply with the policy when servicing new customers by applying information and communications technology systems for AML/CFT to regularly monitor transactions, and monitor accounts, in order to prevent risks from money laundering and the financing of terrorism. In the event that monitoring and review of customer information reveals significant risk, the Group will generate a Suspicious Transaction Report (STR) and submit it to the Anti-Money Laundering Office.

In addition to our main policy on these issues, each subsidiary in our Group have sub-policy to help enable our main policy achieve its goal, including: 1) Regulations on Know Your Client / Client Due Diligence (KYC/CDD); and 2) Regulations on generating and submitting Suspicious Transaction Report to the Anti-Money Laundering Office. These sub-policies and regulations are communicated to all employees through various internal communications channels, including meetings with employees and relevant agencies.

Moreover, our Group has included the issues of Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism as part of our orientation material for candidates in the form of an E-Learning course and

นอกเหนือจากนโยบายหลักในเรื่องนี้แล้ว แต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจ มีการจัดทำนโยบายรองซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้นโยบายหลักบรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ (1) ระเบียบเรื่องการรู้จักและพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงลูกค้า (KYC/CDD) และ (2) ระเบียบเรื่องการจัดทำรายงานธุรกรรมต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยมีการสื่อสารนโยบายและระเบียบดังกล่าวให้พนักงานทุกคนรับทราบผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงมีการจัดประชุมชี้แจงแก่พนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจ มีการบรรจุเรื่องการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไว้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยจัดให้มีระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านทาง e-Learning และต้องผ่านการทำแบบทดสอบความรู้ตามเกณฑ์ที่กำหนดจึงจะบรรจุเข้าเป็นพนักงาน สำหรับพนักงานใหม่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับลูกค้าจะต้องผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างเข้มข้นโดยมีวิทยากรถ่ายทอดความรู้ในห้องอบรมเป็นการเพิ่มเติมก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริง รวมถึงมีการจัดอบรมทบทวนความรู้ให้แก่พนักงานปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ปีละ 1 ครั้ง

กลุ่มธุรกิจ จะมีการทบทวน ปรับปรุง แก้ไข นโยบาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เมื่อใดก็ตามที่ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย มีการประกาศใหม่ หรือ มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือมีประกาศใช้กฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง หรือเมื่อมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หลักการปฏิบัติงานภายในกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้นโยบายหลักและนโยบายรองมีสาระสำคัญที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมายดังกล่าวอยู่เสมอ

## การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

กลุ่มธุรกิจ ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการโดยหน่วยงานภายใน จึงกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

- ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างกระบวนการเข้าถึงการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีในบทบาทหน้าที่ระหว่างผู้บริหารและพนักงานผ่านกิจกรรมการสื่อสารขององค์กรภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

examination, which are required before the candidates are hired as employees. New employees who must interact regularly with clients will receive more rigorous standard operating procedure training from lecturers before they are allowed to begin conducting their duties. All employees receive updated training once a year.

The Group will review, improve, and revise relevant policies and regulations when amendments to existing laws or new laws related to Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism are enacted, as well as when standard operating procedures are changed, improved, or revised, in order to ensure that said policies and regulations are always up-to-date and in accordance with all applicable laws.

## Promotion of Internal Control and Internal Audit Systems

The Group places importance on corporate governance principles, which govern the conduct of the management and employees as follows:

- Promote, support, and create processes for accessing internal control, using organizational communications activities, with the support of senior management, to establish good relations and understanding about roles and duties between executives and employees.
- Promote and support all business units to have internal control processes in accordance with COSO Enterprise Risk Management.

## Internal Controls

It is the Group's policy to foster an effective and efficient self-regulation process, internal controls, and risk management. The Audit Committee, the Compliance and Governance Committee, the Risk Management Committee, and the assigned executives regularly review the efficiency of the three such processes, which govern financial controls, operations and compliance. Accordingly, internal control elements are being assessed, particularly in eight aspects, namely Internal Environment, Objective Setting, Event Identification, Risk Assessment, Risk Response, Control Activities, Information and Communication and Monitoring, in order



- ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีกระบวนการในการกำกับดูแลตนเอง การควบคุมภายในตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ (COSO ERM)

### การควบคุมภายใน

กลุ่มธุรกิจ มีนโยบายที่จะจัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลตนเอง การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และกำกับกิจการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้บริหารจะดำเนินการทบทวนความมีประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งสามอย่างสม่ำเสมอ โดยกระบวนการดังกล่าวครอบคลุมถึงการควบคุมทางการเงิน การดำเนินงาน การกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางการ โดยได้มีการประเมินระบบการควบคุมภายในต่างๆ ตามองค์ประกอบของการควบคุมภายในแต่ละด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายใน การกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุเหตุการณ์ การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองต่อความเสี่ยง กิจกรรมควบคุม สารสนเทศ และการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล ซึ่งเพียงพอและเหมาะสมในการป้องกันทรัพย์สินของธนาคารและบริษัทย่อยอันเกิดจากการที่กรรมการหรือผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยไม่มีอำนาจได้ นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจ มีการจัดทำแบบประเมินการควบคุมภายในทุกปี โดยมีการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในตามแบบประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในกรอบ New COSO 2013 โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารในการตอบแบบประเมิน คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการธนาคาร ได้พิจารณารายงานการประเมินระบบควบคุมภายในของผู้บริหารดังกล่าว เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นให้มีความเข้าใจตรงกัน และสามารถกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกับองค์กรได้ ซึ่งจากผลจัดทำแบบประเมินการควบคุมภายในประจำปี 2559 นั้น พบว่าในภาพรวม กลุ่มธุรกิจ มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ สอดคล้องเป็นไปตามกรอบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด อย่างไรก็ตาม ในระดับปฏิบัติการยังมีข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานบ้าง ซึ่งคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลและป้องกันแล้ว

to ensure that these elements are sufficient and suitable to protect the assets of the Bank and its subsidiaries from being used by directors or executives in an inappropriate or unauthorized way. In addition, the Group conducts an internal control assessment survey annually as prescribed by the Securities and Exchange Commission, Thailand, under the framework of the new COSO 2013, with the cooperation of executives in responding to surveys. The Audit Committee and the Board of Directors have reviewed the internal control assessment survey for 2016 and are of the opinion that there are sufficient internal controls in place, in accordance with the COSO framework prescribed by the Securities and Exchange Commission, Thailand. However, at the operational level, there are some gaps that the Board of Directors and the Executive Committee will be working on improving, in addition to setting governance and prevention measures.

### Internal Audits

The Group supports efficient and impartial internal audit in the organization, with internal audit functions providing functional reporting directly to the Audit Committee and having direct access to meet with committee members if a problem or important issue is found in daily business operation. The head of the Internal Audit Department provides administrative reporting to the Chief Governance Officer. In 2016, the Audit Committee and the management worked to ensure that there were sufficient and suitably trained internal audit personnel by promoting training to develop knowledge and recruiting capable people to join the team as needed.

### Channels for Complaints and Whistleblower Protection

The Bank has developed the following channels for stakeholders to provide information, recommendations, report fraud or corruption, and file complaints:

1. Telephone: The Bank operates the KK Contact Center at 02 165 5555. The center provides a number of services, including receiving complaints, via an Interactive Voice Response (IVR) system and via human operators, every day.

## การตรวจสอบภายใน

ในด้านการตรวจสอบภายในนั้น กลุ่มธุรกิจฯ สนับสนุนให้องค์กรมีการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระ โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในรายงานตรง (Functional Reporting) ต่อคณะกรรมการตรวจสอบและสามารถขอเข้าพบเพื่อหารือหรือติดต่อกับกรรมการตรวจสอบได้ทันทีที่มีปัญหาหรือพบประเด็นสำคัญ ในด้านการปฏิบัติงานประจำวันนั้นหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในรายงานด้านการบริหาร (Administrative Reporting) ต่อประธานเจ้าหน้าที่กำกับดูแลกิจการ ในระหว่างปี 2559 คณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารได้ร่วมกันสนับสนุนให้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีบุคลากรตรวจสอบที่เพียงพอและมีคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบภายในเข้ารับการอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ ตลอดจนการรับบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมเสริมทีมงานอย่างเหมาะสม

## การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารพัฒนาช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งข้อมูล คำติชม เสนอแนะการทุจริตคอร์รัปชัน และข้อร้องเรียนต่างๆ มายังธนาคารโดยใช้การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ช่องทางบริการผ่านโทรศัพท์: ธนาคารมีศูนย์บริการลูกค้า (KK Contact Center) หมายเลขโทรศัพท์ 02 165 5555 คอยให้บริการต่างๆ รวมทั้งการรับแจ้งข้อร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) และผ่านเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการลูกค้าทุกวัน นอกจากนี้ธนาคารยังได้เปิดให้บริการ KK Biz Contact Center หรือศูนย์บริการลูกค้าธุรกิจ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 02 165 5599 เพื่อให้บริการลูกค้าธุรกิจ รวมถึงคู่ค้าธุรกิจสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารได้ทุกวัน
2. ช่องทางออนไลน์: ธนาคารพัฒนา [www.kiatnakin.co.th](http://www.kiatnakin.co.th) เป็นเว็บไซต์หลักของธนาคาร เพื่อเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ ข้อมูลองค์กร และข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับลูกค้า รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยนำความเห็นข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของลูกค้ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารใช้ช่องทางสังคมออนไลน์ KK Facebook ([www.facebook.com/kiatnakinlive](http://www.facebook.com/kiatnakinlive)) และ KK YouTube ([www.youtube.com/kiatnakinlive](http://www.youtube.com/kiatnakinlive)) เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารอัปเดตจากธนาคารแก่กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงเป็นช่องทาง

In addition, the Bank has also opened the KK Biz Contact Center at 02 165 5599 to provide services to corporate clients and partners every day.

2. Online: The Bank has developed the [www.kiatnakin.co.th](http://www.kiatnakin.co.th) website as its main website, to serve as a channel for providing information about products/services, organizational information, and other important information for clients. The website also serves as a tool for receiving comments, recommendations, and complaints from clients to develop the Bank's products and services even further.

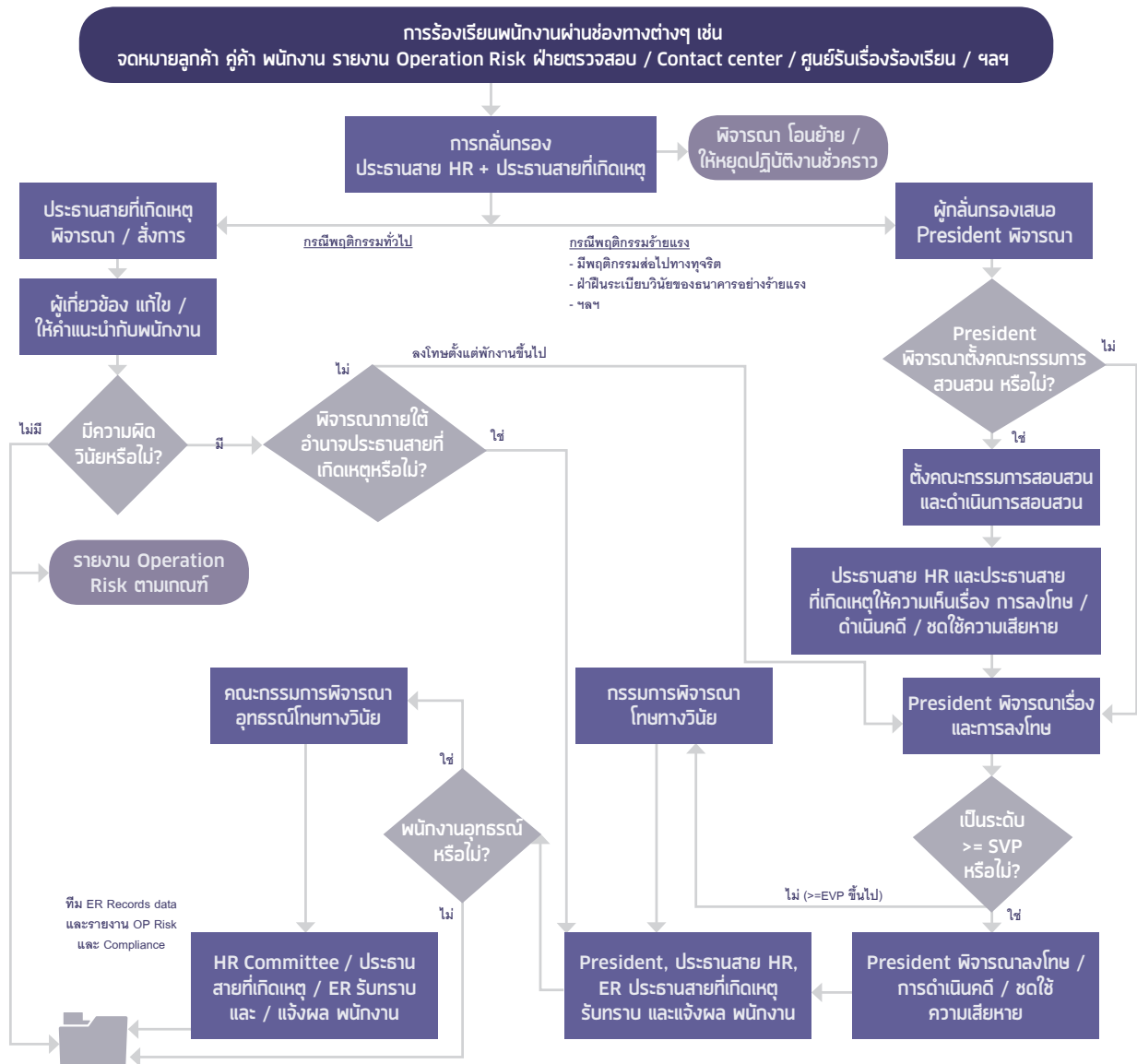
In addition, the Bank uses social media channels, including the KK Facebook ([www.facebook.com/kiatnakinlive](http://www.facebook.com/kiatnakinlive)) and KK YouTube ([www.youtube.com/kiatnakinlive](http://www.youtube.com/kiatnakinlive)) to provide updated news to target groups, and to serve as channels for clients to request information, express opinions, and provide recommendations to the Bank 24 hours.

3. Contacting independent directors or the corporate secretary: Clients and service recipients can directly contact our independent directors and the company secretary at [independent\\_director@kiatnakin.co.th](mailto:independent_director@kiatnakin.co.th) and [corporate\\_secretary@kiatnakin.co.th](mailto:corporate_secretary@kiatnakin.co.th) respectively.
4. The Bank's employees can file complaints via electronic email directly with the Chairman of the Board of Directors, the Chief Executive Officer, the President, or the Chief Governance Officer to provide information or leads on illegal or unethical conduct, wrongdoing, corruption, or inappropriate behavior. The Bank has set the whistleblower protection process and will not commit any unfair treatment on all employees, temporary staff or contract staff who have reported any suspected acts. The Bank has realized the importance of keeping reported information and evidence confidential. The whistleblowing information will be acknowledged only among the responsible parties or only be disclosed by law as stipulated. In addition, for their reassurance, whistleblowers can submit complaints confidentially.



- ให้ผู้ค้าสอบถามข้อมูล แสดงความเห็น เสนอแนะ ต่อธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมงในทุกวัน
3. ช่องทางติดต่อกรรมการอิสระและเลขานุการ บริษัท : ผู้ค้าและผู้ให้บริการสามารถติดต่อ กรรมการอิสระได้โดยตรงทางอิเล็กทรอนิกส์เมล independent\_director@kiatnakin.co.th และ เลขานุการบริษัท ได้ที่ corporate\_secretary@kiatnakin.co.th
  4. สำหรับพนักงานของธนาคาร สามารถร้องเรียนมายังประธานกรรมการธนาคาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือประธานเจ้าหน้าที่กำกับดูแลกิจการได้โดยตรง เพื่อแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย หรือจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชัน หรือประพฤติมิชอบของบุคคลในองค์กร โดยธนาคารมีกลไกในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูลการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานไว้เป็นความลับซึ่งจะรับรู้เฉพาะในกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องด้วยเท่านั้น นอกจากนี้ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยเป็นความลับและไม่เปิดเผยชื่อ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียน







## การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ

## Creating an Organizational Culture and Business Ethics Guidelines

คณะกรรมการธนาคารอนุมัตินโยบายที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 6 เรื่อง ดังนี้

1. นโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการ
2. นโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร
3. นโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม
4. นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน
5. นโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร
6. นโยบายการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

ทั้งนี้ นโยบายทุกเรื่องจะมีการทบทวนเป็นประจำสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในหรือภายนอกอย่างมีนัยสำคัญ โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่ออนุมัติต่อไป

ตัวอย่างเนื้อหาของนโยบายที่ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ เช่น

- **นโยบายและมาตรการในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน** อาทิ

กรรมการ พนักงาน และสมาชิกในครอบครัวของกรรมการและพนักงานจะต้องไม่รับของขวัญ การสินทนการที่มากหรือบ่อยเกินไป รวมทั้งสิ่งตอบแทนใด ๆ ที่ถือว่ามูลค่ามากเกินไปจากบุคคลหรือบริษัทห้างร้านอื่นที่ธนาคารประกอบธุรกิจหรือจะประกอบธุรกิจด้วยทั้งทางตรงและทางอ้อม

ธนาคารมีนโยบายห้ามมิให้พนักงานติดสินบน ตอบแทน หรือให้เงินแก่บุคคล เจ้าหน้าที่รัฐ หรือบริษัทห้างร้านใด เพื่อรับประโยชน์ในทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสมหรือเพื่อมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ นโยบายนี้ครอบคลุมถึงการจ่ายเงินทุกลักษณะ

The Board has approved six policies to serve as corporate governance guidelines as follows:

1. Corporate governance policy
2. Business ethics policy, Kiatnakin Phatra Financial Group
3. Corporate social responsibility policy
4. Anti-corruption policy
5. Conflict of interest prevention policy, Kiatnakin Phatra Financial Group
6. Guidelines on business conduct policy, Kiatnakin Phatra Financial Group

The Compliance and Governance Committee will regularly review all policies, or consider updates when there are significant changes in internal or external factors, and propose changes to the Board for approval.

Examples of policies that help promote good organizational culture and business ethics includes:

- **Policy and measures on anti-corruption**, such as Guidelines for all directors, executives and employees to refrain from receiving gifts, entertainment, or compensation that are excessive or too frequent from persons or companies that the Bank conducts or will conduct business with, either directly or indirectly.

