KIATNAKIN PHATRA
FINANCIAL GROUP

รายงานความยั่งยืน 2562
Sustainability Report 2019

ธนาคารเกียรตินาคิน
Kiatnakin Bank

Phatra

สารบัญ
CONTENTS

รายงานฉบับนี้ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากกว่า 30% และใช้พลังงานน้ำในการผลิต
This Report helps reduce carbon dioxide emissions by more than 30% and promote the use of water power in production.

วิสัยทัศน์

เติบโตไปพร้อมกับ
ความสำเร็จของลูกค้าและสังคม

Vision

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

พันธกิจ

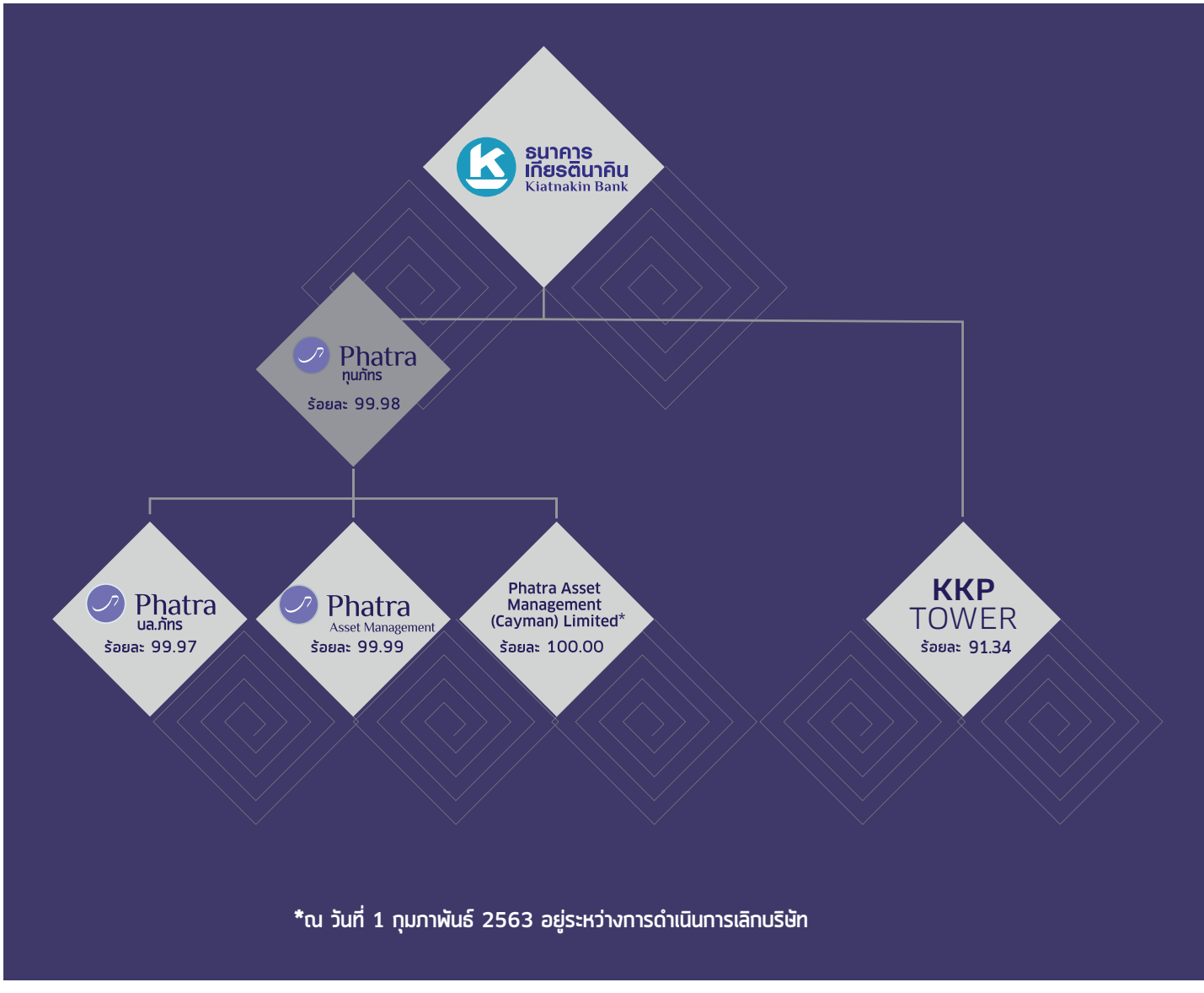
นำทรัพยากรสู่ลูกค้า
อย่างถูกต้อง พอเพียง และทั่วถึง
ด้วยการบริการที่เหนือความคาดหมาย
และไม่อาจหาได้จากที่อื่น

Mission

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

โครงสร้างธุรกิจของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

Business Structure of Kiatnakin Phatra Financial Group



สารจากคณะกรรมการธนาคาร
Message from the Board of Directors

ปี 2562 ที่ผ่านมาเป็นปีที่เศรษฐกิจโลก รวมถึงเศรษฐกิจไทยยังอยู่ในภาวะซบเซาและชะลอตัว ประกอบกับการเคลื่อนตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ที่ธุรกิจต้องแข่งขันกันด้วยประสิทธิภาพและนวัตกรรม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมลูกค้าที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงนับเป็นปีแห่งความท้าทายในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกลุ่มธุรกิจเกียรตินาคินภัทรมีการปรับตัวในหลากหลายมิติการดำเนินงาน เพื่อรักษาสมดุลทั้งด้านผลประกอบการที่เติบโต ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

เรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร คือ **การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ** ซึ่งธนาคารเกียรตินาคินได้เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines - Responsible Lending) กับธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย และอีก 14 ธนาคารพาณิชย์ เมื่อเดือนสิงหาคม 2562 ที่ผ่านมา ด้วยตระหนักดีว่าธนาคารมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้จัดสรร

In 2019, the global economy, including Thai economy, was in a sluggish and slowdown state. This, along with the transformation into a digital economy, where business competition is driven by efficiency and innovation to respond to diverse and rapidly changing customer needs and behaviors, posed a challenge for business operators. The Kiatnakin Phatra Financial Group has made various adjustments and has adapted its operations in order to maintain a balance between achieving business growth and social and environmental responsibility toward stakeholders under the principles of good corporate governance and appropriate risk management for sustainability.

Another matter that is important to the sustainable growth of the organization is **responsible lending.** Thus, in August 2019, Kiatnakin Bank signed a memorandum of understanding to develop Sustainable Banking Guidelines : Responsible Lending with the Bank of Thailand, Thai Bankers' Association, and 14 other commercial banks. Being aware of the important role of commercial

เงินทุนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ จึงได้กำหนดให้มีการผนวกเรื่องการพิจารณาประเด็นด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาความเสี่ยงในเรื่องเหล่านี้อย่างเหมาะสม เพื่อลดผลกระทบในเชิงลบ ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนภาคการเงินและประเทศสู่ความยั่งยืนในระยะยาวภายใต้หลักการ "การธนาคารเพื่อความยั่งยืน"

จากการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด ส่งผลให้กลุ่มธุรกิจฯ ได้รับคัดเลือกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็น "**หุ้นยั่งยืน**" (Thailand Sustainability Investment - THSI) ประจำปี 2562 และได้รับคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็น "1 ใน ESG 100" ประจำปี 2562 ในฐานะบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในทั้งสองรายการต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 นอกจากนี้ยัง**ได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ (ได้รับตราสัญลักษณ์ 5 ดวง)** จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2562 ซึ่งนับเป็นความภูมิใจอย่างยิ่ง และเป็นแรงผลักดันให้เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อไป ในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง ผ่านการเปิดตัวผลิตภัณฑ์/ บริการ/ การปรับปรุงระบบต่างๆ อาทิ Dynamic IVR ซึ่งเป็นการปรับปรุงระบบงานโทรศัพท์ในส่วนที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาผ่านทาง Contact Center ของทางธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าแต่ละรายสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของตนเองได้โดยไม่ต้องรอสายนาน และได้รับฟัง IVR ที่จะแจ้งเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ารายนั้นๆ เท่านั้น

banks as the allocator of funds into the economy, the Bank has incorporated environmental and social factors into its lending policy to ensure all relevant risks are properly taken into consideration to reduce negative impacts and drive the financial sector and the country toward long-term sustainability under the principles of "Sustainable Banking."

As a result of its operations in accordance with sustainable development principles, the Financial Group was selected by the Stock Exchange of Thailand to be on the list of "**Thailand Sustainability Investment**" or THSI in 2019 for the fifth consecutive year and by the Thaipat Institute to be "1 of ESG 100" as a listed company with outstanding environmental, social, and governance performance (ESG) in 2019 for the fifth consecutive year. Furthermore, it received **the excellent corporate governance scoring (five stars)** from the Thai Listed Company Corporate Governance Survey Project 2019. These achievements give us great pride are driving us to continue developing sustainability performance.

Economic Dimension

In 2019, the Financial Group continued to focus on developing innovations to create financial products and services to meet the ever-changing needs and lifestyles of customers and provide equal opportunities for people of all social groups to access financial services. For instance, **Dynamic IVR** is the improved customer call system for the Contact Center, which enables customers to access their products and services without a long wait and receive the IVR that provides service information related only to the customer. **Appointment Engine** is a digital infrastructure system developed to make creating appointments between a financial group