The Bank's policy also forbids bribes, payoffs or payments of any kind to any person, government official or entity for the purpose of improperly obtaining or retaining business or influencing consideration of any business activity. This policy covers all types of payments that may or may not be considered legal under the circumstances. The Group has clearly expanded guidelines on such practices in its anti-corruption policy.

ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ได้ขยายความแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนยิ่งขึ้นไว้ในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

• **นโยบายและมาตรการในการไม่เลือกปฏิบัติ (Discrimination) อาทิ**

ธนาคารไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติอันเนื่องด้วยเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ หรือรสนิยมทางเพศ และไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติที่ผิดกฎหมายทุกรูปแบบ

• **นโยบายและมาตรการในการรักษาความลับ (Confidentiality of Information) อาทิ**

ธนาคารต้องรักษาความลับของข้อมูลที่ได้จากลูกค้าและผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ และระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งในการที่จะไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับมาไปในทางที่ไม่สมควร ทั้งนี้ หน้าที่ในการรักษาความลับของข้อมูลอาจจะเว้นได้เมื่อต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมไว้ในนโยบายเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ และหลักเกณฑ์การซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อบัญชีธนาคารหรือที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในที่เป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์

ธนาคารมีนโยบายในการรักษาความลับและความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า กล่าวคือ ธนาคารจะไม่เผยแพร่ข้อมูลของลูกค้ายกเว้นได้รับอนุญาตจากลูกค้า หรือมีหน้าที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด พนักงานของธนาคารต้องไม่ปรึกษารูกระบุของลูกค้าของตนกับพนักงานอื่น ยกเว้นในกรณีที่ต้องรู้และจำเป็นต้องให้บริการภายนอกที่ทราบข้อมูลของลูกค้าจะต้องเก็บข้อมูลนั้นเป็นความลับและใช้ข้อมูลนั้นในการให้บริการต่อธนาคารเท่านั้น

• **นโยบายและมาตรการในการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม (Antitrust/Anticompetitive practices) อาทิ**

ธนาคารปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายด้วยความเป็นธรรมภายใต้กรอบธุรกิจ และปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ ธนาคารจะแจ้งให้คู่ค้าทราบโดยเร็วเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล

• **Policy on discrimination, such as**

Not tolerating discrimination on the grounds of race, nationality, religion, gender, age, disability, sexual orientation and any other form of illegal discrimination.

• **Policy on confidentiality of information, such as**

Maintaining the confidentiality of client and vendor information entrusted to the Bank in the conduct of its business. The Bank's directors and employees must exercise care not to misuse nonpublic information obtained during their employment. The obligation to maintain the confidentiality of information may be subject to legal or regulatory requirements to disclose that information. In addition, the Bank has expanded its policy on confidentiality of information, as well as guidelines for asset management by directors, employees, and persons involved with the Bank's securities investments, with access to Bank information related to changes in asset value.

The Bank protects the confidentiality and security of client information. The Bank does not release client information to third parties, except upon a client's authorization or when permitted or required by law. Employees of the Bank may not discuss the business affairs of any client with any other person, except on a strict need-to-know basis. Third-party service providers and vendors with access to client information are required to keep client information confidential and use it only to provide services to or for the Bank.

• **Policy on antitrust/anticompetitive practices, such as**

Treating every business partner fairly under business frameworks, and strictly complying with various agreements and conditions that have been agreed upon. In the event that the Bank cannot comply with an agreed upon condition, the Bank must inform the partner promptly to consider reasonable solutions.

• **Policy on insider trading/dealing, such as**

Written measures to prevent the use of internal information for inappropriate personal profit-seeking or for benefits to others. The Bank



ธนาคารไม่เพิ่มยอดขายโดยการให้รายสินค้าและบริการของธนาคารหรือบริษัทอื่นๆ หรือการโฆษณาที่ไม่ตรงกับความจริง หลอกลวง และผิดกฎหมาย รวมทั้งไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินของผู้อื่น อาทิ ทรัพย์สินทางกายภาพ ทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เป็นต้น รวมทั้งส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในคู่ค้า และห่วงโซ่อุปทาน (Business Chain) ทุกขั้นตอน

- **นโยบายและมาตรการในการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ (Insider Trading/Dealing) อาทิ**

ธนาคารมีมาตรการที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อหาประโยชน์ส่วนตนหรือเอื้อประโยชน์แก่ผู้อื่นในทางมิชอบ ซึ่งการเอาเปรียบผู้อื่นโดยธนาคารห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ใช้ข้อมูลภายในที่เป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ของธนาคารและยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคาร

ธนาคารห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่ทราบข้อมูลที่สำคัญของธนาคารและงบการเงินซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคารในช่วงระหว่าง 7 วันก่อนวันสิ้นไตรมาสจนกระทั่งธนาคารได้เปิดเผยงบการเงินต่อสาธารณชนแล้วเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ช่วงการซื้อขายหลักทรัพย์ (Trading Session)

ธนาคารจัดให้มีการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของธนาคารของกรรมการและผู้บริหารทุกคนที่มีหน้าที่รายงานการถือครองหลักทรัพย์ตามกฎหมายในการประชุมคณะกรรมการธนาคารอย่างน้อยทุกไตรมาส

- **นโยบายและมาตรการในการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย**

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินอยู่เสมอ รวมถึงมีสวัสดิการด้านสุขภาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี และการจัดทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพให้แก่พนักงาน

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดประเด็นนี้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนิน

forbids directors, executives, employees, and relevant persons such as spouses or descendants from disclosing confidential information related to changes in the Bank's asset value to the public for the purpose of trading Bank assets.

The Bank forbids directors, executives, and employees who are privy to the Bank's sensitive information or financial performance from trading Bank assets seven days before the end of each quarter. These persons must wait at least one trading session until the Bank has disclosed its financial performance to the public.

The Bank has also arranged for information on its assets held by directors and executives to be reported to the Board at least once every quarter in accordance with the law.

- **Policy on workplace, safety, health, and environment**

The Bank places importance on maintaining workplace safety, health, and environment for people and property. Moreover, healthcare benefits, including annual medical checkups, accident insurance, and health insurance are provided to employees.

In addition, the Bank has included this policy as part of its guidelines for corporate social responsibility in business operations. The policy forbids the Bank from conducting business in a way that harms the economy, culture, society, or environment. The policy also forbids profit-seeking that harms society, in addition to promoting campaigns for instilling consciousness among employees to efficiently and smartly conserve energy and natural resources.

- **Policy on Whistleblowing**

The Bank has arranged for a reporting channel for whistleblowers, e.g. the report on the accuracy of financial reports, deficient internal controls or any illegal or unethical activities or any suspected corruption or improper behavior of all employees. The Bank's employees and other stakeholders can communicate these actions to the Bank through electronic email to independent directors, or the Bank's branch and Contact Center.

ธุรกิจอย่างความรับผิดชอบต่อสังคม โดยวางแนวทางให้ธนาคารต้องไม่ดำเนินธุรกิจใดๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้รับความเสียหาย และไม่สร้างผลกำไร บนภาระของสังคม และดำเนินการบรรณคดี และสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานในการอนุรักษ์ และการใช้ทรัพยากรและพลังงานต่างๆ อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพ

• **นโยบายและมาตรการในการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing)**

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในประเด็นเกี่ยวกับความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายใน ที่บกพร่อง การกระทำผิดกฎหมาย ผิดจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชัน หรือประพฤติมิชอบของบุคคลในองค์กร โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ สามารถ ติดต่อสื่อสารกับธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มายังกรรมการอิสระ หรือติดต่อผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารจะแจ้งผลการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้แจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำผิดทราบภายใน 3 วัน นอกจากนี้ พนักงานธนาคารสามารถติดต่อมายังประธานกรรมการธนาคาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือประธานเจ้าหน้าที่กำกับดูแลกิจการได้โดยตรง เพื่อแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจากการกระทำผิด

ธนาคารมีกลไกในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต โดยธนาคารจะไม่กระทำการใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่ธนาคาร เนื่องจากการแจ้งเบาะแสดังกล่าว และธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส ข้อมูลการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานต่างๆ ไว้เป็นความลับ ซึ่งจะรับรู้เฉพาะในกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องด้วย หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนเป็นความลับ ทั้งนี้ ธนาคารจะดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และระเบียบการสอบสวนข้อเท็จจริงและพิจารณาโทษทางวินัยที่ธนาคารกำหนด

Moreover, the Bank's employees can directly contact the Bank's Chairman of the Board of Directors, CEO, President or Chief Governance Officer to file complaints on wrongdoing as such.

The Bank has set the whistleblower protection process and will not commit any unfair treatment on all employees, temporary staff or contract staff who have reported any suspected acts. The Bank has realized the importance of keeping reported information and evidence confidential. The whistleblowing information will be acknowledged only among the responsible parties or only be disclosed by law as stipulated. In addition, the whistleblowers can submit a complaint confidentially. The Bank will execute complaints received according to its whistleblowing process as well as investigation and disciplinary regulation.





## KIATNAKIN PHATRA FINANCIAL GROUP

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มีเจตนารมณ์ในการให้บริการบนหลักธรรมาภิบาลและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส

ในปีนี้กลุ่มธุรกิจฯ ยังคงสานต่อนโยบายในการงดรับของขวัญจาก คู่ค้า / ลูกค้า (Gift Policy) โดยขอให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกท่านยึดถือแนวทางปฏิบัติในการรับของขวัญปีใหม่นี้จาก คู่ค้า / ลูกค้า ร่วมกัน

**เมื่อได้รับของขวัญจากคู่ค้า / ลูกค้า**  
ให้พนักงานพิจารณาลักษณะและมูลค่าของของขวัญ และดำเนินการ ดังนี้



### 1 ของขวัญที่มีมูลค่าไม่สูงเกินปกติ

ของขวัญที่เป็นของชำร่วยหรือของที่ระลึกซึ่งมีมูลค่าไม่สูงเกินปกติ เช่น ปฏิทิน ไดอารี่ สมุดโน้ต ที่มีมูลค่าไม่เกิน 500 บาท พนักงานสามารถรับของขวัญไว้โดยส่วนตัวได้



### 2 ของขวัญที่นอกเหนือจากข้อ 1

ให้พนักงานชี้แจงให้คู่ค้า / ลูกค้า รับทราบถึงนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ ในการงดรับของขวัญจากคู่ค้า / ลูกค้า



แต่กรณีคู่ค้า / ลูกค้า ยังคงต้องการที่จะมอบของขวัญ ให้พนักงานแจ้งประธานสายรับทราบและพิจารณาจัดสรรตามความเหมาะสม เช่น นำมาจัดสรรเพื่อเฉลี่ยให้ทุกหน่วยงาน หรือนำไปบริจาคเพื่อการกุศล



มาร่วมมือกันทำให้  
องค์กรของเรา  
ไม่ไปผิดใจกัน

**กรณีการรับของขวัญที่มีมูลค่า 3,000 บาท ขึ้นไป ให้บันทึกข้อมูลการรับของขวัญประจำหน่วยงาน ตามระเบียบที่กลุ่มธุรกิจฯ กำหนด**



หมายเหตุ: การรับของขวัญนี้เป็นความลับกับส่วนอื่น เช่น การรับของขวัญจากเพื่อนหรือญาติพี่น้องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานในฐานะพนักงานกลุ่มธุรกิจการเงินฯ ไม่รวมอยู่ใน Gift Policy

## กระบวนการติดตามและจัดการให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ธุรกิจ Monitoring and Compliance with Business Ethics

กลุ่มธุรกิจฯ จัดให้มีการเผยแพร่นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และนโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้ทราบโดยทั่วกันในหลายช่องทาง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลในอินทราเน็ต สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ถึงพนักงาน การอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับข้อบังคับและระเบียบพนักงานของธนาคาร

ในปี พ.ศ. 2559 ธนาคารกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องเข้ารับการเรียนรู้ การทบทวนและเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และนโยบายจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ภายในระยะเวลาที่กำหนดทางระบบ KK e-Learning โดยผู้เข้ารับการทบทวนทุกคนจะต้องทำแบบทดสอบท้ายบทเรียนเพื่อประเมินความเข้าใจของพนักงานและได้รับคะแนนเต็มจึงจะผ่านการทดสอบนี้ ซึ่งความคืบหน้าในการเรียนรู้และผ่านบททดสอบของทุกสายงานจะถูกบันทึกในระบบและรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารเป็นระยะเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีความเข้าใจในนโยบายสำคัญทั้งสองเรื่องนี้อย่างแท้จริงและสามารถปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ธนาคารมีการสื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันไปยังบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ รวมถึงบริษัทอื่นที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีอำนาจควบคุม ตัวแทนทางธุรกิจ และสื่อสารไปยังสาธารณชน คู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมล เว็บไซต์ธนาคาร รายงานประจำปี รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึง สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของธนาคาร

และในช่วงสิ้นปี พ.ศ. 2559 กลุ่มธุรกิจฯ ได้ส่ง e-card ถึงพนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และลูกค้า เพื่อขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญ หรือสิ่งตอบแทนใดๆ แก่พนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ในช่วงเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. 2560 อีกด้วย

The Group communicates and disseminates policy on anti-corruption and business ethics through various channels, including intranet, messages from the President, and messages from the Chairman of the Board, and orientation training, so that employees and executives may acknowledge and comply with the guidelines when they perform their duties.

In 2016, the Bank prescribed that all executives and employees must participate in training on the Bank's policies on business ethics and anti-corruption within a specified timeframe using the KK e-Learning system. All training participants must complete a test at the end of the course to evaluate their understanding. Only employees who receive a full score are considered to have passed the evaluation. Training progress and results are recorded and reported directly to the Chief Executive Officer periodically to ensure that executives and employees truly understand this important policy and can apply it correctly.

The Bank communicates its anti-corruption policies to its subsidiaries, representatives, the general public, partners, and stakeholders through various channels – including the Bank's official website, emails, annual reports, CSR reports, and other publications.

To show the intent of the Kiatnakin Phatra Financial Group to provide services based on good governance and anti-corruption principles, we have requested the cooperation of all employees to send an e-card to partners / customers to inform them to refrain from providing gifts to the Financial Group's directors, executives, and employees during the 2017 New Year or other occasions.

After communicating the policy through various channels, the Group considers it the duties of directors and employees to immediately report any illegal or



เมื่อดำเนินการสื่อสารนโยบายดังกล่าวผ่านช่องทางที่หลากหลายแล้ว กลุ่มธุรกิจ ถือเป็นหน้าที่ของกรรมการและพนักงานทุกคนที่ต้องตรวจสอบสถานการณ์ที่อาจขัดแย้งกับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และรายงานพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายและละเมิดหลักจรรยาบรรณโดยทันที และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดผ่านช่องทางต่างๆ ดังที่ระบุไว้ในนโยบายและมาตรการในการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing) หน้า 45 ของรายงานฉบับนี้

unethical activities which conflict with the Group's guidelines on business operations or any suspected corruption or improper behavior. The Group also provides opportunities for other stakeholders to provide information or file complaints through various channels as mentioned on page 45 of this report.

## การบริหารความเสี่ยง Risk Management

กลุ่มธุรกิจฯ วางนโยบายเรื่องการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเงินตามแนวทาง Enterprise Risk Management (ERM) เพื่อให้เป็นระบบบริหารความเสี่ยงที่มีความเหมาะสม เพียงพอกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรม และมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญครบถ้วน รวมทั้งบริหารควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจฯ และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มธุรกิจการเงินฯ สามารถสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ภายใต้ความไม่แน่นอนที่เป็นความเสี่ยงและโอกาส

ทุกหน่วยงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายบริหารความเสี่ยงนี้ โดยมีสายงานบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และหน่วยงานกลุ่มบุคคล ตัวแทน ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการบริหารความเสี่ยงกลางของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ เป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายนี้

สายบริหารความเสี่ยงเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานภาพรวมความเสี่ยงของธนาคารและภาพรวมความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจครบถ้วน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ความเสี่ยงด้านสังคมและ/หรือสิ่งแวดล้อม เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน

### ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง ERM : กรณีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่

ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ของธนาคารทุกครั้ง หน่วยธุรกิจ (Business Unit) หน่วยงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ (Project Manager) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง (Project Owner) จะต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน (Supporting Unit) ผู้ประสานงานประจำสายงาน (Division BA) สายบริหารความเสี่ยง สายตรวจสอบภายใน (Audit Division) สายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และทีมกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อ

The Group has set policy for an Enterprise Risk Management (ERM) system to appropriately, efficiently, and sufficiently manage risk of varying complexity in each transaction. The system thoroughly covers important risks, and their management to be at acceptable levels, in accordance with the policies and strategies of the Group, to enable the Group to maximize value for shareholders, with consideration for all stakeholders, under conditions of uncertainty related to risks and opportunities.

All business units and subsidiaries in the Group have the duty to comply with ERM policies, with the Group's risk management function, groups, or representatives assigned to ensure compliance in this regards.

The risk management function is assigned to report the overall risk management status of the Bank and its subsidiaries, including all risks that affect overall business operations, such as strategic risk, operational risk, financial risk, regulatory risk, and social and environmental risk, to the Risk Management Committee regularly every month.

### Example of Enterprise Risk Management (ERM): Launching a new product

In every development of new products or modification of processes at the Bank, the business unit, project manager, project owner must work with the supporting unit, division BA, Audit Division, Compliance function, and CSR team to assess the risk and potential impacts, including potential environmental and social impacts, of the new products or modified processes. If the assessment indicates potential damages, the developer must propose suitable risk management measures, including risk control, monitoring, and reporting in the project feasibility phase, in order to ensure that the risk is at acceptable levels, falls within a suitable timeframe, and is in accordance with the Group's risk management policy.



สังคมและสิ่งแวดล้อม และแนวทางการประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงดังกล่าวในขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ทางธุรกิจ (Project Feasibility) ของผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเงินฯ ตามแนวทาง ERM เมื่อผลิตภัณฑ์ใหม่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการเตรียมความพร้อมผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานใหม่แล้ว จึงจะสามารถดำเนินการในเชิงธุรกิจได้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานทุกอย่างของกลุ่มธุรกิจฯ มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับที่ไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้

## การจัดการภาวะวิกฤต Crisis Management

ธนาคารจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของงานสาขาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารจะยังสามารถให้บริการธุรกรรมงานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือกลับสู่การดำเนินการในภาวะปกติได้ในเวลาที่เหมาะสม โดยจัดให้มีการทดสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการทบทวนปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2559 กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร จึงได้กำหนดกลยุทธ์และการริเริ่มให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญคือความร่วมมือที่ดีขึ้นในการทำงานระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ กับสายบริหารความเสี่ยง เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงตั้งแต่ขั้นตอนแรกในกระบวนการทำงานของแต่ละโครงการ ดังเช่น กระบวนการออกผลิตภัณฑ์และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ทุกอย่างของธนาคารตามที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในหน้า 49-50 ของรายงานฉบับนี้

นอกจากนี้ สายบริหารความเสี่ยงได้ให้ความรู้แก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานของธนาคาร

After the product receives approval from the New Product and Work Process Sub-committee can the project commence commercial operations, in order to ensure that the risk of the Group's product is at acceptable levels and do not cause irreversible social or environmental damages.

The Bank has business continuity plans in place at every branch to assure clients that the Bank can still provide transactional services after emergencies, or return to normal operations within a suitable timeframe. Training is provided at least once a year, with plans updated to be consistent with current situations in 2016.

The Group places importance on promoting a culture of risk management throughout the organization, and therefore set Strategic Directions and Initiatives since 2015, resulting in significant changes, including improved cooperation between business units and the Risk Management function in risk assessments from the first step in the work of each project, as detailed in the Enterprise Risk Management (ERM) process for the development of new products or modification to processes at the Bank on page 49-50 of this report.

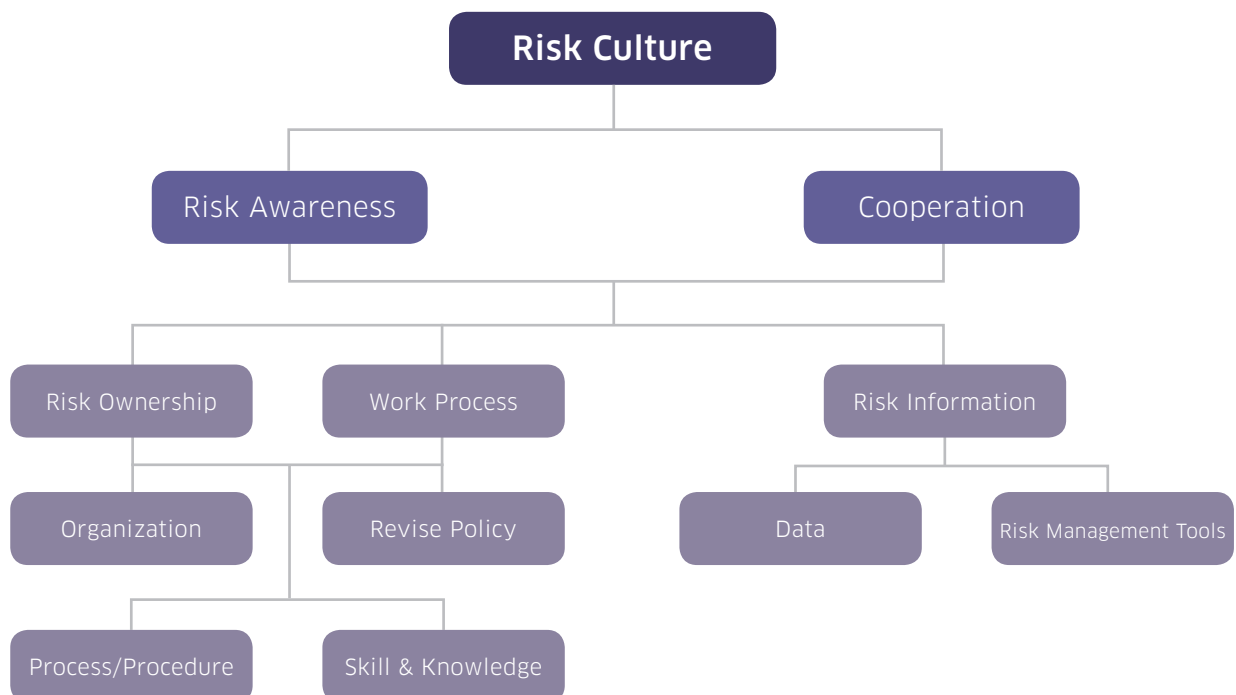
In addition, the Risk Management function has regularly provided knowledge on risk management to Board directors, senior executives, and employees. The Introduction to Risk Management training is regularly provided once each quarter, while trainings on Market



ในเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง (Introduction to Risk Management) อย่างสม่ำเสมอไตรมาสละ 1 ครั้ง การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ ปีละ 1 ครั้ง และได้บรรยายเรื่อง Risk Awareness และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อยู่ใกล้ๆ ตัว ให้กับพนักงานเข้าใหม่ในการปฐมนิเทศซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้ง

Risk Management, Operational Risk Management, and Banking Liquidity and Interests Rates Risk Management are provided once each year. Moreover, lectures on Risk Awareness and Personal Risk Management are regularly provided in the orientations for new employees once every month.

## Strategic Direction & Initiatives





## การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า Client Relations Management

กลุ่มธุรกิจฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงบริการที่เป็นเลิศส่งมอบแก่ลูกค้าเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงจัดให้มีการประเมินความพอใจลูกค้าและคู่ค้า เช่น ผู้จำหน่ายรถยนต์ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์ใช้แล้ว ภายหลังจากการให้บริการของธนาคารผ่านช่องทางการสื่อสาร อาทิ สาขา และ Contact Center เป็นต้น เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในกรณีที่ลูกค้าหรือคู่ค้าแจ้งเข้ามาว่าไม่พึงพอใจต่อบริการในบางช่องทาง ธนาคารจะทำการติดต่อกลับเพื่อขอรับทราบรายละเอียดเพิ่มเติม และนำกลับมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารรวบรวมผลการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Voice of Customers) เป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำผลการร้องเรียนไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในปีที่ผ่านมา ธนาคารผลิตสื่อการเรียนรู้เรื่องการเสริมทักษะการให้บริการลูกค้าเพื่อแนะนำพนักงานถึงสิ่งที่ควรทำ/ไม่ควรทำในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร และลดข้อร้องเรียนต่างๆ ตามที่เคยได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการ

### โครงการ Super Branch Award 2016

ธนาคารส่งเสริมให้สาขาทุกแห่งมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่อยู่เหนือความคาดหวังของลูกค้า จึงจัดโครงการ Super Branch Award 2016 ขึ้น เพื่อสนับสนุนให้สาขาได้เกิดการแข่งขัน ตื่นตัว มุ่งมั่นที่จะพัฒนาด้านการขายและคุณภาพบริการ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแข่งขันระหว่างสาขา คือ ผลดำเนินการด้านปริมาณธุรกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน / ระเบียบปฏิบัติ ประกอบกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร

คณะกรรมการ ได้ตัดสินให้สาขาเซ็นทรัลพลาซา พระราม 3 ชนะเลิศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสาขาสระแก้ว ชนะเลิศในเขตภูมิภาค

The Group is committed to developing world-class services for the highest satisfaction of clients. There are regular surveys of the satisfaction of clients and partners, such as sellers of new or used vehicles, through a variety of channels, including branches and Contact Centers. Feedback is used to improve service quality. If clients or partners file a complaint about services, the Bank will contact them to gather additional details to improve service quality.

In addition, all client comments and complaints are compiled into “Voice of Customers” reports, which are presented to the Bank’s executives on a monthly basis. This feedback is used to improve the quality and efficiency of products and services, and to follow up on progress in solving various issues. In 2016, videos are shown to employees on do’s and don’ts behaviors while conducting their duties to help increase customer satisfaction when receiving services from Bank branches. The videos are an example of service quality improvement based on the comments and complaints of customers.

### The Super Branch Award 2016 Project

The Bank promotes the participation of all branches in developing service quality to exceed the expectation of clients, and has therefore launched the Super Branch Award 2016 Project to stimulate all branches to maintain their service quality, comply with Bank rules and regulations, and aim for services that maximize client satisfaction. The Key Performance Indicators (KPI) are used to measure service quality improvements and plans. Branches are also assessed based on survey, scoring by the Compliance Department, and their participation in project activities. After Judging, the Central Plaza Rama 3 branch was selected as the winner in the Bangkok and metropolitan area category, and the Sa Kaeo branch was selected as the winner in the regional category.

## การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน Supply Chain Management

ธนาคารมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจโดยหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุดโดยแสดงออกผ่านการปฏิบัติทางธุรกิจหลายประการ อาทิ

- นโยบายเรื่องการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารเพื่อเป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจ วางหลักเกณฑ์การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นสถานที่ประกอบธุรกิจต้องวิเคราะห์ถึงความสะดวก ปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า หรือประชาชนผู้ใช้บริการประกอบความเหมาะสมในด้านอื่นๆ ด้วย และการซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกันนี้ด้วย
- นโยบายเรื่องการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในการประกอบธุรกิจของธนาคาร (Outsourcing Policy) วางหลักเกณฑ์การคัดเลือกคุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการภายนอก และกระบวนการว่าจ้างว่าจะต้องคำนึงถึงชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ประกอบเกณฑ์ความเหมาะสมในข้ออื่น ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการภายนอกนั้นต้องมีวัฒนธรรมองค์กร และนโยบายการให้บริการที่เหมาะสมกับธนาคารด้วย
- การทำธุรกรรมเงินกู้ยืมใดๆ ของธนาคารจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย กฎกระทรวงเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2556 ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเรื่องวิธีการแสดงตนของลูกค้า สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 แนวทางปฏิบัติเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าซึ่งออกโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินธุรกิจของธนาคารสนับสนุนให้เกิดการก่อการร้ายหรือการปฏิบัติผิดกฎหมายในสังคม

The Bank has the intent of conducting business operations by avoiding negative impacts to society and the environment to the greatest extent possible. This intent is reflected through several of our business practices, such as:

- The Bank's policy on the purchase of real estate assets to serve as a place of business is governed by guidelines that require the analysis of the assets' convenience and safety for employees, clients, and the general public, as well as other criteria.
- The Bank's outsourcing policy is governed by guidelines that set minimum qualifications for vendors and contracting, which must consider the reputation, history, and past complaints or lawsuits of the vendor, among other criteria. In addition, the vendor must have an organizational culture and service policies that are suitable for the Bank.
- All of the Bank's loan transactions must strictly comply with the Anti-Money Laundering Act, the Counter Terrorism Financing Act, the Ministerial Regulation on Customer Due Diligence B.E. 2556, the Prime Minister's Office Order on Reporting Financial Transactions by Customers and Professions Under Section 16, the Anti-Money Laundering Office's Guidelines on Customer Due Diligence, and other Anti-Money Laundering Office orders to ensure that the Bank's business operations do not inadvertently support terrorism or break the law.
- To show the intent of the Kiatnakin Phatra Financial Group to provide services based on good governance and anti-corruption principles, we have requested the cooperation of all employees to send an e-card to partners / clients to inform them to refrain from providing gifts to the Financial Group's directors, executives, and



- กลุ่มธุรกิจฯ แสดงเจตนารมณ์ที่ชัดเจนต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดสายธุรกิจขององค์กร ในการให้บริการบนหลักธรรมาภิบาล และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ จึงได้ส่งการดีเลิศทรอนิกส์ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อขอความร่วมมือในการงดเว้นการให้ของขวัญ หรือสิ่งตอบแทนใดๆ แก่พนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ในช่วงเทศกาลปีใหม่ และมุ่งหวังให้ผู้มีส่วนได้เสียกับกลุ่มธุรกิจฯ ได้นำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้เช่นกัน เพื่อขยายผลการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้แผ่ขยายในภาคธุรกิจและสังคมทั่วไป

employees for the second consecutive New Year. The Group hopes that stakeholders also apply the same practice in their organization, in order to expand the anti-corruption culture in society.