Appointment Engine ซึ่งเป็นระบบ digital infrastructure ที่พัฒนาขึ้นเพื่อยกระดับการนัดหมายระหว่างกลุ่มธุรกิจฯ และลูกค้า ตลอดจนคู่ค้าของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น และ KK Smart Investment (KKSIS) ซึ่งเป็นบริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนแบบอัตโนมัติผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางแผนการลงทุนได้อย่างสะดวก ส่งเสริมการสร้างวินัยในการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญต่อเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและความปลอดภัยด้านไซเบอร์ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์/การให้บริการ โดยได้**กำหนดนโยบายเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ** เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล COBIT, ISO20000, ITIL, ISO27001 และยังได้**กำหนดแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า** พร้อมทั้งจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนมีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการติดตามการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สะดวก ปลอดภัย และเป็นธรรม

กลุ่มธุรกิจฯ ให้การสนับสนุนธุรกิจที่มุ่งส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดย**มีนโยบายให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม** และส่งเสริมให้คนหันมาใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้น โดยจัด "**แคมเปญสินเชื่อรถยนต์พลังงานทางเลือกใหม่**" นอกจากนี้ ยังได้เข้าร่วม "**โครงการ** Environment & Social Management System (ESMS)" กับ Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG) ซึ่งทาง DEG ให้การสนับสนุนทีมผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมภายในองค์กร พร้อมทั้งสนับสนุนวงเงินสินเชื่อพิเศษเพื่อให้ธนาคารปล่อยกู้ต่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs ให้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนอีกด้วย

มิติสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธุรกิจฯ ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องภาวะโลกร้อน

and customers, as well as the Bank's partners, more efficient and faster. KK Smart Investment (KKSIS) is an automatic online direct debit service for investments that enables customers to make investment plans more conveniently and promotes regular investment discipline.

The Financial Group takes customer information protection and cyber security seriously while utilizing modern technologies to develop products and services. It has formulated the Information Technology Policy to serve as a framework for compliance with international standards and practices, such as COBIT, ISO20000, ITIL, and ISO27001. Moreover, it has set Guidelines for Personal Information Protection and Customer Information Disclosure and provided training for all relevant employees so that they understand and are able to correctly comply with the guidelines. It has also monitored employee performance to ensure that customers receive services that meet their needs in a convenient, safe, and fair manner.

The Financial Group has a policy to provide loans for environmentally friendly businesses and has introduced the "Alternative Fuel Vehicle Loan Campaign" to promote the use of electric vehicles. Furthermore, it has participated in the Environment & Social Management System Project (ESMS) with Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG), who will provide an ESMS advisory team to assist the Financial Group in developing an environmental and social management system within the organization and a special credit line for the Bank to lend to SMEs in Thailand.

Environmental Dimension

The Financial Group recognizes the importance of environmental problems, especially global

ซึ่งเป็นประเด็นที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจอยู่ในขณะนี้ โดยในปี 2562 **ได้เข้าร่วมโครงการชดเชยคาร์บอน** ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ร่วมกับ VGREEN เพื่อร่วมการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral) ซึ่งเป็นการสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย และยังส่งเสริมเรื่องการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำธุรกิจ โดย**พัฒนาการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปลี่ยนแปลงช่องทางในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การแจ้งเตือนทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์** ซึ่งนอกจากประโยชน์ในเรื่องความสะดวก คล่องตัวของลูกค้าแล้ว ยังเป็นนวัตกรรมที่ช่วยลดภาวะโลกร้อน จากการลดใช้เชื้อเพลิงในการเดินทาง และลดการใช้กระดาษในการทำธุรกรรมผ่านสาขาอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น**โครงการลดการใช้กระดาษ** อาทิ การปรับปรุงระบบการประชุมให้กับคณะกรรมการธนาคารจากเดิมที่พิมพ์เอกสารลงบนกระดาษ เป็นการบันทึกข้อมูลดิจิทัลลงในแท็บเล็ต การเปลี่ยนช่องทางในการแจ้งข้อมูล ประเมินผลงาน และการสำรวจพึงพอใจของพนักงาน เป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น **โครงการลดของเสียและมลพิษ** อาทิ การงดแจกน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกในห้องประชุมเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติก การเลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเลือกใช้ผงหมึกประเภทที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การใช้สีทาอาคารที่ปราศจากปรอทและตะกั่ว เป็นต้น ซึ่งนอกจากช่วยลดมลพิษแล้ว ยังไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขอนามัยของผู้ใช้งานอีกด้วย รวมไปถึง**โครงการลดการใช้พลังงาน** อาทิ การเปลี่ยนหลอดไฟแสงสว่างเป็นหลอด LED และอยู่ระหว่างการ**ปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่ให้เป็นอาคารเขียว** ซึ่งเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน LEED ของสหรัฐอเมริกา ภายในปี 2564 โดยเมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้วจะส่งผลให้พนักงานกว่า 4,000 คน มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

warming, which is currently attracting attention from people around the world. In 2019, it participated in the **Carbon Offsetting Program** organized by the Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) in collaboration with VGREEN to achieve carbon neutrality to promote greenhouse gas emissions reduction in Thailand. Moreover, it pays attention to environmental impacts in business process and has developed a wide range of **e-services** and **changed to use electronic methods to send news, information, and transaction notifications to customers,** which are not only fast and convenient, but also help mitigate global warming by reducing the fuel consumption needed for customers to travel to branches and transaction papers.

In addition, various measures have been taken to manage environmental impacts within the organization. The **Paper Consumption Reduction Program** uploads digital files to tablets for each committee member instead of using the traditional paper-based meeting files for meetings of the Bank's committees, as well as changes to use electronic methods for customer notification, employee performance evaluation, and the employee satisfaction survey. The **Waste and Pollution Reduction Program** stops giving plastic bottled water in a meeting room to reduce plastic waste and uses environmentally friendly papers and toners and mercury and lead-free building paints, which not only reduce pollution but also cause no harm to the health of users. The **Efficient Energy Program** replaces indoor lighting bulbs with LED bulbs and is currently **transforming the headquarters office into a green building** in accordance with LEED standards by 2021. The renovation will improve the quality of life of 4,000

มิติสังคม

กลุ่มธุรกิจฯ เชื่อมั่นว่าการทำงานอย่างมีความสุขจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์งานให้กับองค์กร จึงให้ความสำคัญกับเรื่องการดูแลพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีความสุข โดยจัด**โครงการ** Happiness Inside ขึ้นเพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดี 4 ด้าน ได้แก่ Sook **มันนี่** (ด้านการเงิน) Sook **โซเชียล** (ด้านสังคม) Sook **กาย** (ด้านสุขภาพทางกาย) และ Sook **ใจ** (ด้านสุขภาพทางใจ) ให้กับพนักงาน ผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ **กิจกรรม** KKP Healthy Together, **มหกรรมการแข่งขันกีฬา** KKP Fit For Fun, KKP Money Expo เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา และการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ การดูแลชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการสนับสนุนอนาคตในการเติบโตไปพร้อมกับองค์กร บนพื้นฐานของสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมและแข่งขันได้ และการอยู่ร่วมกันอย่างเคารพต่อความแตกต่าง หลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน

กลุ่มธุรกิจฯ มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ชุมชนรอบข้างและคนในสังคม โดยสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญที่มีไปช่วยสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคม ภายใต้ "**โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน**" ซึ่งดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษา การส่งเสริมจริยธรรมและภูมิคุ้มกันทางสังคม การบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน

โดยกิจกรรมสำคัญที่กลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ได้แก่ **การให้ความรู้และการส่งเสริมวินัยทางการเงิน**ให้แก่กลุ่มเยาวชน นักศึกษามหาวิทยาลัย ชุมชนโดยรอบ ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสในสังคม ทั้งโครงการที่ดำเนินการเอง และสานต่อโครงการที่ร่วมมือกับภาคี อาทิ "**โครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน ซีซั่น 2**" ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย และ "**โครงการรณรงค์สร้างวินัยทางการเงิน**" ร่วมกับสหพันธ์สมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทย เป็นต้น

employees of the Financial Group when it is completed.

Social Dimension

The Financial Group believes that a happy workplace will increase employee performance and efficiency and has therefore paid a great deal of attention to ensuring that its employees are happy at work. It has organized the **Happiness Inside Program** to promote four aspects of health, including financial, social, physical, and mental health, through various activities such as **KKP Healthy Together, KKP Fit for Fun, and KKP Money Expo**.

In addition, the Financial Group places importance on human resource management processes, including recruitment, development of employee knowledge and skills that meet the business needs, occupational health and safety, and the opportunity to grow along with the organization on the basis of fair and competitive welfare and compensation and respect for human rights, diversity, and equality.

The Financial Group is committed to promoting the well-being of surrounding communities and people in society. It encourages its employees to use their knowledge and expertise to help make changes in society under the **"People Development for National Development with Kiatnakin Project,"** which was implemented when the business was founded. The project has four core pillars, including education support, ethics and social immunity, relief and charitable contribution, and community environment development.

Important activities conducted by the Financial Group are **Financial Education and Financial Discipline Activities** for youth, university students, communities, and disadvantaged people, including those initiated by the Financial Group and

ทั้งนี้ ในปี 2562 ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้และส่งเสริมวินัยทางการเงินทั้งสิ้นจำนวน 15 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 2,400 คน นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมยังได้ช่วยเผยแพร่ขยายผลโครงการต่อไปยังครอบครัวและชุมชนใกล้เคียงอีกด้วย

การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชนเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญ โดยได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จัดทำโครงการ "**ซาวอโศกร่วมใจ**" พัฒนาสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์โดยรอบถนนอโศกมนตรี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยโดยรอบ และให้การสนับสนุนกลุ่มบิ๊กทรีส์ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลและตัดแต่งต้นไม้อย่างถูกวิธีให้กับรุกขกร ตลอดจนการเข้าไปดูแลต้นไม้ขนาดใหญ่ที่ทรงคุณค่าทางจิตใจ เพื่อเป็นหนึ่งแรงในการขับเคลื่อนการสร้างพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืนให้กับประเทศไทย