**ธนาคาร  
เกียรตินาคิน  
Kiatnakin Bank**

**สวัสดีปีใหม่ ๒๕๖๐**  
**ขอส่งความปรารถนาดีและคำอวยพร**  
**ให้ท่านประสบความสำเร็จตลอดปีใหม่**

~~~~~

**Happy New Year 2017**  
**Best wishes for a joyous and prosperous new year.**



กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มีเจตนารมณ์ในการให้บริการบนหลักธรรมาภิบาล และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ  
 จึงขอความร่วมมือท่าน งดเว้นการให้ของขวัญ หรือสิ่งตอบแทนใดๆ แก่พนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ในช่วงเทศกาลปีใหม่นี้

## การดำเนินการทางภาษี Tax Practices

กลุ่มธุรกิจฯ ทำหน้าที่พลเมืองดีของสังคมโดยการชำระภาษีอากรทุกประเภทอย่างถูกต้องและครบถ้วน และได้วางหลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านภาษีอากรไว้ในนโยบายที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง เช่น

- นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารจัดให้มีการควบคุมภายในครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การเก็บบันทึกข้อมูล รวมถึงกระบวนการอื่นภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติเพื่อต่อต้านคอร์รัปชัน สอบทานให้ธนาคารมีระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- นโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม วางหลักให้การจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือสังคมและสาธารณกุศลคำนึงถึงความเหมาะสมโดยจะไม่จำกัดอยู่แต่โครงการและกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ทางภาษีเท่านั้น

นอกจากนี้ ธนาคารได้แสดงข้อมูลการชำระภาษีอย่างละเอียดไว้ในรายงานประจำปี 2559 ในหัวข้อรายงานทางการเงิน หน้า 327-328 ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้สอบบัญชีจากบริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮ้าส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด

The Group is a good corporate citizen and pays its taxes and duties in full, in addition to establishing guidelines for tax practices in several of its policies, such as:

- The Bank's anti-corruption policy, with rigorous internal controls of its finances, accounts, records, and other internal processes related to anti-corruption. The internal control and audit processes of the Bank are appropriate and effective.
- The Bank's policy on corporate social responsibility includes establishing funds to appropriately support society and charities, and do not only include projects that offer tax benefits.

In addition, the Bank fully discloses its tax information on pages 315-316 in the Financial Statement section of its Annual Report 2016. The correctness of the Financial Statement has been verified by the Chairman of the Board, the Chief Executive Officer and President, and auditors from PricewaterhouseCoopers ABAS Ltd.





## นวัตกรรมทางธุรกิจ Business Innovations

พันธกิจของกลุ่มธุรกิจ ที่ว่า “นำทรัพยากรสู่ลูกค้า อย่างถูกต้อง พอเพียง และทั่วถึง ด้วยการบริการที่เหนือ ความคาดหวังและไม่อาจหาได้จากที่อื่น” นำไปสู่ การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ ของประเทศในภาพรวมอย่างต่อเนื่อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

### นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน

- กองทุน Phatra Equity Index Linked Complex Return

เป็นกองทุนรวมผสม อายุโครงการประมาณ 6 เดือน มีเป้าหมายลงทุนในตราสารหนี้ และ/หรือ เงินฝากทั้งใน และ/หรือต่างประเทศ (บางส่วน) ด้วยกลยุทธ์การปกป้องเงินต้นของนักลงทุน โดยอัตราผลตอบแทนจะอ้างอิงกับดัชนี ตลาดหลักทรัพย์ (SET50 index) และอัตราการ มีส่วนร่วม โดยในปี 2559 มีกองทุน Phatra Equity Index Linked Complex Return ทั้งหมด 6 กองทุน (ครบกำหนดไปแล้ว 3 กอง) โดยทั้งสามกองทุน ที่ครบกำหนดไปแล้วได้ผลตอบแทนอยู่ที่ ร้อยละ 3.14 ร้อยละ 6.36 และ ร้อยละ 0.96 ต่อปี

- กองทุน Phatra Smart Minimum Volatility

ทางเลือกใหม่ลดความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด ด้วยกลยุทธ์การลงทุนที่มุ่งเน้นการลดความผันผวน ของกองทุน โดยกองทุนจะพิจารณาคัดเลือก หลักทรัพย์เพื่อลดความเสี่ยงและ/หรือลดความ ผันผวนของการลงทุนโดยรวมของกองทุนภายใต้ แนวคิดการสร้างกลุ่มหลักทรัพย์ที่กองทุนลงทุน (Portfolio ของกองทุน) โดยมีเป้าหมายให้ความ ผันผวนที่คาด (expected volatility) ของ Portfolio อยู่ในระดับต่ำที่สุด กองทุนนี้เป็นการทำงานร่วมกัน ระหว่าง บลจ. ภัทรและ บล. ภัทร ในฐานะที่ปรึกษา การลงทุนของกองทุนรวมซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญกลยุทธ์ บริหารความเสี่ยงในการลงทุน เสนอขายครั้งแรก วันที่ 16-22 มีนาคม 2559 ด้วยมูลค่าโครงการ 5,000 ล้านบาท

The Group's mission is “To provide resources to clients properly, adequately and proficiently, through services beyond expectation and none like others,” leading to business innovations that will benefit clients and main stakeholders, and generate positive results to the nation's overall economic system, as the following examples illustrate:

### Innovation in Investment Products

- **The Phatra Equity Index Linked Complex Return**

is a mixed fund, with a six-month duration, and investment bonds or savings bonds, both domestic and foreign. The fund protects investor principal, with returns on investment based on the Set50 Index and investment proportion. In 2016, there were a total of six Phatra Equity Index Linked Complex Return funds (three of which have matured). All three matured funds generated returns on investment of 3.14%, 6.36%, and 0.96% per year.

- **The Phatra Smart Minimum Volatility Fund** is

a new alternative to smartly reduce risk, with investment mechanisms designed to mitigate fund volatility. The fund will select low-risk securities and/or securities that reduce the overall volatility of the investment, with the concept of creating a portfolio that the fund manages, and the objective of minimizing the expected volatility of the portfolio. This fund is a collaboration between Phatra Asset Management Co., Ltd. and Phatra Securities Public Company Limited, which are both investment risk management experts. The fund was first listed during March 16-22, 2016, with total capital of 5 billion baht.

- **Phatra Edge Mobile Application with Streaming**  
กลางปี 2559 Phatra Edge ได้นำเสนอบริการใหม่สู่ลูกค้าเพื่อสร้างความสะดวกสบายในการลงทุนด้วย Mobile Application ซึ่งถือเป็น Mobile Application แรกที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม ซื้อ-ขาย ได้ทั้งหุ้นและกองทุน และสามารถบริหารพอร์ตการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางด้านการวิจัยและข่าวสารทางการลงทุน ปัจจุบันมีลูกค้าที่ใช้ผ่าน Phatra Edge Mobile Application กว่า 1,500 ราย

## นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

- **โครงการสินเชื่อ KK SME รถคุณ 3**  
เป็นนวัตกรรมสินเชื่อธุรกิจแนวคิดใหม่ในประเทศที่ช่วยแก้ปัญหาการขาดหลักประกันในการขอสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลางโดยสามารถใช้รถยนต์ค้าประกันสินเชื่อเอสเอ็มอีแทนการใช้รถจักรยานยนต์เป็นหลักประกัน ในการขอรับวงเงินสินเชื่อได้สูงถึง 3 เท่าของมูลค่ารถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกัน คือ ตั้งแต่ 400,000 - 5,000,000 บาท (สามารถยื่นหลักประกันเพื่อขอสินเชื่อได้สูงสุด 3 คันต่อลูกค้าหนึ่งราย) และธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก (Effective Rate) ที่ร้อยละ 14-15 ต่อปี โดยมีระยะเวลาการผ่อนชำระ 24-72 เดือน และมีการค้าประกันวงเงินสินเชื่อจากบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางได้มีวงเงินเพียงพอต่อการต่อยอดธุรกิจ  
นับตั้งแต่เดือนมีนาคมที่ธนาคารได้เริ่มโครงการสินเชื่อ KK SME รถคุณ 3 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 โครงการนี้ได้ให้สินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการประมาณ 1,091 รายการ วงเงินรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,689.03 ล้านบาท

- **Phatra Edge Mobile Application with Streaming** –  
In mid-2016, Phatra Edge launched a new service to increase the convenience of clients, with the first mobile application that allows clients to conduct transactions, including the sale and purchase of stocks and funds, as well as efficiently manage their investment portfolios. The application also provides investment research and news. About 1,500 clients currently use Phatra Edge Mobile Application.

## Innovation in Loan Products

- **“KK SME Car 3X” Loan** – This product is a loan innovation that aims to help improve the liquidity of small and medium enterprise operators, using cars, instead of real estate property, as collateral with maximum credit line of three times the collateral value, or from 400,000 to 5,000,000 baht. Each customer can submit up to three vehicles as collateral. The Bank set the effective rate of the loan at 14-15% per year, with repayment periods of 24 to 72 months. The loan amount is guaranteed by the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) to assist small and medium enterprise operators with obtaining sufficient funds to expand their businesses.

The Bank has implemented the “KK SME Car 3X” Loan from March until December 31, 2016, with loans of around 1.7 billion baht provided to 1,091 client accounts.

## Innovation in Insurance Products

In 2016, the Group developed new forms of insurance products to respond to the needs of more diverse clients, with a focus on insuring stability, expanding on other products, and promoting the sustainable growth of clients as well as our business. Samples of these products include:



## นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ในปี 2559 กลุ่มธุรกิจฯ พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยรูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดยเน้นการคุ้มครองความมั่งคั่งต่อ ยอดจากผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับลูกค้าและองค์กรควบคู่กัน เช่น

- **ประกันภัยบ้านอุ่นใจ** (ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย) ที่มอบความคุ้มครองขั้นสูงสุดถึง 1,000,000 บาทต่อแฟกเกจ สะดวกรวดเร็ว โดยมีค่าเบี้ยประกันภัยเริ่มต้นเฉลี่ยวันละ 6 บาท
- **ประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เคเคเจเน คาร์ชีลด์ เอ็กซ์ตรา** ที่มอบความคุ้มครองทั้งกรณีเสียชีวิตและทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยคงที่ตลอดอายุสัญญา และยังได้รับความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยรายวันอันเนื่องจากอุบัติเหตุอีกด้วย
- **ประกันชีวิตแบบบำนาญ เคเคเจเน อินฟินิท 88/5** จ่ายเบี้ยประกันภัยสั้นเพียง 5 ปี รับเงินบำนาญร้อยละ 15 ต่อปี ของจำนวนเงินเอาประกันภัย ตั้งแต่อายุ 55 ปี จนถึงอายุ 88 ปี โดยสามารถนำค่าเบี้ยประกันที่ชำระนำไปลดหย่อนภาษีได้สูงสุดถึง 300,000 บาท (เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนด)
- **ประกันชีวิต เคเคเจเน อินเวสต์ ลิงค์ แบบชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว** ที่มอบความคุ้มครองชีวิตร้อยละ 130 ของเบี้ยประกันภัยที่ชำระ พร้อมรับโอกาสในการรับผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นในระยะยาวกับหลากหลายกองทุนรวมชั้นนำ



- **Home Protection Insurance Package** (a fire insurance for homes), which provides up to 1,000,000 baht in protection per package, and is a convenient product that only costs an average of 6 baht per day.
- **KKGEN Car Shield Extra** (an auto leasing insurance), which provides life and accident insurance with a fixed payout throughout the contract period. The product also covers hospital expenses and per diem reimbursement from accidents.
- **KKGEN Infinite Annuity 88/5**, which requires only 5 years of premiums for clients to receive an annual 15% pension payment from the total insurance amount, from the age of 55 until 88. Premiums for this product can be used for tax deductions of up to 300,000 baht (Revenue Department conditions apply).
- **KKGEN INVEST LINK (SP: Single Premium)**, which requires only one premium payment to provide lifelong protection of 130% of the premium amount. The product also provides opportunities for returns on investment in the long-term with a number of leading investment funds offered.

## วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ และสังคม Organizational Culture that Promotes Business and Social Innovation

### โครงการ KKP Innovation Triple A : Anyone-Anywhere-Anytime

กลุ่มธุรกิจฯ ขยายผลโครงการ KKP's got TALENTS ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างดี ในปี พ.ศ. 2558 มาสู่การจัดทำโครงการ KKP Innovation Triple A : Anyone-Anywhere-Anytime ในปี พ.ศ. 2559 เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอโครงการนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กร ปัญหาของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ และปัญหาของพนักงาน ที่สามารถวัดความสำเร็จได้ในช่วงเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2559 และมีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีวัฒนธรรมการพัฒนาต่อเนื่องและต่อยอด สร้างนวัตกรรมในทุกๆ วัน ที่ทำงาน และทุกๆ งานที่มีส่วนร่วม
- 2) เพื่อตอบแทน ชื่นชม และสื่อสารให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง ถึงพนักงานที่มีทัศนคติและผลงานที่โดดเด่น ในการร่วมพัฒนานวัตกรรมเพื่อองค์กร และความคิดริเริ่มนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติจนเกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างประโยชน์ต่อองค์กร

ในปี 2559 มีพนักงานส่งนวัตกรรมเข้าประกวดทั้งสิ้น 13 โครงการ ส่วนใหญ่จะมุ่งการปรับกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ หรือแนวคิดใหม่ๆ ที่รองรับ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งผลของโครงการทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างคุณภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน และส่งเสริมความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บางโครงการยังมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่าย และ เพิ่มรายได้ให้กับองค์กรอีกด้วย

### KKP Innovation Triple A: Anyone-Anywhere-Anytime

The Group has expanded the results of the KKP's Got Talent Project, which achieved considerable success in 2015, by launching the KKP Innovation Triple A: Anyone-Anywhere-Anytime Project in 2016. The project provides employees with the opportunity to submit innovative business proposals to solve problems for the Bank, clients, stakeholders, and other employees. Each selected proposal had results that were measurable from January to December 2016, with the opportunity to be further developed in the future. The project has the following objectives:

- 1) To promote continuous development of innovation in the organization, with innovation created everyday in every function.
- 2) To recognize, reward, and communicate about employees with unique perspectives and achievements, in order to jointly develop innovation in the organization. The initiatives of participating employees were implemented to achieve results and create benefits for the organization.

In 2016, employees submitted 13 innovation projects, the majority aimed at improving work processes using new technologies or new processes to accommodate the organization's strategies. The projects contributed to greater efficiency in the Bank's work processes, improved the work quality of employees, and improved client satisfaction. In addition, some projects helped reduce cost and increase revenue for the organization.



KIATNAKIN PHATRA  
FINANCIAL GROUP

ขอเชิญชวนเพื่อนพนักงานเข้าร่วมโครงการ

# KKP Innovation Triple A

Anyone - Anywhere - Anytime

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีวัฒนธรรมการพัฒนาต่อเนื่องและต่อยอด สร้างนวัตกรรมในทุกๆ วันทำงาน และทุกๆ งานที่มีส่วนร่วม
2. เพื่อตอบแทน ชื่นชม และสื่อสารให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง ถึงพนักงานที่มีทัศนคติ และผลงานที่โดดเด่น ในการร่วมพัฒนาวัฒนธรรมเพื่อองค์กร และความคิดริเริ่มนั้น ได้ถูกนำไปปฏิบัติจนเกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างประโยชน์ต่อองค์กร

วิธีการเข้าร่วม พนักงานเสนอโครงการที่ดำเนินการ และประเมินผลตามเป้าหมาย ระหว่าง มกราคม-ธันวาคม 2559 ผ่านไปยังประธานสาย หรือ ทีมพัฒนาศักยภาพผู้นำ (LotusNotes: KK Leadership Development)

ระยะเวลาในการส่งโครงการ ได้ตั้งแต่วันนี้ ถึง 30 ธันวาคม 2559

[คลิกเพื่อดูรายละเอียด](#)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

บนชนก (มด) โทร. 3965 อาสา (เอ็ง) โทร. 3923 สัตตา (น้อย) โทร. 3955







๑ ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติสิ่งแวดล้อม  
Corporate Social Responsibility  
from an Environmental Perspective



ธนาคารตระหนักว่าการใช้พลังงานและทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานในสำนักงาน รวมถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินบางประเภทมีส่วนสร้างมลพิษในสิ่งแวดล้อมอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หรือสินเชื่อโครงการอสังหาริมทรัพย์ จึงทำให้ธนาคารกำหนดนโยบายไว้อย่างชัดเจนเพื่อจำกัดการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ระดับต่ำที่สุดและสามารถเยียวยาหรือทดแทนได้ รวมถึงดำเนินมาตรการที่มุ่งสู่การอนุรักษ์พลังงาน การลดใช้ทรัพยากร และการลดมลพิษต่างๆ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง

The Bank is aware that its business operations may result in unavoidable environmental impacts, such as from usage of energy or natural resources during the course of office operations. In addition, some financial products may cause pollution, such as our auto loan business, or real estate loan business. The Bank has therefore set policy to avoid business operations with clear environmental impacts, in addition to implementing measures to continuously and diligently conserve energy, reduce natural resources usage, and reduce pollution.

## นโยบายทางธุรกิจที่มุ่งส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม Business Policies to Promote Environmental Conservation

### 1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

#### 1.1 เป็นนโยบายของธนาคารที่จะต้องมีการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานของธนาคาร

ธนาคารกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดให้ทุกฝ่ายงานต้องทำการประเมินผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานใหม่ของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานทุกอย่างของธนาคารจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับที่ไม่สามารถแก้ไขได้ รายละเอียดเรื่องนี้ได้แสดงไว้ในหน้า 49-50 ของรายงานฉบับนี้

#### 1.2 กำหนดนโยบายหลักด้านสินเชื่อของธนาคาร (Core Credit Policy) เพื่อเป็นแนวทางหลักในการบริหารสินเชื่อของธนาคารให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

ภายใต้นโยบายนี้ ธนาคารกำหนดประเภทธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูงหรือพึงระมัดระวังเป็นพิเศษไว้ให้เป็นสินเชื่อที่ต้องพิจารณาโดยความระมัดระวังเป็นพิเศษ และการอนุมัติสินเชื่อจะต้อง

### 1. Financial product development that promotes environmental conservation

#### 1.1 Bank policy to conduct environmental impact assessments for all product development and process modifications

The Bank has policy that requires product development and process modifications to be environmentally-friendly, with all relevant departments required to conduct social and environmental impact assessments for every new Bank product and work process, in order to ensure that all Bank products and work processes do not cause irreversible social or environmental damages, with details on these assessments shown on page 49-50 of this report.

#### 1.2 Setting Core Credit Policy to ensure that the Bank's credit management practices are consistent with international standards

Under its Core Credit Policy, the Bank has identified types of businesses that have high risk or require more careful review when considering their credit application. Approval of such credit applications requires stringent review of supporting

พิจารณาเหตุผลสนับสนุนการอนุมัติอย่างรัดกุม และอำนาจการอนุมัติเป็นไปตามข้อกำหนดการ อนุมัติสินเชื่อกลุ่มธุรกรรมความเสี่ยงสูงและ พึ่งรั้งมัดระวังเป็นพิเศษตามอำนาจการอนุมัติ สินเชื่อธุรกรรมในกลุ่มนี้ ซึ่งหมายรวมถึงสินเชื่อ ที่ให้แก่นิติบุคคลที่อาจประสบปัญหาความคงอยู่ ของกิจการจนกระทั่งต้องปิดกิจการ สินเชื่อที่มี ความเสี่ยงทางธุรกิจสูงเนื่องจากขาดความชำนาญ และสินเชื่อที่อาจทำให้นักธุรกิจได้รับความเสียหาย ด้านชื่อเสียง การกำหนดประเภทธุรกรรมเช่นนี้ ช่วยให้นักธุรกิจสามารถประเมินความเสี่ยง เกี่ยวกับแนวโน้มความสำเร็จในการพัฒนาและ ก่อสร้างโครงการ รวมถึงลดโอกาสที่โครงการจะมี แนวโน้มการก่อสร้างที่ไม่สำเร็จบริบูรณ์ได้ และ ยังเป็นการช่วยลดโอกาสการเกิดทัศนวิสัยที่ไม่ดี เนื่องจากการก่อสร้างที่ไม่สำเร็จอีกทางหนึ่งด้วย