ในปี 2563 นี้ กลุ่มธุรกิจฯ ยังคงยืนยันเจตนารมณ์ในการมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ภายใต้การบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล และการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเติบโตไปพร้อมกับความสำเร็จของลูกค้า พร้อมทั้งสร้างประโยชน์ให้กับสังคม ประเทศชาติ และก้าวสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืนในระดับมาตรฐานสากลต่อไป

collaborations with partners such as "**Train the Trainer Season 2**" in collaboration with the Thai Bankers' Association and the "**Financial Discipline Program**" in collaboration with the Federation of Business and Professional Women of Thailand. In 2019, the Financial Group organized 15 financial education and discipline activities with 2,400 participants. In addition, the participants have also helped to extend the project results to their families and communities.

Community Environment Development is another focus of the Financial Group. It has collaborated with Srinakharinwirot University Prasarnmit to organize the "**Asoke Engagement Project**" to improve the environment and landscape along Asoke Montri Road to promote the quality of life of the surrounding residents. Moreover, it has supported the Big Trees Project in organizing training for arborists to learn how to properly care for and trim large trees to create sustainable green spaces in Thailand.

In 2020, the Financial Group will continue to commit to conducting socially and environmentally responsible business under good corporate governance and constantly develop to grow alongside its customers, while striving to benefit society and the nation and becoming an international bank of sustainability.

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

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

เส้นทางการเติบโตอย่างยั่งยืน
กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

Milestones KIATNAKIN PHATRA FINANCIAL GROUP



2514

ก่อตั้งบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด โดยนายเกียรติ วัธนเวคิน

2515

จัดตั้งบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ภัทรธนกิจ จำกัด (มหาชน)

2536

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน

1971

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

1972

Phatra Thanakit Finance and Securities Public Company Limited was founded.

1993

Kiatnakin Finance and Securities Company Limited went public.

2540

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

2541

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้รับการอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กลับมาดำเนินกิจการอีกครั้ง

1997

- Kiatnakin Finance and Securities Public Company Limited along with other 57 financial institutions were temporarily discontinued because of the 1997 Asian Financial Crisis.
- Phatra Securities Company Limited was founded to separate Phatra Thanakit Finance and Securities Public Company Limited's finance and securities businesses.

1998

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



2542

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แยกธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกัน

2548

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

2553

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

1999

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

2005

- Kiatnakin Finance Public Company Limited became Kiatnakin Bank Public Company Limited.
- Phatra Securities Public Company Limited listed its shares with the Stock Exchange of Thailand.

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 - 2556

13 กันยายน 2555 ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ร่วมกิจการกับบริษัท ทุนภัทร จำกัด (มหาชน) เป็น **กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร** โดยมุ่งผสมผสานความเชี่ยวชาญจากทั้งสองธุรกิจ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในด้านการให้บริการทางการเงิน และก่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในพัฒนาการของตลาดการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ

1 สิงหาคม 2556 กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร โดยธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนตัวย่อการซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคารเป็น **"KKP"**

2012 - 2013

Kiatnakin Bank Public Company Limited and Phatra CapitalPublic Company Limited announced the completion of a merger to form **Kiatnakin Phatra Financial Group** on September 13, 2012. The merger aims to combine both organizations' expertise to attain excellence in financial service for the benefit of all clients, employees, shareholders, as well as to contribute to the development of the country's financial market and overall economy.

On August 1, 2013 Kiatnakin Phatra Financial Group by Kiatnakin Bank Public Company Limited officially changed its stock trading ticker to **KKP.**

รางวัลและการจัดอันดับ

- **ระดับ** “A”
  แนวโน้มอันดับเครดิตเป็น “Stable” หรือคงที่
  โดยบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด

- **ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”**
  ธนาคารได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ในโครงการการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2561 และได้รับตราสัญลักษณ์ 5 ดวง จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- **รางวัล** SMEs Excellence Awards 2019 **ประเภท** Gold Awards
  ธนาคารได้รับรางวัลในฐานะสถาบันการเงินที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการลูกค้าให้มีการเติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืน จากการประกาศรางวัล โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- **การจัดอันดับ** ESG100
  ธนาคารได้รับเลือกเป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่หน่วยงานอีเอสจีเรตติ้งของสถาบันไทยพัฒน์ให้อยู่ในรายชื่อ ESG 100 ประจำปี 2562 ด้วยผลการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยธนาคารได้รับคัดเลือกต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 5

- **รางวัล** Thailand Sustainability Investment 2019
  ธนาคารได้รับเลือกเป็น 1 ใน 98 บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” ประจำปี 2562 หรือ Thailand Sustainability Investment 2019 จากการประกาศโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อันเป็นผลจากความมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีการบริหารงานภายใต้บรรษัทภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างโดดเด่น ซึ่งธนาคารได้รับรางวัลนี้ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5

- **รางวัล** Best Investment in Thailand 2019
- **รางวัล** Best ECM House in Thailand 2019
- **รางวัล** Best Broker in Thailand 2019

บล.ภัทร ได้รับรางวัลในฐานะที่เป็นผู้นำทางด้านธุรกิจวานิชธนกิจ ธุรกิจตลาดทุน และธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ของประเทศไทย จากงาน FinanceAsia's Country Awards 2019 ที่จัดขึ้นโดย FinanceAsia นิตยสารการเงินชั้นนำแห่งเอเชีย

- **รางวัล** Top Underwriting Securities Firm 2019
- **รางวัล** Deal of the Year 2019

บล.ภัทร ได้รับรางวัล Top Underwriting Securities Firm ในฐานะบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ออกตราสารหนี้ภาคเอกชนให้เป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriter) ที่มีมูลค่ารวมของการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ภาคเอกชนระยะยาวสูงสุดในปี 2561 และ รางวัล Deal of the Year ในฐานะผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ CPN รีเทลโกรท ครั้งที่ 1/2561 ซึ่งเป็นธุรกรรมที่โดดเด่นที่สุดในปี 2561 จัดโดย สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

- **รางวัล** SET Awards 2019 **รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น** (Securities Company Awards)

บล.ภัทร ได้รับรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยม (Securities Company Awards) อันเนื่องมาจากความสามารถในการดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และมีผลการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีคุณภาพ ครอบคลุมและหลากหลาย และรางวัลธุรกรรมทางการเงินในตลาดทุนยอดเยี่ยม (Deal of the Year Award) จากการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการเสนอขายหุ้นต่อประชาชนเป็นครั้งแรกของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย หรือ TFFIF จากการประกาศผล SET Awards 2019 ซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและวารสารการเงินธนาคาร

- **รางวัล** Best Securities House, Thailand
- **รางวัล** Best Private Bank, Thailand

บล.ภัทร ได้รับรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมในประเทศไทย (Best Securities House, Thailand) ที่ได้คะแนนสูงสุดในประเทศไทย จากการโหวตของ Asiamoney Brokers Poll ในโอกาสครบรอบ ASIAMONEY 30 ปี จากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในตลาดทุนทั้งในตลาดแรกและตลาดรอง และรางวัลบริหารจัดการทรัพย์สินไพรเวทแบงก์ที่ดีที่สุดในประเทศไทย (Best Private Bank, Thailand) โดยพิจารณาจากการเติบโตของทรัพย์สินภายใต้การดูแลอย่างต่อเนื่อง คุณภาพของคำแนะนำการลงทุน และความหลากหลายของทางเลือกการลงทุนที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า จากนิตยสาร Asiamoney นิตยสารด้านการเงินชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

- **รางวัล** Best Securities Company of the Year 2019

บล.ภัทร รับรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมแห่งปี 2562 (Best Securities Company of the Year 2019) โดยมีผลงานที่โดดเด่นและทำรายได้เป็นอันดับ 1 จากงาน Money & Banking Awards 2019 จัดโดยวารสารการเงินธนาคาร

- **รางวัล** Infrastructure Fund IPO of the Year 2019

บล.ภัทร ได้รับรางวัล Infrastructure Fund IPO of the Year 2019 ในฐานะที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงินร่วมและผู้จัดการการจัดจำหน่ายร่วมของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทยหรือ Thailand Future Fund (TFFIF) ซึ่งเป็นกองทุนรวมที่นักลงทุนและประชาชนทั่วไปสามารถลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่ดำเนินการโดยรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ จากงาน The Asset Triple A Asia Infrastructure Awards 2019 จัดโดย The Asset นิตยสารชั้นนำด้านตลาดการเงินและการลงทุนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ธุรกิจของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร
Businesses of Kiatnakin Phatra Financial Group

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์

กลุ่มงานลูกค้าบุคคล ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าบุคคลทั่วไป โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สำคัญทั้งรูปแบบของสินเชื่อ เงินฝาก และการลงทุนในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

- สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
- สินเชื่อรถกู้เงินด่วน
- สินเชื่อบุคคล
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- สินเชื่อบ้านกู้เงินด่วน
- สินเชื่อ SME
- สินเชื่อ Lombard
- สินเชื่อ Portfolio for Property Financing (PPF)
- บริการเงินฝากสำหรับลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยจำแนกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) เงินฝากกระแสรายวัน 2) เงินฝากออมทรัพย์ทั้งแบบปกติและแบบพิเศษ และ 3) เงินฝากประจำ
- บริการประกันภัยและบริการประกันชีวิต (Bancassurance)
- ธนบดีธนกิจ ให้บริการในการจัดการด้านการเงิน การให้คำปรึกษาด้านการลงทุน รวมถึงการเป็นตัวแทนขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ หรือลูกค้าบุคคลที่มีสินทรัพย์สูง (High Net Worth Individual)