### 1.3 จัดทำฐานข้อมูลเทคโนโลยีและวัสดุทางเลือก ให้ลูกค้าผู้ประกอบการเลือกใช้แทนไม้สำหรับ งานก่อสร้าง

ธนาคารส่งเสริมให้ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ โดย พิจารณาใช้วัสดุทดแทนไม้สำหรับส่วนประกอบ ในงานก่อสร้างบางประเภท จึงได้จัดทำฐานข้อมูล เทคโนโลยีและวัสดุทางเลือกทดแทนไม้สำหรับ งานก่อสร้างในบางประเภท ตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นมา โดยประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากฐาน ข้อมูลนี้ คือ ทางเลือกสำหรับการใช้วัสดุก่อสร้าง ในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่สามารถ บรรเทาปัญหาเรื่องราคาไม้สูงขึ้น ความไม่เสถียร ของคุณภาพไม้ทั้งในแง่การผลิตและการใช้งาน และที่สำคัญคือการใช้วัสดุทดแทนที่เหมาะสม ยังสามารถช่วยลดวัสดุเหลือใช้ที่ไม่จำเป็น รวมทั้ง ช่วยลดจำนวนขยะที่เกิดขึ้นในโครงการด้วย

### 1.4 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้ระบบการก่อสร้าง สำเร็จรูปที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้ไม้และ เศษวัสดุ

ธนาคารทำการศึกษาและวิเคราะห์การก่อสร้าง ด้วยระบบสำเร็จรูป (Pre-fabrication) และเปรียบเทียบ ผลดีผลเสียของการใช้ระบบดังกล่าว แล้ว เสร็จในปี 2556 พบว่าเป็นระบบก่อสร้างที่ช่วยลด ค่าใช้จ่ายในการใช้ไม้แบบและลดเศษวัสดุหน้า งานก่อสร้าง ได้ประมาณ 60,000 บาทต่อหน่วย เมื่อเทียบกับการก่อสร้างด้วยวิธีธรรมดา ซึ่งเป็น

documents and rationale, and must comply with the Bank's Guidelines on Approving Transactions with High Risk and Special Caution. The guidelines encompass approval for credit provided to juristic persons that may experience business instability to the point of needing to close in the future, credit for clients that lack business expertise, and credit for clients that may affect the Bank's reputation. Categorizing credit transactions in this manner helps the Bank assess risk, and success trends in developing and completing projects, reducing the chances that a project may be incomplete, and reducing dreadful townscape that may arise when a project is incomplete.

### 1.3 Wood replacement technologies and materials database for property business loan customers to use in construction projects

The Bank encourages property business loan customers to conserve forest resources by considering using wood replacement materials in construction projects. The Bank therefore compiled a database of wood replacement technologies and materials in 2013 for certain types of construction projects. Customers benefited from the database as the use of wood replacement materials in development projects can alleviate issues with rising wood prices, inconsistent quality of wood production and products, and wasted or discarded materials.

### 1.4 Pre-fabrication construction for property business loan customers to save on costs of wood and materials

The Bank conducted a study on the benefits and drawbacks of using pre-fabrication construction in 2013 and found that this type of construction saves about 60,000 baht in wood and materials used onsite per unit when compared with conventional construction methods. Pre-fabrication construction is therefore a good choice for customers to consider, as it allows smaller construction companies to operate with no limitations, reduces the need for significant working capital, and grants better competitiveness





ทางเลือกที่ดีให้ลูกค้าได้พิจารณาระบบการก่อสร้างสำเร็จรูปนี้ไปใช้ เพื่อช่วยผู้ประกอบการรายเล็กให้สามารถดำเนินการก่อสร้างได้อย่างไม่มีข้อจำกัด ลดวงเงินหมุนเวียนในธุรกิจ สามารถแข่งขันได้ในตลาดปัจจุบัน รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาในด้านการขาดแคลนแรงงานในภาคก่อสร้าง นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ผลิตระบบก่อสร้างสำเร็จรูป ซึ่งสร้างอุปทานในอุตสาหกรรมก่อสร้างโดยรวมอีกด้วย

#### 1.5 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้เทคโนโลยีเซลล์แสงอาทิตย์ในการผลิตพลังงาน

สายสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารเกียรตินาคินส่งเสริมให้ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารลงทุนติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์เพื่อผลิตพลังงานในโครงการบ้านพักอาศัย โดยให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ และให้บริการคำปรึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ

in today's market, while also addressing issues involving labor shortage in the construction sector. Moreover, the Bank has set aside loans to support manufacturers of pre-fabrication construction systems to create a pre-fabrication supply in the construction sector.

#### 1.5 Promote the use of solar cells to generate power among business operators

Kiatnakin Phatra's loan business supports business clients in installing solar cells to generate power for their residential projects. The Bank provides relevant knowledge and free consultations through various channels.



## 2. การลดมลพิษ

- 2.1 กำหนดนโยบายให้รถยนต์ทุกคันของธนาคารรวม 311 คันที่เครื่องยนต์สามารถรองรับการใช้ น้ำมันทดแทนธรรมชาติได้ต้องเปลี่ยนมาใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์แทนการใช้ น้ำมันเบนซิน ตั้งแต่ ปี 2555 ช่วยลดมลพิษในชั้นบรรยากาศ ได้ ร้อยละ 20-25

ธนาคารมีนโยบายให้รถยนต์ทุกคันของธนาคาร ที่เครื่องยนต์รองรับการใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 แก๊สโซฮอล์ 95 หรือน้ำมัน E20 ได้รวม 311 คัน ต้องเปลี่ยนมาใช้ น้ำมันประเภทนี้แทนการใช้ น้ำมัน เบนซิน เพื่อลดปริมาณการปล่อยไฮโดรคาร์บอน และคาร์บอนมอนอกไซด์ในชั้นบรรยากาศลง ร้อยละ 20-25 (จากการประเมินของกรมธุรกิจ พลังงาน กระทรวงพลังงาน) เมื่อเทียบกับการใช้ น้ำมันเบนซินในปริมาณเท่ากัน นอกจากนี้ การใช้ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ยังเป็นการส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์ จากพืชผลทางเกษตรสูงสุดและยกระดับราคาพืช ผลทางเกษตร รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของ เกษตรกรไทย

- 2.2 กำหนดนโยบายให้จัดสร้างห้องถ่ายเอกสาร พร้อมติดตั้งระบบระบายอากาศเพื่อลดมลพิษ ให้พนักงาน

ธนาคารจัดสร้างห้องถ่ายเอกสารและติดตั้ง ระบบระบายอากาศบริเวณที่มีการพิมพ์เอกสาร ในปริมาณมาก เพื่อลดก๊าซโอโซน ฝุ่นผงหมึก และ แสงเหนือม่วงที่พนักงานสูดดมแล้วเป็นสาเหตุของ มะเร็ง อันตรายต่อระบบหายใจและระบบประสาท อาการภูมิแพ้ อาการปวดตาและปวดศีรษะ และ ความผิดปกติของทารกในครรภ์มารดา

- 2.3 เลือกใช้ผงหมึกประเภทที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม กับการพิมพ์เอกสารทั้งหมดภายในสำนักงาน

ธนาคารเลือกใช้ผงหมึกชนิดที่ได้รับเครื่องหมาย รับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ในการ พิมพ์เอกสารในสำนักงาน โดยเป็นผงหมึกชนิด ปลอดภัยไม่มีพิษต่อร่างกาย หากร่างกาย ได้รับเข้าไปจะทำให้เกิดการระคายเคืองต่อระบบ ทางเดินหายใจ และ โรคต่างๆ จากโลหะหนัก เช่น พรอท ตะกั่ว โครเมียม แคดเมียม หรือสารก่อมะเร็ง เป็นต้น

## 2. Pollution reduction

- 2.1 All 311 of the Bank's vehicles must switch from petrol fuel to gasohol fuel from 2012 onwards to help reduce air pollution by 20-25%

The Bank has a policy that all of its 311 vehicles that can be operated on gasohol 91 or 95 and E20 fuels must switch to these fuel types instead of using petrol, in order to help reduce hydrocarbon and carbon monoxide emissions into the atmosphere 20-25% (estimated by the Department of Energy Business, Ministry of Energy) when compared with similar levels of petrol usage. Gasohol fuel use also supports full utilization of agricultural crops and helps boost crop prices, thus contributing to improvements in the quality of life of Thai agriculturists.

- 2.2 Copier room separation and ventilation to reduce air pollution for employees

The Bank has developed new office layout standards with the construction of copier rooms and ventilation for areas with high-volume printing and copying, in order to reduce ozone gas, toner particles, and ultraviolet radiation that employees are exposed to. This will help prevent cancer, respiratory disease, allergies, neurological diseases, eye irritation, headaches, and fetal abnormalities.

- 2.3 Using environmentally-friendly ink and printing all documents within the Bank's office

The Bank chooses to use ink that has been certified to be environmentally-friendly to print documents in the office. This type of ink is free of toxic chemicals, such as mercurcy, lead, chromium, cadmium, or carcinogens, which may cause respiratory disease and other illnesses.

- 2.4 Using eco value paper

Printed documents at the Bank use SCG Eco Value paper, which is certified to be more environmentally-friendly in its manufacturing process and specifications than other types of paper.





#### 2.4 เลือกใช้กระดาษที่มีนวัตกรรม SCG Eco value

กระดาษพิมพ์ข้อมูลในสำนักงานของธนาคาร เป็นกระดาษที่ผลิตตามมาตรฐาน SCG Eco Value ซึ่งรับรองถึงกระบวนการผลิตและคุณสมบัติของกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสูงกว่าสินค้าทั่วไป

#### 2.5 การจัดสภาวะแวดล้อมในสำนักงานให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของพนักงาน

2.5.1 ใช้สีน้ำทาอาคารที่ไม่ผสมสารปรอทและ ตะกั่วกับการตกแต่งสาขารูปแบบใหม่ 22 แห่งทั่วประเทศ

2.5.2 ใช้กระจกเทมเปอร์ในการกั้นห้อง หรือพื้นที่ต่างๆ ของอาคารสำนักงานทุกแห่งเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุใดๆ ทำให้กระจกแตก กระจกจะแตกเป็นเม็ด ไม่มีความแหลมคมจนสามารถบาดพนักงานในบริเวณนั้นได้

2.5.3 ทำความสะอาดท่อแอร์ครั้งใหญ่ เพื่อลดฝุ่นตกค้างในท่อเป็นประจำปีละ 2 ครั้ง

2.5.4 ติดตั้งหลอดไฟที่มีค่าความสว่าง 500 ลักซ์ ที่โต๊ะทำงานของพนักงานในสำนักงานทุกแห่ง

2.5.5 ปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศา ธนาคารทดลองปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศในบางชั้นของสำนักงานที่อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ให้อยู่ที่ 25 องศาเซลเซียส ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ปี 2559 เป็นต้นมา ทำให้ประหยัดการใช้ไฟฟ้าได้ 4,459.56 หน่วยต่อปี หรือค่าไฟฟ้าลดลงประมาณ 17,000 บาทต่อปี

#### 2.6 จัดให้มีบริการรถรับ-ส่ง Carpool ให้พนักงาน และชุมชนย่านอโศก ระหว่างสถานีรถไฟฟ้าอโศกกับอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ (13 ชั่วโมง/วัน โดยเฉลี่ยมีผู้ใช้บริการ 200 คน/วัน)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา ธนาคารให้บริการรถตู้รับส่งพนักงานและบุคคลทั่วไป ระหว่างสถานีรถไฟฟ้าอโศกกับอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ เป็นประจำทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 7.00-20.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า พนักงาน ผู้สัญจรทั่วไป เฉลี่ย 200 คนต่อวัน ในการเดินทางเชื่อมต่อจากระบบขนส่งสาธารณะ (BTS และ MRT) มายังสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ซึ่งช่วยลดปริมาณก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ที่เกิดจาก

#### 2.5 Setting up a workplace environment that is healthy for employees

2.5.1 Using paint that is lead and mercury-free to decorate 22 new branches nationwide.

2.5.2 Using only tempered glass as room or area partitions at all offices, in order to ensure the safety of employees, as tempered glass breaks into small cubes rather than jagged pieces, reducing the chances of employees becoming injured.

2.5.3 Regular cleaning of air conditioner pipes to regularly reduce dust twice a year.

2.5.4 Installing light bulbs with brightness of 500 Lux at employees' desks in every office.

2.5.5 Setting the temperature of all air conditioners to 25 degrees Celsius on certain floors at KKP Tower from May 2016 onwards, resulting in savings in electricity of 4,459.56 units, or about 17,000 baht, per year.

#### 2.6 Carpool for employees and local community members from Asoke BTS station to K Tower (13 hours per day, with an average of 200 passengers per day)

Since 2008, the Bank has provided shuttle van services for employees and the public from Asoke BTS station to K Tower, Monday to Friday, from 7:00 a.m. to 8:00 p.m. for the convenient of clients, employees, and commuters. About 200 passengers use the service each day to travel from BTS or MRT to the Bank's headquarters, helping reduce carbon monoxide emissions by 25% and fuel consumption by a significant amount when compared with using personal vehicles to travel the same route.

### 3. Modern work processes to support reduced paper usage

The Bank has a policy for employees to save paper, with about 68 million sheets, or about 340 tons, of paper saved thus far. Campaigns have also been

การเผาไหม้น้ำมันเชื้อเพลิงลงประมาณร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับการที่ทุกคนใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทาง และช่วยลดการบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงในลักษณะเดียวกัน

### 3. สร้างระบบงานใหม่ที่ทันสมัยในการลดใช้กระดาษ

ธนาคารกำหนดนโยบายให้พนักงานประหยัดกระดาษ ซึ่งวัดผลการประหยัดกระดาษได้มากกว่า 68 ล้านแผ่น หรือ 340 ตัน และยังคงทำการรณรงค์ต่อเนื่องเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าที่สุดในองค์กร แบ่งเป็นโครงการต่างๆ ดังนี้

#### 3.1 โครงการเปลี่ยนระบบการพิมพ์และถ่ายสำเนาเอกสาร

ธนาคารนำอุปกรณ์ที่เรียกว่า Multifunction Device (MDF) มาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2559 โดยอุปกรณ์นี้รวมเครื่องพิมพ์เลเซอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนภาพเอกสาร และเครื่องโทรสารมาไว้รวมกันในอุปกรณ์เดียวมาให้กับสำนักงานของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถกำหนดระบบการพิมพ์ให้เป็นแบบ 2 หน้ากระดาษต่อแผ่นได้อัตโนมัติ และเมื่อใช้งานร่วมกับกระดาษ SCG eco value ทำให้ลดการใช้กระดาษลงไปได้เฉลี่ยร้อยละ 30 หรือ 6,300 รมต่อปี หรือ 15.75 ตัน ช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกได้ 7,059 กิโลกรัม นอกจากนี้ หากพิมพ์ที่ใช้กับอุปกรณ์ MDF ต้องเป็นชนิดที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมด้วย

#### 3.2 ปรับปรุงระบบการประชุม โดยนำระบบสืบค้นข้อมูลดิจิทัลมาใช้ในการประชุม สำหรับคณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคาร

ธนาคารยกเลิกวิธีการจัดแฟ้มการประชุมให้กับคณะกรรมการธนาคารชุดต่างๆ อาทิ คณะกรรมการสินเชื่อยาวใหญ่และทรัพย์สินรายใหญ่ คณะกรรมการสินเชื่อยาวและทรัพย์สินราย คณะกรรมการกลั่นกรองกองทุนระดับ 2 ด้วยการพิมพ์เอกสารลงบนกระดาษ เป็นการบันทึกข้อมูลดิจิทัลลงในแท็บเล็ต (Tablet) ให้กรรมการที่เข้าประชุมแต่ละท่าน ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้เฉลี่ย 3 แสนแผ่น ต่อการประชุมกรรมการแต่ละคณะต่อปี (ลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้ราว 23 ล้านแผ่น หรือ 115 ตัน หรือ 46,000 รม ตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ถึงปัจจุบัน)

conducted to create an organizational culture that saves paper, with the following programs implemented:

#### 3.1 Switching from separate printers and photocopiers to Multifunction Devices (MDF)

The Bank has deployed Multifunction Devices (MDF) at its offices since June 1, 2016. These devices enable printing, photocopier, scanning, and fax all in one machine. The devices allow two-sided printing to be automatically set for documents. When combined with SCG eco value paper, the devices helped reduce paper usage by 30%, or about 6,300 reams or 15.75 tons per year, contributing to a reduction in greenhouse gas emissions of 7,059 kilograms. In addition, the MDF uses environmentally-friendly ink.

#### 3.2 Proceedings stored in searchable digital format for various Bank committee meetings

The Bank has eliminated the traditional proceedings folders provided at meetings of various committees, such as the Main Credit and Foreclosed Property Committee, the Credit and Foreclosed Property Committee, and the Level-2 Asset Screening Committee. Instead of being recorded on paper, the proceedings are now stored in digital format on tablets that are available for committee members attending meetings, contributing to reduction of paper usage by an average of 300,000 sheets per committee meeting per year (with total savings of 23 million sheets, or around 115 tons or 46,000 reams of paper, for four consecutive years, from 2013 to the present).

The production process for one ton of paper uses 17 trees, 1,000 kilowatt hours of electricity, 300 liters of fuel oil, 100 tons of clean water, and 5 kilograms of chlorine.

#### 3.3 Elimination of hardcopy documents and converting to storage of scanned soft files

The Financial Operations Section of the Bank was able to reduce paper usage by 42 million sheets for four consecutive years, from 2013 to the present, by adjusting its method of document



ทั้งนี้ กระบวนการผลิตกระดาษ 1 ตันจะต้องใช้ทรัพยากรดังนี้ ต้นไม้ 17 ตัน กระแสไฟฟ้า 1,000 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง น้ำมันเตา 300 ลิตร น้ำสะอาด 100 ตัน และคลอรีน 5 กิโลกรัม

### 3.3 ยกเลิกการจัดเก็บเอกสารแบบ Hard Copy เป็นระบบสแกนจัดเก็บแบบ Soft File

ธนาคารโดยฝ่ายปฏิบัติการการเงิน สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้อีก 42 ล้านแผ่น นับตั้งแต่ต้นปี 2556 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลาเกือบ 4 ปี ด้วยการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บเอกสารจากเดิมที่พิมพ์ออกมาเพื่อนำไปเก็บเข้าแฟ้มในลักษณะที่เป็น Hard Copy เป็นการสแกนด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อจัดเก็บแบบ Soft File และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสาร 50 ทวิ จากเดิมที่ต้องใช้เวลา 5 วัน เหลือเพียง 1 วันต่อครั้ง

### 3.4 เปลี่ยนวิธีการตรวจสอบเอกสารโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์แทนการอ่านข้อมูลที่พิมพ์ลงบนกระดาษ

ธนาคารโดยฝ่ายปฏิบัติการ ปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบเอกสารจากที่ต้องพิมพ์ออกมาใส่กระดาษเป็นการตรวจสอบทางระบบคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการตรวจสอบเอกสารลดลงถึงร้อยละ 75 หรือ 149,610 แผ่น นับตั้งแต่ปี 2556 จนถึงสิ้นปี 2559 และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสัญญาเช่าซื้อ บัตรชำระหนี้และกรรมธรรม์ให้ลูกค้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งยังลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานจากการผลิตกระดาษใหม่อีกด้วย

## 4. การลดใช้พลังงาน

### 4.1 เปลี่ยนหลอดไฟภายในธนาคารทั้งหมดกว่า 6 พันหลอดมาเป็นประเภทประหยัดพลังงาน

ธนาคารเปลี่ยนหลอดไฟทุกหลอด (จำนวน 6,213 หลอด) ในอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ เป็นหลอดไฟประหยัดพลังงานเพื่อเป็นมาตรการอนุรักษ์พลังงานของธนาคาร และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการผลิตไฟฟ้าสำหรับใช้ในองค์กรและการเผาไหม้เชื้อเพลิงจากการบริโภคพลังงานตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา ส่งผลให้ธนาคารสามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 179,873 หน่วยต่อปี และช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อนได้ 109,722 กิโลกรัมต่อปี

storage from hardcopy documents to scanning and saving documents as soft files. This new system also increases the efficiency of searches for the 50 Tavi tax document from 5 days to only 1 day.

### 3.4 Inspection of digital documents rather than hardcopies

The Operations Section of the Bank has changed from inspecting printed hardcopies to inspecting digital documents on computers, reducing usage of paper in the document inspection process by 75%, or 149,610 sheets, from 2013 to the end of 2016. The costs of postal deliveries of lease agreements, payment cards, and insurance policies to customers decreased significantly, with reductions in natural resources and energy used for new paper production as well.

## 4. Energy conservation

### 4.1 Energy-efficient lighting program of 6,000 light bulbs at the Bank

The Bank introduced energy-efficient lighting for interior use to support its energy conservation measures and reduce greenhouse gas emissions from power generation and consumption. Since 2011, the Bank has replaced 6,213 lights at KKP Tower with energy-efficient equivalents, resulting in an average reduction of 179,873 units in annual power consumption and 109,722 kilograms in annual carbon dioxide emission.

In addition, since 2011, when new Bank branches are constructed or renovated, the Bank will choose to use energy-efficient lighting.

### 4.2 Replacing air conditioning systems

From March 1, 2016, onwards, the Bank will replace 92 air conditioners at KKP Tower Office which are more than 20 years old. The new ones will be more efficient and less consume electricity power by 0.17 kW per ton.

### 4.3 Replacing passenger elevators

KKP Tower is in the process of installing 12 new modern elevators to replace the ones that have

นอกจากนี้ หลังจากปี 2554 เป็นต้นมา เมื่อมีการสร้างหรือปรับปรุงสำนักงานและสาขาใด ๆ เกิดขึ้น ธนาคารจะเลือกใช้หลอดไฟประหยัดพลังงานทั้งหมด

#### 4.2 โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ

ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2559 เป็นต้นมา ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่สำนักงานอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ทดแทนเครื่องเดิมที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี เป็นเครื่องปรับอากาศรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า ใช้กระแสไฟฟ้าน้อยกว่าเดิม 0.17 กิโลวัตต์ ต่อตัน จำนวน 92 เครื่อง

#### 4.3 โครงการปรับปรุงลิฟท์โดยสาร

อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ อยู่ระหว่างเตรียมการติดตั้งลิฟท์ที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่แทนที่ลิฟท์โดยสารภายในอาคารที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 ตัว เมื่อติดตั้งเสร็จสมบูรณ์แล้วสามารถลดการใช้กระแสไฟฟ้าได้ 0.17 กิโลวัตต์ ต่อตัน และสามารถนำพลังงานไฟฟ้าที่ได้จากการเคลื่อนลิฟท์ขาลงนำกลับมาใช้งานได้

### 5. การรณรงค์สร้างจิตสำนึกอนุรักษ์พลังงานและลดใช้ทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง

#### • โครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank ต่อเนื่อง 10 ปี

ธนาคารเริ่มดำเนินโครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank ในปี พ.ศ. 2549 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันเข้าสู่ปีที่ 10 เพื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการและดูแลสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะในเรื่องการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรและพลังงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้พลังงานและทรัพยากรตามหลัก 4R (Reduce, Reuse, Recycle และ Repair)

ในปี 2552 โครงการได้ร่วมมือกับบริษัท อินโฟเซฟ จำกัด (ในเครือเอสซีจี เปเปอร์) ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร ทำการรณรงค์ใช้กระดาษครบสองหน้าเพื่อลดการตัดต้นไม้เพื่อนำไปผลิตเยื่อกระดาษใหม่ ลดมลพิษในกระบวนการผลิตกระดาษใหม่ และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ต้องการทำลายมารวบรวมเข้าสู่กระบวนการหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ของบริษัทอินโฟเซฟ จำกัด ผลจากการรณรงค์ทำให้

been in use for over 20 years. Once installed, the new elevators will help reduce electrical power usage by 0.17 kW per ton, and will feature a system to store and reuse the power supplied to each elevator.

### 5. Continuous energy and environmental conservation campaign

#### • Save Energy @ Kiatnakin Bank project conducted for 10 consecutive years

The Bank started the Save Energy @ Kiatnakin Bank project in 2006, and has conducted the project for 10 consecutive years to campaign and instill consciousness about environmental conservation, particularly in conserving energy and natural resources, to engage employees to change their behaviors based on the 4R's (Reduce, Reuse, Recycle, and Repair).

In 2009, the project worked with Infozaf Co., Ltd., an affiliate of SCG Paper – one of the Bank's business partners - to campaign for employees to use both sides of a sheet of paper to reduce logging of trees for pulp to make new paper, and reduce pollution from the paper manufacturing process. Campaigns were also conducted for employees to use Infozaf recycling methods on paper that would otherwise have been destroyed, resulting in a decrease in wasted paper and promoting recycling of used paper among employees. In addition, paper containing confidential information is destroyed using environmentally-friendly technology from Infozaf, reducing natural resources usage, maximizing the value of natural resources, and decreasing manufacturing that would otherwise have produced waste.

In 2016, the project's campaign, driven by KKP CSR agents and office housekeepers, was able to collect 2,400 kilograms of discarded plastic bottles and 1,030 kilograms of old newspapers from the KKP Tower building for recycle process.



อัตราการใช้กระดาษสิ้นเปลืองลดลง และพนักงานคุ้นเคยกับการคัดแยกกระดาษใช้แล้ว เพื่อเข้าสู่กระบวนการทำลายข้อมูลบนกระดาษเพื่อป้องกันปัญหาข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอกด้วยเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของบริษัทอินโฟเซฟ จำกัด และเป็นการลดใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดของเสียจากกระบวนการผลิต

ในปี 2559 โครงการสามารถรวบรวมขวดพลาสติกไม่ใช้แล้ว 2,400 กิโลกรัม และกระดาษหนังสือพิมพ์เก่า 1,030 กิโลกรัม จากอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ เข้าสู่กระบวนการหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ได้ จากการรณรงค์ร่วมกันของ KKP CSR Agents และกลุ่มแม่บ้านประจำสำนักงานทุกคน

โครงการได้ดำเนินการรณรงค์ต่อเนื่องมาตลอดระยะเวลา 10 ปี โดยเน้นการรณรงค์เป็นพิเศษในช่วงวิกฤตพลังงาน และการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติ อาทิ ปัญหาราคาน้ำมันในปี พ.ศ. 2554 และปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมาเป็นต้น

The project has conducted campaigns for 10 consecutive years, with increased focus during energy crises and natural resources shortages, e.g. record high global oil prices in 2011 and water shortages in Thailand from June to July, 2015.





๑ ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติสังคม  
Corporate Social Responsibility  
from a Social Perspective



## การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

## Respect for Human Rights and Fair Treatment of Employees

กลุ่มธุรกิจ กำหนดประเด็นเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้เป็นหมวดหนึ่งของนโยบายเรื่องหลักการทำกับดูแลกิจการ และแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรมาร่วมงานกับองค์กร ซึ่งกลุ่มธุรกิจ ไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ รสนิยมทางเพศ หรือประสบการณ์ และให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการจ้างงานแก่คนทุกกลุ่ม ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน และเมื่อเข้าสู่กระบวนการจ้างงาน กลุ่มธุรกิจ จัดให้มีการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงวางแผนการดำเนินโครงการของกิจการอย่างรอบคอบระมัดระวัง ไม่ให้สร้างปัญหาที่อาจมีส่วนทำให้เกิดการละเมิดสิทธิของพนักงาน ชุมชน และสังคม

ในเรื่องการจ้างงานคนพิการนั้น กลุ่มธุรกิจ ได้สมทบเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ถูกต้องตามกฎหมายมาโดยตลอด และในปี พ.ศ. 2559 ได้จ้างงานคนพิการเป็นพนักงานประจำขององค์กร 2 คน เพื่อทำหน้าที่พนักงานปฏิบัติการทางโทรศัพท์ และพนักงานสังกัดทีมกิจกรรมเพื่อสังคม และในปี 2560 ธนาคารมีนโยบายให้ความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย ในการดำเนินโครงการ “สมาคมธนาคารไทยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ” เพื่อจ้างงานคนพิการตามจำนวนกำหนดตามกฎหมายแทนการสมทบเงินเข้ากองทุนฯ เพื่อช่วยคนพิการ ให้ได้ทำงานที่เหมาะสมใกล้บ้านพักอาศัย และลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

ณ สิ้นปี 2559 ธนาคารมีพนักงานรวม 3,560 คน เป็นเพศหญิง 2,101 คน เพศชาย 1,459 คน โดยในกลุ่มพนักงานระดับบริหาร เป็นเพศหญิงร้อยละ 47 และเพศชายร้อยละ 53 และพนักงานทุกคนได้รับค่าตอบแทนสวัสดิการ รวมทั้งค่าตอบแทนเมื่อเกษียณอายุที่เหมาะสมเสมอภาค และเทียบเคียงได้กับผู้ประกอบการอื่นในประเทศซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

นอกเหนือจากการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมแล้ว กลุ่มธุรกิจ ได้กำหนด

The Group has set respect for human rights and fair treatment of employees as one category under its corporate governance and corporate social responsibility policies, starting from candidate recruitment, in which there is non-discrimination and equal treatment for all, regardless of race, nationality, religion, gender, age, disability, sexual orientation, or experience. As an equal opportunity employer, the Group offers career opportunities to people of all demographics as long as they have the necessary qualifications for the position. Moreover, once a candidate is recruited, the Group ensures that corporate governance and plans for work projects are carefully developed, in order to avoid creating problems that may affect the human rights of employees, communities, or society.

The Group has provided monetary donations to the Fund for Empowerment of Persons with Disabilities as defined by law, and, in 2016, hired two disabled employees to work as a telephone operator and as a member of the CSR team. In 2017, the Bank has a policy of working with the Thai Bankers' Association, in conducting the “Thai Bankers' Association Promotion of the Quality of Life of Persons with Disabilities” Project to employ disabled people at a ratio defined by law in lieu of contributing to the Fund for Empowerment of Persons with Disabilities, in order to develop their quality of life, provide suitable employment with convenient location, and reduce social inequalities.

As of the end of 2016, the Bank has 3,560 employees, 2,101 of whom are female, and 1,459 of whom are male. Women comprise 47% of executives, while men comprise 53%. All employees receive remuneration and benefits that are appropriate, fair, and competitive when compared with other companies in the same industry in the nation, in addition to providing a generous retirement package.

มาตรการคัดกรองและตรวจสอบคู่ค้าในเรื่องการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในนโยบายหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- **นโยบายเรื่องการให้บริการจากบุคคลภายนอก**

วางหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกไว้ประการหนึ่งว่าจะต้องคำนึงถึงชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรของผู้ให้บริการภายนอกนั้นๆ ด้วย ในการนี้ผู้ให้บริการภายนอกรายใดที่มีประวัติด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือการเอาเปรียบแรงงานจึงจะไม่ได้รับการพิจารณาเป็นผู้ให้บริการภายนอกของกลุ่มธุรกิจฯ ทั้งนี้ภายใต้นโยบายนี้ ได้กำหนดให้มีระบบในการกำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีมาตรฐานการควบคุมภายในและการให้บริการเช่นเดียวกับธนาคารดำเนินการเอง รวมทั้งมีการตรวจสอบว่าทั้งธนาคารและผู้ให้บริการภายนอกได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

- **นโยบายเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคาร**

วางหลักการให้ธนาคารคำนึงถึงประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในการตัดสินใจทางธุรกิจที่สำคัญเพื่อไม่ให้นำไปสู่ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงไม่ว่าจะในมิติของการดำเนินการของธนาคาร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคาร ซึ่งหมายรวมถึงการไม่สนับสนุนคู่ค้า ให้ดำเนินธุรกิจโดยไม่เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรมด้วย

พนักงานที่ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องจะแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการไม่เคารพสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มธุรกิจฯ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของธนาคารได้ ดังที่แสดงไว้ในหน้า 39-41 ของรายงานฉบับนี้

Not only does the Group respect human rights and treat employees fairly, we also have stringent screening measures for partners to ensure that we do not engage in business with those who violate human rights. The Group's policies in this regards include:

- **Policy on receiving services from vendors**

Measures are in place to select vendors based on their reputation and track record, including whether they have ever received any complaints or lawsuits, as well as their organizational culture. Businesses that have a history of violating human rights or unfair labor practices will not be considered as the Group's vendor. This policy puts in place clear systems for appropriately overseeing, monitoring, inspecting, and assessing vendors, in order to ensure that internal controls are in place and the vendors provide quality of service that is consistent with the Bank's own. Moreover, there will be careful review of whether the Bank and vendors fully comply with relevant laws and regulations.

- **Policy on risk management of the Bank's reputation**

The Bank must consider social and environment issues that may affect its reputation in every business decision made, whether or not those impacts occur as a direct result of the Bank's business operations or the actions of stakeholders. This policy also considers partners who do not respect human rights or have unfair labor practices.

Employees in the Group's supply chain who are treated unfairly and wish to file a complaint regarding violation of human rights may do so through various Bank channels, as indicated on page 39-41 of this report.



## การพัฒนาศักยภาพให้แก่พนักงาน Professional Development for Employees

ในปี 2559 สายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารเกียรตินาคินได้ปรับโครงสร้างการพัฒนาบุคคล (Training & Development Curriculum) และปฏิทินการอบรมประจำปี 2559 ในส่วนของโครงสร้างการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรยิ่งขึ้น และเพื่อให้หัวหน้างานและพนักงานมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพร่วมกันที่ชัดเจน อันจะเพิ่มความสะดวกสำหรับหัวหน้างานในการดูแล และติดตามผลการพัฒนาของทีมงาน

In 2016, Kiatnakin Bank's Human Resources Department adjusted its Training & Development Curriculum and launched its 2016 training calendar for training courses, in order to develop the skills and capabilities of employees in accordance with the business operations of the organization. The courses provided supervisors and employees with the opportunities for joint professional development, and increased the convenience of supervisors in tracking and monitoring their team's professional development.

### ระยะเวลาเข้ารับการอบรมโดยเฉลี่ย ปี 2557-2559

#### Average Duration of Training in 2014-2016

| ปี<br>Year                                                                                                                         | 2559<br>2016 | 2558<br>2015 | 2557<br>2014 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงาน (ชั่วโมง/คน)<br>Average duration of training provided for employees (hour/employee) | 29.96        | 32.13        | 25.20        |

จากตารางด้านบน ในปี 2559 พนักงานของธนาคารได้รับการอบรมโดยเฉลี่ยคนละ 4.5 วัน หรือ 2-3 หลักสูตร ในปี 2559 ซึ่งอยู่ในระดับมาตรฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของภาคอุตสาหกรรม

The table above indicates that each of the Bank's employees receive an average of 4.5 days of training, or 2-3 training courses, in 2016, which is at a standard level for professional development in the industry.



## การดูแลพนักงาน Employee management

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี แบ่งเป็น 2 รอบ คือ การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานกลางปี (มกราคม-มิถุนายน) ผ่านการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน (KPI) ร่วมกัน ทั้งนี้จะถูกกำหนดโดยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ในระดับองค์กร สายงาน ฝ่ายงาน กระทั่งระดับพนักงานรายบุคคล และการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบปลายปี ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม โดยธนาคารได้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ KK Performance Management System (KKPMS) ที่กำหนดกรอบเวลาของการประเมินแต่ละระดับ ตั้งแต่พนักงาน (ประเมินตนเอง) ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น (ประเมินลำดับที่ 1) ไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงโดยมุ่งเน้นการให้ Feedback ระหว่างกันในช่วงทำการประเมินผล หลังจากนั้นพนักงานแต่ละคนจะต้องเข้าไปรับทราบผลการประเมินในระบบ KKPMS และผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นต้องแจ้งและสนทนาให้ Feedback กับพนักงานเกี่ยวกับผลการประเมิน หากพนักงานไม่เห็นด้วยกับผลการประเมินจะต้องระบุเหตุผลในระบบ และฝ่ายพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลจะติดตามปัญหากรณี ที่พนักงานไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน ซึ่งธนาคารได้มุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย เพราะผลประเมินการปฏิบัติงานจะถูกนำมาใช้ในการประมวลผล ประกอบการปรับอัตราเงินเดือน และการจ่ายโบนัสประจำปี

### การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ธนาคารทำการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ครั้งล่าสุดในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยพนักงานทั้งหมดของธนาคารที่เริ่มงานก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.87 ของพนักงานทั้งหมด ณ เวลานั้น เป็นผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกฝ่ายทุกหน่วยงาน มีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นในเกือบทุกด้าน ด้วยอัตราที่น่าพอใจ เมื่อเทียบกับการสำรวจในปี พ.ศ. 2557

### Employee performance evaluation

The Group places high importance on fair assessment of employee performances. Performance evaluation takes place twice per year, with the first being a mid-year performance tracking and evaluation (January-June) and KPI target setting, which aligns the overall corporate, department, team and individual objectives and the second being the year-end performance evaluation, which tracks the employee performance from January to December. The Group assesses employee performance under the KK Performance Management System (KKPMS) which sets timeframes for evaluation in each level of supervision from employee self-evaluation, immediate supervisor evaluation to the evaluation by those at the top of the command chain. The system focuses on shared feedback received during the evaluation process. Each employee will be notified of their performance evaluation through the KKPMS system and their immediate supervisor will communicate to their direct reports the feedback regarding their performance. If the employee disagrees with the outcome of the performance evaluation, they are required to state a specific reason in the system. Human Resources personnel will follow up on these cases as the Group aims to be fair to all parties involved. The results of the performance evaluation will be processed to calculate the annual salary adjustment rates and bonus payment.

### Employee Engagement Survey

The Group has conducted the latest Employee Engagement survey in August of 2016 on all employees who started their employment before February 1, 2016 or 92.87 percent of all employees.

The survey results show that employees in all departments have become more engaged with the organization in nearly all aspects, compared to the results in 2014. The results also demonstrate that the majority of employees are content with their work, take





ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบัน พนักงานของธนาคารส่วนใหญ่มีความสุขกับงาน มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความผูกพัน และพร้อมที่จะชักชวนคนเก่งคนดีที่รู้จักมาร่วมงานในองค์กร

pride in the organization, are engaged with the company and are prepared to invite more qualified people to work for this organization.

### ภาพรวมผลสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ปี 2559 Overview of Employee Engagement Survey 2016



ทั้งนี้ธนาคารได้นำผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ปี 2559 มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลพนักงานในหลายๆ ด้าน เช่น การปรับปรุงสิทธิวันลา การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และโครงการขึ้นชมพนักงานที่มีความสามารถคุณธรรม เป็นต้น

### สุขภาวะและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

นอกจากการลดมลพิษในกระบวนการทำงานเพื่อความปลอดภัยของพนักงานดังที่ปรากฏในหน้า 65-66 ของรายงานฉบับนี้แล้ว ในปี 2559 ธนาคารดำเนินการสร้างสภาวะการทำงานที่ดีให้กับพนักงานเพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา ดังนี้

- ให้พนักงานเลือกสิทธิสวัสดิการเพื่อการดูแลสุขภาพที่ตรงและเหมาะสมกับความจำเป็นเพียงพอกับความต้องการใช้ที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุ

The Group is using the data from the Employee Engagement Survey 2016 to improve the quality of employee services including employee leaves, compensation rates, benefit packages and the “Skilled and Righteous Employee Recognition Program.”

### Health and Safety at Work

In addition to the scheme to reduce pollutions at work for the safety of employees, as detailed on page 65-66, the Group has implemented other initiatives to improve work conditions for employees in 2016, as follows:

- As part of our Flexible Benefits Plan, employees are allowed to choose a healthcare plan that is suitable to their needs, age range and lifestyle. The benefits of the Flexible Benefits Plan include:

พฤติกรรมใส่ใจให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ ตลอดจนรูปแบบการใช้ชีวิต (Flexible Benefits Plan) ซึ่งมีประโยชน์ดังนี้

- พนักงานสามารถเลือกแผนประกันที่เหมาะสมและใกล้เคียงกับความต้องการของตนเองได้
- พนักงานสามารถวางแผนการใช้ การบริหาร สิทธิสวัสดิการของตนเองได้ในแต่ละปี
- เสริมสร้างการรับรู้ในคุณค่าสวัสดิการตามสิทธิที่ได้รับจากองค์กรในพนักงานทุกระดับ
- สำหรับพนักงานประจำหน่วยงาน ศูนย์บริการลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์ตอบข้อซักถามลูกค้า ธนาคารให้มีการตรวจสุขภาพโดยเฉพาะทุกรายทุกปี

- Employees can choose an insurance plan tailor made to meet their needs.
- Employees can plan and manage their benefits plan on a yearly basis.
- The plan increases awareness of the value of benefit packages, as entitled to employees at all levels.
- The Group arranges individual ear checks for employees working in customer service centers and customer relations departments that involved long hours of telephone use.

**KIATNAKIN PHATRA**  
FINANCIAL GROUP

เริ่มเลือกแผนประกันได้แล้ว  
วันนี้ - 20 ก.ย. 59

ทางเลือกใหม่  
แผนสวัสดิการประกันสุขภาพสำหรับพนักงาน  
Flexible Benefits Plan

ไลฟ์สไตล์ต่างกัน  
ก็เลือกแผนต่างกัน

คลิกเพื่อดูตัวอย่างการเลือกแผนประกัน

หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

หรือติดต่อฝ่ายสวัสดิการแผนสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefits Program) กรุณาติดต่อ  
พนักงานสวัสดิการ  
HRBP ที่ดูแลท่าน

กับพนักงานประจำ  
คุณอริยวัฒน์ (พี่อ) # 4315 คุณสุวิทย์ (น้อง) # 5697  
คุณพรสวรรค์ (น้อง) # 3911

กับพนักงานประจำศูนย์บริการลูกค้า  
คุณณัฐธิดา (น้อง) # 3904 คุณกณกร (น้อง) # 4382

ศูนย์โทร呼พนักงาน HR Phone 5999 no 1

พนักงานสวัสดิการ  
HRBP ที่ดูแลท่าน  
Compensation & Benefits Team  
คุณวิรัชพร (น้อง) # 02 305 9231  
คุณกรรณ (พี่) # 02 305 9246

ฝ่ายบริหารโปรแกรม การสะสมคะแนน (Point)  
บริษัท ลีคเคีย  
คุณกณกร อรุณ  
โทร. 02-635-5000 ext 3201  
E mail : kanokorn@kialockton.com

คุณณัฐธิดา ศรีสวัสดิ์  
โทร. 02-635-5000 ext 3001  
E mail : natthida@kialockton.com



- การปรับปรุงสิทธิวันลา ในข้อบังคับการทำงาน ฉบับปี 2560 โดย
  - เพิ่มสิทธิการจ่ายค่าจ้างให้พนักงานที่เจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากการทำงานให้ธนาคาร โดยจะได้รับพิจารณาให้หยุดงานเป็นระยะเวลาไม่เกิน 180 วัน (นับต่อเนื่องรวมวันหยุด) โดยได้รับค่าจ้างปกติ
  - เพิ่มวันลาพิเศษ โดยไม่ได้รับค่าจ้าง (Leave Without Pay) ตามเหตุผลความจำเป็นของพนักงาน ทั้งนี้ ก่อนการใช้สิทธิดังกล่าว พนักงานต้องใช้สิทธิวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้ครบถ้วนแล้ว
  - เพิ่มจำนวนวันลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น จากปัจจุบันปีละไม่เกิน 3 วันทำงาน เป็นปีละไม่เกิน 5 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้างปกติ โดยขยายขอบข่ายการลาให้ครอบคลุมความจำเป็นของพนักงาน อาทิ เพื่อติดต่อหน่วยงานราชการที่ไม่สามารถทำการในวันหยุด และไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นกระทำแทนได้ เช่น เพื่อซ่อมและรับปริญญา เพื่อกิจธุระจำเป็นกับครอบครัว (คู่สมรส บุตร ธิดา หรือมารดาของพนักงาน และคู่สมรส) หรือ เพื่อปฏิบัติกิจวันสำคัญทางศาสนา ต่าง ๆ เช่น พุทธ อิสลาม คริสต์ ฮินดู ซิกข์
- ให้สวัสดิการกับพนักงานในการกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ในวงเงินไม่เกิน 6 ล้านบาท
- จัดให้พนักงานที่ปฏิบัติการ ณ สำนักงานใหญ่และอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ มีสิทธิได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
- ดำเนินโครงการ KKP Staff Clubs ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจ ทุกคนได้ทำกิจกรรมตามความสนใจร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่มีความสนใจตรงกัน โดยเข้าเป็นสมาชิกของชมรมต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การสนับสนุนของกลุ่มธุรกิจ โดยพนักงาน 1 คน สามารถเป็นสมาชิกได้ 2 ชมรม และสามารถเปลี่ยนชมรมกิจกรรมที่สนใจได้ทุกปี ซึ่งปีนี้มีชมรมเพิ่มขึ้นอีก 1 ชมรม คือ ชมรมเกมกระดาน
- The Group improved leave entitlements in the 2017 employee handbook as follows:
  - Employees injured or made ill at work will be eligible for paid leave of up to 180 days (including weekends and holidays).
  - Employees can apply for more leave days without pay, which is up to supervisory discretion. Leave without pay can only be used after an employee has depleted all of their entitled annual leaves.
  - Employees can apply for up to 5 days of paid personal leave per year, up from 3 days a year. The criteria for personal leave has been expanded to cover visits to government agencies and family and other personal matters including attending graduation ceremonies, providing support for their family members (spouse, child, parents and in-laws) as well as to attend religious ceremonies.
- The Group provides lower mortgage loan rates for employees for property worth up to a maximum of 6 million baht.
- The Group provides free influenza vaccine injections to all employees working at the headquarters and KKP Tower.
- The Group continues to run the KKP Staff Clubs for the second consecutive year in order to allow employees to engage with other employees with similar interests. Employees can join clubs set up under each business unit. An employee can sign up for up to 2 clubs and can switch to different clubs every year. The new addition to the clubs this year is the Board Game club.



กลับมาพบกันอีกครั้งกับ

## KKP STAFF CLUBS

ชมรมกิจกรรมพนักงานกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ประจำปี 2560  
ครั้งนี้มีข่าวดีมาแจ้งเพื่อนๆ 2 เรื่อง ดังนี้

- **การจัดตั้งชมรมใหม่ และต่ออายุชมรมเดิม**  
สามารถดำเนินการได้ ตั้งแต่วันที่ 3-20 ตุลาคม 2559 ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด\*
- **การเปิดรับสมาชิกชมรมรอบใหม่**  
สามารถสมัครสมาชิกชมรมได้ ตั้งแต่วันที่ 15-24 พฤศจิกายน 2559  
(สมาชิกชมรมเดิมจะสิ้นสุดสมาชิกภาพ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2559)

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี้ เร็วๆ นี้

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่  
คุณกัทพล (หนึ่ง) โทร 02 680 3968



## การมีส่วนร่วมกับชุมชน Community Engagement

ธนาคารเกียรตินาคินดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนและสังคมนับตั้งแต่ปีแรกของการเริ่มก่อตั้งธุรกิจสถาบันการเงินใน พ.ศ. 2514 นับเนื่องถึงปี 2559 เป็นเวลา 45 ปี ตามปณิธานของคุณเกียรติ วัฒนเวทิน ประธานผู้ก่อตั้งที่ว่า “เกียรตินาคินไปอยู่ที่ไหน ต้องเป็นส่วนหนึ่งที่จะไปช่วยพัฒนาให้ชุมชนแห่งนั้น เจริญขึ้น เมื่อธุรกิจประสบความสำเร็จก็ต้องเอื้อเพื่อผู้อื่น” และได้ก่อตั้งมูลนิธิเกียรตินาคิน ธนาคารรวบรวมโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมที่ดำเนินการมาแล้วทั้งหมดไว้ภายใต้กรอบการบริหารจัดการโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR after process) ในปี 2548 โดยใช้ชื่อว่า “โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน” และเมื่อมีการร่วมกิจการระหว่างธนาคารและบริษัททุนภัทร จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2555 ขอบข่ายการดำเนินงานของโครงการพัฒนาคนพัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน ได้รับการขยายให้ครอบคลุมโครงการประจำอื่นๆ ในด้านสังคม ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร เพื่อเพิ่มศักยภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการและการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

มูลนิธิเกียรตินาคินเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคารเกียรตินาคิน เนื่องจากมีพันธกิจ “มุ่งพัฒนาบุคลากรและเยาวชนของชาติ เพื่อสร้างคนให้มีคุณภาพ” โดยมูลนิธิจะดำเนินการร่วมกับธนาคารในทุกกิจกรรมของ “โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน” ทั้งในด้านงบประมาณและการนำทักษะของพนักงานมาสร้างประโยชน์ให้สังคม

Kiatnakin Bank has been committed to supporting community development projects from its first year of operation in 1971 to the present in 2016, over a period of 45 years. Kiat Wattanavekin, founder of Kiatnakin Group, made it his mission to partner with communities, saying, “Wherever Kiatnakin operates, we need to become part of the community development efforts. When our business succeeds and prospers, so must the communities around us.” In 2005, Kiatnakin Foundation was established and the Bank consolidated all community and social development projects under the CSR after process framework under the “Human Development and National Development with Kiatnakin” Program name. After the merger between Kiatnakin Bank and Phatra Capital in 2012, the scope of the “Human Development and National Development with Kiatnakin” Program expanded to include other regular social projects previously conducted by Phatra Capital, thus enhancing the Group’s overall capacity and transparency in managing and implementing corporate social responsibility projects.

The Kiatnakin Bank Foundation is another mechanism in Kiatnakin Phatra Financial Group’s CSR after process, as part of the Financial Group’s mission to “develop high-quality workforce and youths for the nation.” The foundation will work in tandem with the Financial Group’s CSR activities under the “Human Development and National Development with Kiatnakin Phatra” Project, in terms of joining sponsorship program and maximizing employee engagement in CSR projects for the benefit of society.

The “Human Development and National Development with Kiatnakin” program focuses on three areas:

- Education support
- Ethical and social immunity development
- Disaster relief and charitable contributions



กรอบการดำเนิน "โครงการพัฒนานคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน"  
Operating Framework of the “Human Development and National Development  
with Kiatnakin” Program





## ประเด็นสำคัญของ "โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรติคุณ" ในปี 2559

ในปี 2559 โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรติคุณให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการให้ความรู้ทางการเงิน และสร้างวินัยทางการเงินในสังคม ควบคู่กับการพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม เพราะเชื่อว่าการมีความรู้ทางการเงิน และวินัยทางการเงินที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จในอนาคตของทุกคน ซึ่งจำเป็นต้องกำกับด้วยการพัฒนาจริยธรรม และภูมิคุ้มกันสังคมเพื่อให้เกิดการนำความรู้ที่ได้รับและความมั่งคั่งที่สร้างขึ้นในอนาคตไปใช้ในทางที่ควรและสร้างประโยชน์ ให้เกิดแก่สังคม

### • ผลการดำเนินงานด้านการให้ความรู้และการส่งเสริมวินัยทางการเงินแก่สังคม

ดำเนินการให้ความรู้ รวมถึงสนับสนุนการจัดอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ให้แก่เยาวชนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษา-ระดับปริญญาตรี รวมถึงสมาชิกชุมชนรอบข้างรวม 1,030 คน ซึ่งในจำนวนนี้ สามารถพัฒนาขึ้นเป็นผู้นำการเรียนรู้ (Peer Educator) ได้ 640 คน มีศักยภาพในการโน้มน้าสังคมรอบข้างให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินได้ใน สถานบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 10 แห่งในโรงเรียนมัธยมศึกษา 4 แห่ง รวมถึงกับสมาชิกในครอบครัวของแต่ละคน ขึ้นต่ารวม 1,280 คน

### • ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม

สนับสนุนงบประมาณให้กับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ และมูลนิธิหอจดหมายเหตุ พุทธศาสน์ อินทปัญญา เพื่อดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้หลักธรรมและแนวทางการปฏิบัติตามหลักศาสนาพุทธ โดยมี ผู้ร่วมเข้าอบรมในปี 2559 รวม 26,384 คน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นพระภิกษุสงฆ์และสามเณร 149 รูป และเป็นผู้เข้ารับการอบรมเพื่อต่อยอดการศึกษาระยะจากพื้นฐานเดิม 2,444 คน นอกจากนี้ สามารถสร้างวิทยากรและพี่เลี้ยง ในการเผยแพร่พุทธศาสนาได้ 378 คน

### • ผลการดำเนินงานด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณภัย

สนับสนุนการจัดหาโลหิตของสภากาชาดไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา โดยในปี 2559 ธนาคาร รวบรวมปริมาณโลหิตได้ 424,350 มิลลิลิตร ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้มากที่สุด 14,145 ราย และเป็นการบรรเทา ภาวะคลังโลหิตของสภากาชาดไทยขาดแคลนเลือดในช่วงเทศกาลต่างๆ

### Key focus of the “Human Development and National Development with Kiatnakin” Program in 2016

In 2016, the “Human Development and National Development with Kiatnakin” Program focused on providing financial knowledge and promoting financial discipline in society, alongside development of the ethics and social immunity of people. We believe that good financial knowledge and financial discipline will serve as the foundation for success for everyone, while ethics and social immunity will serve to ensure that the knowledge received will be applied appropriately to create stability and benefits for society in the future.

- **Results of work to support education and promote financial discipline in society**

The Group and Kiatnakin Foundation collaborated with other organizations in providing knowledge and training to 1,030 youths at the secondary school and university levels, as well as members of the community, with 640 peer educators developed from this group. These peer educators went on to help change financial behaviors at 10 tertiary education institutions and 4 secondary schools, and among 1,280 family members.

- **Results of work to develop ethics and social immunity**

The Group and the Kiatnakin Foundation provided funding to support the Young Buddhist Association of Thailand Under the Royal Patronage and the Buddhadasa Indapanno Archives in organizing learning about Dharma principles and the ways of Buddhism, with 26,384 people, including 149 monks, and novices and 2,444 revisitors who wished to expand their knowledge of Buddhism, receiving training in 2016. In addition, 378 lecturers on Buddhism topics were developed.

- **Results of work to provide public aid and charitable contributions**

Since 2009, the Group and the Kiatnakin Foundation have supported the Thai Red Cross Society in conducting blood donation drives. In 2016, the Bank was able to collect 424,350 milliliters of blood, which was used to assist 14,145 patients and replenish the Thai Red Cross's National Blood Centre's supplies, which often experience shortages during holiday seasons.



## ผลการดำเนินโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน ปี 2559

### Examples of projects under the Human Development and National Development with Kiatnakin Program in 2016

#### ด้านส่งเสริมการศึกษา

- โครงการทุนการศึกษาธนาคารเกียรตินาคินร่วมกับมูลนิธิเกียรตินาคินเพื่อการศึกษา

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิเกียรตินาคินเพื่อการศึกษา มอบทุนการศึกษา สร้างอาคารเรียนและสนับสนุนอุปกรณ์ทางการศึกษาให้แก่เยาวชนด้อยโอกาส ทั่วประเทศในระดับชั้นอนุบาล-มัธยมศึกษา ตั้งแต่ ปี 2514 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 45 โดยในปีนี้มีกลุ่มธุรกิจ มีการมอบทุนการศึกษาให้กับเยาวชน จำนวน 300 ทุน พร้อมจัดให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนเพื่อพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการรุ่นเยาว์ผ่าน 2 โครงการ ดังนี้



#### Education support

- Kiatnakin Bank scholarship program with Kiatruammitr Foundation for Education

The Group has collaborated with the Kiatruammitr Foundation for Education since 1971 to provide scholarships, build school buildings and hand over school supplies to underprivileged children in kindergartens and middle schools nationwide for 45 consecutive years.

In 2016, the group teamed up with the Foundation to provide knowledge on finance to Thai youths in order to enhance their entrepreneurial skills under the 2 following programs.

- As part of the project to mark the auspicious occasion of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn's fifth cycle birthday in 2015, the Group and the Foundation jointly launched the "Young Entrepreneurs" course to educate selected students from schools and educational institutions endorsed by the foundation. 27 employees from the K Group participated in the course, which focuses on financial management, business planning, entrepreneurial skill development. The course was taught by experts from the Stock Exchange of Thailand.

- โครงการเฉลิมพระเกียรติเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี 2 เมษายน 2558 หลักสูตร "ผู้ประกอบการรุ่นเยาว์" เพื่อให้ความรู้ให้แก่แกนนำเยาวชนจากโรงเรียนและสถาบันการศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิเกียรตินาคินเพื่อการศึกษา ในเรื่องการบริหารจัดการทางการเงิน การทำแผนธุรกิจ และทักษะการเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้มีพนักงานจากกลุ่มบริษัทในเครือเคเค กรุ๊ป ร่วมสังเกตการณ์เรียนรู้ รวมทั้งสิ้น 27 คน



2. โครงการ “4 รู้สู่ความมั่นคง : ผู้ประกอบการรุ่นเยาว์” เพื่อให้ความรู้เรื่องหลักการวางแผนจัดการทางการเงินที่ดีแก่เยาวชนหญิงจำนวน 24 คน ในความดูแลของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม ณ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปรานี อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

2. The “Four Know-Hows to Prosperity for Young Entrepreneurs” was launched at Baan Pranee Training Center for Children and Young Women in Sampran district of Nakhon Pathom to improve the financial skills of 24 female teenagers under the care of the Department of Juvenile Observation and Protection, Ministry of Justice.

- **The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin**

The Group provided support to the mai Bangkok Business Challenge @ Sasin which has been jointly organized by Chulalongkorn University's Sasin Graduate Institute of Business Administration and Market for Alternative Investment (mai) for 14 consecutive years. The competition is held to provide an international platform in which representatives from postgraduate programs compete to propose business plans and hone their entrepreneurial skills. In 2016, educational institutions from 18 countries in 4 continents across the globe have competed in the challenge. The winning



- **โครงการประกวดแผนธุรกิจ The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin**

ธนาคารสนับสนุนการจัดประกวดแผนธุรกิจนานาชาติ The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin ซึ่งจัดโดยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 14 เพื่อเป็นเวทีให้บัณฑิตนักศึกษาระดับปริญญาโทได้แสดงศักยภาพในการนำเสนอแผนธุรกิจระดับสากล และส่งเสริมทักษะการนำเสนอแผนธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการใหม่ ในปี 2559 มีสถาบันการศึกษาจาก 18 ประเทศ 4 ทวีป เข้าร่วมแข่งขัน โดยทีมชนะเลิศจะได้รับถ้วยรางวัลพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ในการนี้ธนาคารได้รับเกียรติจากสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ให้เป็นกรรมการตัดสินการประกวดในรอบ Kiatnakin Bank 99-Second Pitch ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา



teams will win Thailand's H.M. the King's Award, kindly bestowed by His Majesty, the late King Bhumibol Adulyadej and H.R.H. Princess MahaChakriSirindhorn.

The Group has been invited by Chulalongkorn University's Sasin Graduate Institute of Business Administration to become part of the judging panel for the Kiatnakin Bank 99-Second Pitch round since 2008.





## โครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ ปีที่ 2 Saving for Change project Year 2



สมาคมธนาคารไทยตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานและการสร้างวินัยทางการเงินให้เกิดขึ้นในสังคม จึงได้มอบหมายให้ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทยซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ 15 แห่ง ให้ดำเนินโครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2558 (โครงการปีที่ 1) เป็นต้นมาจนถึงปี พ.ศ. 2559 (โครงการปีที่ 2) ทั้งนี้เพื่อปลูกฝังความรู้ด้านการบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคล และปลูกฝังวินัยทางการเงินแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสถาบันการศึกษาในจังหวัดนครปฐม โดยร่วมมือกับองค์กรภาคสังคม ได้แก่ สภาองค์กรพัฒนาเด็กและเยาวชน ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สอ.ดย.) ตลอดจนตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ศคง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และเครือข่ายเพื่อนกระบวนกร เพื่อร่วมกันสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีเชิงทัศนคติและพฤติกรรมให้เกิดขึ้นกับเยาวชนกลุ่มเป้าหมาย

การดำเนินโครงการในปีที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้

- (1) พัฒนาทักษะการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนในหลักสูตร "4 รู้สู่ความมั่งคั่ง" ให้กับวิทยากรของธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทยทั้ง 15 แห่ง จำนวน 84 คน โดยมีวิทยากร 10 คนในจำนวนนี้ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้เรื่องภัยทางการเงินซึ่งเป็นหลักสูตรของ ศคง. ด้วย

The Thai Bankers' Association is fully aware of the importance of educating members of the society on basic financial planning and building financial discipline and has assigned the association's CSR club, consisting of 15 commercial banks under the association, to launch the Saving for Change project. The project has been in operation during the years 2014-2015 (Year 1) and 2016 (Year 2) and aims to provide information on financial planning and instilling financial discipline for selected undergraduate students from universities in NakhonPatom. The project was co-organized by the National Council for Child and Youth Development under the Royal Patronage of HRH Princess Mahachakri Sirindhorn (NCYD), and received support from the Stock Exchange of Thailand, Bank of Thailand's Financial Consumer Protection Center, Office of the National Anti-Corruption Commission (NACC) and Friends of Facilitator Network to cultivate positive changes for youths.

The Saving for Change project Year 2 produced the following accomplishments:

- (1) Developed the skills of 84 lecturers from 15 of the association's member banks in the "Four Know-Hows to Prosperity for Young Entrepreneurs" course. From these 84 lecturers, 10 were able to become mentors to transfer knowledge on financial risks, as part of an approved curriculum by the Financial Consumer Protection Center.



- (2) ให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งเสริมวินัยทางการเงิน และปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน อย่างบูรณาการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 312 คน และอาจารย์ผู้ดูแลนักศึกษา 35 คน ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 7 แห่งในจังหวัดนครปฐม
- (3) แกนนำนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมจำนวน 191 คน พัฒนาศักยภาพตนเองเป็นผู้เผยแพร่ความรู้และคุณธรรมที่ได้รับการปลูกฝังจากโครงการ (Peer Educator) ไปสู่เพื่อนนักศึกษาและชุมชนรอบข้าง ผ่านการทำกิจกรรมขยายผล 25 กิจกรรม
- (4) พัฒนาคู่มือแก่นักศึกษาให้มีความเหมาะสม สำหรับแก่นักศึกษานำไปใช้เผยแพร่ความรู้ และคุณธรรม
- (5) พัฒนาคือความสัมพันธ์ระหว่างภาคการธนาคารกับ สถาบันการศึกษาและชุมชนรอบข้างในจังหวัด นครปฐมให้ดีขึ้นผ่านการดำเนินโครงการดังกล่าว
- (6) ธนาคารสมาชิกของชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย นำหลักสูตร 4 รู้สู่ความมั่งคั่งไปปรับใช้กับการ ดำเนินงานด้านการให้ความรู้และสร้างวินัยทางการเงิน แก่เยาวชนของแต่ละธนาคาร เช่น ธนาคาร เกียรตินาคินนำไปปรับใช้ในการให้ความรู้กับ นักเรียนระดับประถมและมัธยมศึกษาว่า 600 คน ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2559

ธนาคารเกียรตินาคิน ในฐานะ 1 ใน 15 สมาชิกของ ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทยได้ให้ความร่วมมือ อย่างต่อเนื่องในการดำเนินโครงการรู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ ด้วยตระหนักถึงความสำคัญในการปลูกฝัง ความรู้ตั้งแต่ระดับเยาวชน ด้านการวางแผน ทางการเงิน การสร้างวินัยทางการเงิน และการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับสังคมอย่าง บูรณาการ เพื่อเป็นรากฐานทางสังคมที่มั่นคงและ ยังยืนต่อไปในอนาคต

- (2) Educated 312 selected students and 35 lecturers from 7 educational institutions in NakhonPathom on personal finance planning, building financial discipline and nurturing an anti-fraud culture.
- (3) Mentored 191 students who to become peer educators to fellow students and community members through 25 follow-up activities.
- (4) Developed students manual to fit the purpose of spreading the knowledge and ethics of finance planning.
- (5) Deepened the relationships between the banking sector and the educational sector in and around NakhonPathom communities.
- (6) Members of the association's CSR club has adapted the knowledge gained from the "Four Know-Hows to Prosperity" course to each bank's plans to provide financial knowledge and build financial discipline to Thai youths. Kiatnakin Bank has adapted information from this course to educate over 600 elementary and middle school students in 2015 and 2016.

Kiatnakin Bank, as one of the 15 members of the association's CSR club, has continuously supported the operation of the Saving for Change project as the Group realized the importance of instilling knowledge on financial planning, building financial discipline and cultivating the anti-fraud culture for youths. The move will lay a foundation for a strong and sustainable future for Thailand.







### ด้านพัฒนาริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม

#### • โครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข

ธนาคารร่วมกับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนินโครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข ตั้งแต่ปี 2537 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 22 เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และบุคคลทั่วไป ได้เรียนรู้หลักธรรมะเพื่อนำไปใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน โดยพนักงานของธนาคารสามารถเข้ารับการอบรมโดยไม่ถูกนับเป็นวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี



ในปี 2559 มีผู้สนใจเข้ารับการอบรมธรรมะในหลักสูตรต่างๆ ของยุวพุทธฯ ที่กลุ่มธุรกิจฯ ให้การสนับสนุน 28 หลักสูตร แบ่งเป็นเยาวชนและบุคคลทั่วไป 4,189 คน พระสงฆ์และสามเณร 149 รูป

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมกับยุวพุทธฯ จัดกิจกรรม “1 วัน อิมมูน อุ่นธรรม” ณ ยุวพุทธฯ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานรวม 75 คน ร่วมเรียนรู้ธรรมะและร่วมปฏิบัติภาวนาหนึ่งวันเต็มอีกด้วย

### Ethical and Social immunity development

#### • Mind Development for Wisdom and Peace Program

The Group works with the Young Buddhist Association of Thailand Under the Royal Patronage to operate Mind Development for Wisdom and Peace Program from 1994 until today, or 22 consecutive years. The project aims to promote Dharma learning among executives, employees, customers and members of the public in the hopes that they will be adapted to their work philosophy and daily lives. Foremployees of the Group attending the Dharma workshops, their days off taken to join the workshops will not contribute towards their annual leave quota.

In 2016, 4,189 youths and members of the public and 149 monks and novices attended 28 Dharma courses organized by the association, with the support of the Group.

The Group also collaborated with the association to organize the “One Day of Spiritual and Dharma Fulfillment” activity, attended by 75 executives and employees.



- **โครงการสนับสนุนทุนทรัพย์ในการดำเนินงานให้กับหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญ**

กลุ่มธุรกิจ บริจาคทุนทรัพย์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหอจดหมายเหตุฯ หรือสวนโมกข์กรุงเทพ ต่อเนื่องเป็นเวลา 4 ปี ตั้งแต่ปี 2556-2559 เพื่อให้เป็นงบประมาณดำเนินงานและการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ชื่อโครงการ “ทุนเกียรตินาคินภัทรเพื่อนำธรรมสู่สังคม” โดยในปี 2559 หอจดหมายเหตุฯ ได้จัดกิจกรรมเรียนรู้ธรรมะ 41 กิจกรรม ซึ่งจัดเข้าร่วมทั้งสิ้น 868 ครั้ง มีผู้ร่วมกิจกรรมรวม 21,896 คน

นอกจากนั้นในปี 2559 ความร่วมมือระหว่างกลุ่มธุรกิจ และหอจดหมายเหตุฯ ยังนำไปสู่รูปแบบการปลูกฝังธรรมะระดับองค์กรที่น่าสนใจขึ้น ด้วยการริเริ่มกิจกรรม “บรรยายพามา บัญชาพาไป” และกิจกรรม “สุพลพามา บัญชาพาไป” ซึ่งเป็นการให้ผู้นำขององค์กรนำคณะผู้บริหารและพนักงานเข้าสัมผัสประสบการณ์การปฏิบัติธรรมะภายใต้การสนับสนุนของสวนโมกข์กรุงเทพ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจเรียนรู้ธรรมะในหมู่ผู้บริหารและพนักงาน โดยหอจดหมายเหตุฯ ได้นำกิจกรรมนี้ไปเป็นต้นแบบสำหรับองค์กรอื่นๆ เพื่อขยายผลให้เกิดการเรียนรู้ธรรมะในระดับองค์กรลักษณะนี้มากขึ้นต่อไป

อนึ่ง กลุ่มธุรกิจ ยังสนับสนุนการดำเนินงานของหอจดหมายเหตุฯ ผ่านทางการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมรายเดือนที่จัดโดยหอจดหมายเหตุฯ ไปสู่พนักงานของกลุ่มธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาพุทธศาสนามากขึ้น

- **Program to support the management of Buddhadasa Indapanno Archives**

The Group has donated funds to support the management of the Buddhadasa Indapanno Archives for 4 years from 2013-2016. The funds were used to manage the archives and organize activities under “Kiatnakin Phatra Fund for Dharma in Society” project. In 2016, the archives has organized 41 types of Buddhist activities 868 times, attended by 21,896 people.

In 2016, the collaboration between the Group and the archives led to the next level of Dharma-related corporate CSR. This started with the “Follow Banyong to be enlightened by Bancha” and the “Follow Supol to be enlightened by Bancha” activities, which involved the president leading the Group’s management and employees on a visit to Suan Mokkh to stimulate an interest to learn more about Dharma among executives and staff. The archives have introduced the format of this activity to other companies, aiming at persuading them to follow this Dharma learning model at organizational level.

In addition, the Group has also supported the archives by communicating activities and projects held by the archives through the Group’s medium in order to spread the words and promote the activities among employees, so that they can use their free time to study Buddhism through activities suited for new generations.





#### • โครงการธรรมบรรยาย

ในปี 2559 กลุ่มธุรกิจ ร่วมกับหอจดหมายเหตุฯ จัดธรรมบรรยายอย่างต่อเนื่อง 8 ครั้ง ที่สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้สนใจทั่วไป ได้รับฟังธรรมเทศนาจากพระสุปฏิปันโน อาทิ พระราชญาณกวี (ปิยโสภณ) พระอาจารย์สุธรรม สุธัมโม และพระอาจารย์ประสงค์ ปรีปนโน โดยจัดขึ้นที่ห้อง 2001 ชั้น 20 อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาอโศก และที่บริษัทหลักทรัพย์ภัทร

ผู้สนใจเข้าฟังธรรมบรรยายภายใต้โครงการในปี 2560 สามารถสำรองที่นั่งได้ที่ KK Contact Center โทร. 02 165 5555

#### • “Buddhist Sermon” Project

In 2016, the Group worked with the archives to host 8 consecutive Dharma talks to allow executives, employees and members of the public to hear Dharma lectures from well-known monks such as Phrarajayankawi (Piyasophon), Luang Phor Sutham Suthammo, and Phra Prasong Pripunno The events were held in Room 2001, 20th floor of KKP Tower, Kiatnakin Bank, Asoke branch and at Phatra Securities PCL.

Those who are interested in attending these Dharma sessions in 2017 can reserve the seats at KK Contact Center, 02 165 5555.

#### ตารางการจัดธรรมบรรยายในปี พ.ศ. 2560

Schedule for Dharma talks in 2017

| วันที่<br>Date                   | กิจกรรม<br>Activity                                                                                                                                                                                                       | วัด<br>Temple                                                         |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 16 ก.พ. 2560<br>February 16 2017 | ดูหนังหาแก่นธรรม พิจารณาธรรมโดยพระมหาพุทิจ<br>ชุตติปัญโญ - ชวนคุยโดย คุณสุนิสา สุขบุญสังข์<br>A look at Dharma in films and contemplating Dharma<br>with Phra Mahaphukit Sutipanyo – talk hosted<br>by Sunisa Sukboonsung | วัดจากแดง<br>จังหวัดสมุทรปราการ<br>Jakdaeng Temple,<br>SamutPrakan    |
| 20 เม.ย. 2560<br>April 20 2017   | ธรรมบรรยาย โดยพระครุฑิต อภิญาโน<br>Dharma talk by Phra Kanchit Akitchano                                                                                                                                                  | วัดป่าสันติธรรม<br>จังหวัดชัยภูมิ<br>WatPasantitham,<br>Chaiyabhum    |
| 8 มิ.ย. 2560<br>June 8 2017      | ธรรมบรรยาย โดยพระมหาบุญรุ่ง สิริโชติ. ป.ธ.9<br>Dharma talk by Phra Maha Boonrung Sirichote Po Tho 9                                                                                                                       | วัดอรุณราชวราราม<br>จังหวัดกรุงเทพฯ<br>The Temple of Dawn,<br>Bangkok |
| 17 ส.ค. 2560<br>August 17 2017   | มินิโกเอ็นก้า หรือ กิจกรรม “ความตายออกแบบได้”<br>Mini Goenka or “Death can be designed” activity,<br>by Ajarn Goenka and the Life Bhavana Network                                                                         | รอยืนยันกิจกรรม<br>to be confirmed                                    |
| 12 ต.ค. 2560<br>October 12 2017  |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                       |

หมายเหตุ: อาจมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการจัดกิจกรรมได้ตามความเหมาะสม สนใจเข้าร่วมกิจกรรม สามารถสอบถามข้อมูลได้ที่ โทรศัพท์ 02 165 5555

Note: Activity details are subject to changes as appropriate. To participate in activities or request additional information, please call 02 165 5555.





- โครงการส่งเสริมการออมดีเด่น ร่วมกับมูลนิธิดวงประทีป

กลุ่มธุรกิจฯ ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของ สหกรณ์บริการเพื่อการพัฒนา มูลนิธิดวงประทีป ต่อเนื่อง เป็นปีที่ 14 เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์ซึ่งเป็นชาวชุมชน คลองเตยและมีรายได้น้อยเปลี่ยนพฤติกรรมจากการกู้เงิน นอกกระบบซึ่งมีดอกเบี้ยสูงเกินจริงมาสู่การกู้ยืมในระบบ สหกรณ์ ตลอดจนเน้นย้ำความสำคัญของการมีวินัย การออมอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบัน สหกรณ์มีสมาชิกดีเด่น ที่สามารถออมดีเด่นอย่างต่อเนื่องจำนวน 449 คน และ ผู้ที่ชำระหนี้คืนอย่างต่อเนื่องดีเด่น 42 คน จากจำนวน สมาชิกทั้งสิ้น 1,848 คน

ในปี 2559 คณะวิทยากรด้านการเงินธนาคารเกียรตินาคิน ได้จัดกิจกรรมสร้างทักษะการวางแผนทางการเงิน ในหัวข้อ “การออมและการต่อยอดรายได้” เพื่อพัฒนา ทักษะความรู้ทางการเงิน การออม และการลงทุนให้กับ สมาชิกสหกรณ์บริการเพื่อการพัฒนา มูลนิธิดวงประทีป 250 คน

- Outstanding Savings Promotion project with Duang Prateep Foundation

The Group has supported the work of the service for development co-op, Duang Prateep Foundation, for 14 years to encourage members, consisting of low-income KlongToey residents, to take out loans from the co-op, instead of from loan sharks. The co-op also urged members to see the importance of long-term savings. Currently, 449 members have been awarded outstanding savers and 42 have been awarded as best at repaying, out of all 1,848 members.

In 2016, finance mentors at Kiatnakin staged an activity aimed at enhancing financial planning skills, under the title “saving and building a budget”. The activity was attended by 250 co-op members and is hosted to enhance members’ planning, saving and investment skills.





### ด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล

กลุ่มธุรกิจ สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ขององค์กรอื่นๆ ในด้านงบประมาณการจัดกิจกรรม หรือการสนับสนุนวิทยากร เช่น

- มอบทุนการศึกษา 15 ล้านบาทให้กับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ในโครงการต่างๆ เช่น ทุนสนับสนุนการแลกเปลี่ยนแพทย์ประจำบ้าน ทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี ทุนสำหรับอาจารย์และผู้ช่วยอาจารย์เพื่อไปศึกษา ฝึกอบรม และดูงาน นำเสนอผลงานวิจัย เป็นต้น
- จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นประจำทุกไตรมาส รวม 4 ครั้ง/ปี



### Disasters relief and Charitable Contributions

The Group supports other organizations in conducting activities in relation to budgeting, hosting events and/or supporting mentors in the following projects:

- **Offering financial assistance to Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University** in a bid to support medical personnel in initiatives such as residency exchange programs, scholarships for master degree and doctorate degree students as well as for professors and professor assistants.
- **Organizing 4 blood donation drives**, in collaboration with the Thai Red Cross National Blood Centre and Srinakharinwirot University, on a quarterly basis.



- ร่วมกับมูลนิธิหอจดหมายเหตุฯ จัดกิจกรรมธรรมะฟื้นฟูจิตใจ และจัดอบรมหัวข้อ “วางแผนการเงินดี ชีวิตเปลี่ยน” ให้กับผู้ต้องขังหญิงที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี 250 คน โดยเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “มอบโอกาสดี ๆ ให้กับสตรีอีกครั้ง” ซึ่งจัดโดยสมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทย-กรุงเทพฯ ในพระบรมราชินูปถัมภ์



- Supporting the “Give Women a Second Chance” project, organized by the Business and Professional Women’s Association of Thailand-Bangkok. The Group, together with the Buddhadasa Indapanno Archives, held Dharma activities and the Group also gave a lecture under the title “good financial planning can change your life” for female inmates at Thonburi Correctional Center. The event was attended by 250 people.



- จัดกฐินสามัคคี ณ วัดดงเค็ง (วัดป่าภูตคาม) จังหวัดขอนแก่น เพื่อสมทบทุนสร้างองค์พระมหาธาตุรัตนเจดีย์ศรีสองห้อง ขนาดกว้าง 24 เมตร สูง 60 เมตร เพื่อประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ



- Held Kathin ceremony at Wat Dongkeng in KhonKaen to raise money to build a principle Buddhist statue, measuring 24 meters in width and 60 meters in height, to house Buddhist relics.



- สนับสนุนสมาคมเทเบิลเทนนิสคนพิการแห่งประเทศไทยจัดทอล์กโชว์ “ธรรมดา 32 พิเศษ 100+” เพื่อให้นักกีฬาเทเบิลเทนนิสคนพิการและผู้เกี่ยวข้องได้มีพื้นที่ถ่ายทอดแรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิตให้กับสังคมในวงกว้าง



- Supported the Table Tennis for the Disabled Association of Thailand in hosting the talk show “Ordinary 32, Special 100+” in order to provide a stage for disable athletes and their relevant persons to inspire the society by conveying their life of patience and ambition.



- ร่วมกับองค์กรอื่นๆ มอบทุนการศึกษาให้แก่บุตร-ธิดา สมาชิกสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจประจำปี 2559 จำนวน 111 ทุน ซึ่งเป็นโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9

- Joined other organizations to provide scholarships for 111 children of members of the Economic Reporters Association in 2016. This program is supported by the Bank for nine consecutive years.

“

การดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มีอยู่กระบวนการทำงาน และการให้บริการทุกชนิด เรามีปรัชญาหลักในการประสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกด้าน ทั้งลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า ตลาดการเงินของชาติ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือส่งเสริมกันและกัน โดยเชื่อมั่นว่านี่คือวิธีเดียวเท่านั้นที่จะนำไปสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแนบแน่นที่สุด

Conducting business with corporate social responsibility is part of the work process and all aspects of services of Kiatnakin Phatra Financial Group. Our philosophy is to create benefits for all stakeholders, including clients, shareholders, employees, partners, the nation's financial market, society, and the environment in a manner that is consistent and mutually supportive. We believe this is the only approach which will lead to sustainable growth and is the strongest commitment to corporate social responsibility possible.

”