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ โดยแบ่งเป็น

- สินเชื่อบรรษัท
- สินเชื่อธุรกิจ 5 ประเภท ได้แก่ 1) สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2) สินเชื่อธุรกิจอพาร์ตเม้นต์และโรงแรม 3) สินเชื่อธุรกิจขนส่ง 4) สินเชื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม 5) สินเชื่อธุรกิจเพื่อเครื่องจักรและวัสดุก่อสร้าง

กลุ่มงานธุรกิจเฉพาะ

- ธุรกิจบริหารสินทรัพย์
- ธุรกิจตลาดการเงิน

ธุรกิจตลาดทุน

- ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
- ธุรกิจวานิชธนกิจ
- ธุรกิจการลงทุน

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 loan, deposits, and several types of investments :

- Auto hire purchase
- CarQuickCash
- Personal loan
- Housing loan
- HomeQuickCash
- SME loan
- Lombard loan
- Portfolio for Property Financing Loan (PPF)
- Retail deposit and investment for retail clients, both individual and corporate entities. There are 3 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 5 types of loans, including real estate lending, apartment and hotel lending, logistics lending, commercial and industrial lending, and construction materials and machinery lending.

Specialized Business Group

- Special Asset Management (SAM)
- Financial Markets

Capital Market Business

- Securities and Derivatives Brokerage
- Investment Banking Business
- Investment Business

แนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืน
Sustainability Reporting Guidelines

หลักการจัดทำรายงาน

กลุ่มธุรกิจฯ จัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562 ขึ้นตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่จัดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม โดยบรรจุประเด็นการรายงานครอบคลุมเนื้อหาตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดไว้ให้เปิดเผยในแบบ 56-1 ครบถ้วน ดังที่แสดงไว้ในหน้าสารบัญ

ข้อมูลประเด็นรายละเอียดประกอบการรายงานในแต่ละมิติได้มาจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2562 ที่สำรวจโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งได้รับการรับรองความถูกต้องแล้วจากคณะผู้บริหารสูงสุดของแต่ละสายงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และได้รับการติดตามความคืบหน้าในแต่ละประเด็นต่อเนื่องมาจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยได้รับการสนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจฯ ที่ดูแลรับผิดชอบโครงการต่างๆ โดยตรงฯ

เนื้อหาทั้งหมดในรายงานฉบับนี้ได้รับการรับรองความถูกต้องและอนุมัติให้เผยแพร่แล้ว จากคณะกรรมการธนาคาร ตามมติที่ประชุมครั้งที่ 1/2563 วันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563

มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล

รายงานฉบับนี้เปิดเผยตามมาตรฐานการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่เรียกว่า Integrated Corporate Social Responsibility (iCSR) ซึ่งปรับปรุงให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

Reporting Principles

The Financial Group prepares this Sustainability Report 2019 in accordance with the guidelines for sustainable development of the Stock Exchange of Thailand that defines social responsibility issues in three dimensions, including economic, environmental, and social dimensions. The report includes issues covering all aspects required to be disclosed by the Securities and Exchange Commission of Thailand in Form 56-1 as shown in the table of contents.

The information contained in this report for each dimension was derived from data collected to complete the Thailand Sustainability Investment (THSI) 2019 for Listed Companies Form surveyed by the Stock Exchange of Thailand in May 2019 and verified by top management of relevant departments. The progress on each issue has been followed up until 31 December 2019, with additional information updates from the managers directly responsible for various projects.

All contents of this report have been verified and approved for publication by the Board of Directors in accordance with the resolution of the Meeting No. 1/2563 on 30 January 2020.

Disclosure Standards

This report discloses information in accordance with the Stock Exchange of Thailand's Integrated Corporate Social Responsibility (iCSR) Reporting Guidelines, which are updated to be in line with the Annual Registration Statement (Form 56-1) Reporting Guidelines of the Office of the Securities and Exchange Commission.

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
Stakeholder Engagement



ในการดำเนินกิจการ กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความยั่งยืนตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการและนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน คู่แข่ง เจ้าหนี้ และชุมชนรอบข้าง/ สังคม ซึ่งหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องจะสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในลักษณะของการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in process) ผ่านกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม การสัมมนา การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า การสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้

The Financial Group places importance on stakeholder engagement as a basis for accurately and thoroughly determining sustainability strategies based on their priorities and necessities. Guidelines for stakeholder treatment have been established in writing in the Corporate Governance Policy and Corporate Social Responsibility Policy. Stakeholders are divided into eight groups : shareholders/ investors, regulatory agencies, customers, business partners, employees, competitors, creditors, and communities/ society. Relevant internal units will engage with stakeholders through CSR-in-process activities, such as meetings, seminars, customer opinion surveys, and employee engagement surveys, obtaining information needed to determine appropriate actions in response to concerns and expectations of stakeholders as follows :

ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
Shareholders/ investors

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและวิสามัญผู้ถือหุ้น - การจัดประชุมนักวิเคราะห์ - การเข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และบุคคลทั่วไป ทั้งแบบรายบุคคลและรายคณะ - การเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทาง SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - การสอบถามข้อมูลผ่านหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์และฝ่ายเลขานุการบริษัท - รายงานประจำปี - แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) - รายงานความยั่งยืน - เว็บไซต์บริษัท - Annual general meeting and extraordinary general meeting. - Analyst meeting. - Meeting with and providing information to shareholders, investors, and the public, both individually and in groups. - Disclosure of information through the SET portal. - Inquiries to Investor Relations and company secretary. - Annual report. - Annual registration statement (Form 56-1). - Sustainability report. - Company website.	- ผลตอบแทนการลงทุนและการจ่ายเงินปันผลในระดับที่เหมาะสม - ผลการดำเนินงานที่มั่นคง และการเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงยั่งยืน - การดำเนินงานอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ภายใต้กรอบและแนวทางการกำกับกิจการที่ดี - การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทอย่างถูกต้องทันเวลา ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน - Appropriate return on investment and dividend. - Stable operating results and sustainable growth. - Transparent and fair operations under a corporate governance framework. - Effective risk management. - Equal and timely access to accurate information on the corporation.	- ดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ - สร้างผลประกอบการที่ดี ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่รัดกุมและรอบคอบ - เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ถือหุ้นด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และทันเวลา - ในการประชุมผู้ถือหุ้น มีการจัดสรรการประชุมผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสม อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงอย่างเต็มที่ ให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าอย่างเพียงพอ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามล่วงหน้า เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม/ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุม และมีการบันทึกประเด็นคำถามคำตอบไว้ในรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น - Conduct business in accordance with the corporate governance policy. - Create good operating results under a sound and prudent risk management program. - Disclose accurate information to shareholders in a transparent, accountable, and timely manner.

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
		- Appropriately arrange for shareholder meetings ; facilitate the exercise of shareholders' rights to participate and vote in shareholder meetings ; furnish shareholders with sufficient and timely information ; allow shareholders to submit questions in advance of the general meeting, to place items on the agenda of general meetings, and to nominate the members of the Board ; allow shareholders to ask questions/ provide comments and suggestions in shareholder meetings ; record questions and answers and report them in the meeting minutes.

หน่วยงานกำกับดูแล
Regulatory agencies

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานกำกับดูแล - การตรวจสอบตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล - แบบรายงาน 56-1 - การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - แบบรายงานตามที่กฎหมายกำหนด - Discussion meeting between management and regulatory agencies. - Audits required by regulatory agencies. - Form 56-1.	- การดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง - การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - Conduct business in compliance with relevant laws and regulations. - Conduct business with good corporate governance, transparency, and responsibility toward society and the environment.	- จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีการประกาศใช้ - จัดตั้งหน่วยงานกำกับเพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายในองค์กร - จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบของหน่วยงานที่กำกับดูแล - Establish the business policy and code of business conduct in accordance with applicable laws and regulations.

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- Reporting information to SET. - Submission of reports as required by the law.		- Set up a supervisory unit to coordinate with regulatory agencies and internal units within the corporation. - Furnish resources and information to support the inspection process of regulatory agencies.

ลูกค้า
Customers

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การพบปะลูกค้ารายบุคคล - การจัดช่องทางเพื่อแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ร้องเรียน เช่น KKP Contact Center, KKP Biz Contact Center, Customer Care Center, เจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของธนาคาร - การจัดงานอบรม สัมมนาต่างๆ ให้กับลูกค้าและบุคคลทั่วไป - การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์, Social Media ต่างๆ - เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการ - บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ/ บทวิเคราะห์หุ้น - คำแนะนำด้านการลงทุน - รายงานความยั่งยืน	- ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินที่มีราคาเหมาะสม และได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน - ผลิตภัณฑ์/บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า - ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์/ บริการ - การให้บริการที่มีคุณภาพ - ได้รับความรู้ทางด้านการเงินและได้รับคำแนะนำด้านการลงทุนที่เหมาะสมและทันเวลา - การรักษาข้อมูลความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินตามกำหนด - ระบบการให้บริการทางออนไลน์มีความเสถียร สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด และมีความปลอดภัย - การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไข เยียวยา กรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น - การได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน	- พัฒนาผลิตภัณฑ์/ บริการ และช่องทางเข้าถึงผลิตภัณฑ์/ บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า และเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิต - เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน - พัฒนาความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ทางการเงิน และการให้บริการที่เป็นเลิศ - จัดการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุน การสร้างวินัยทางการเงิน และวิธีการป้องกันภัยทางไซเบอร์ - จัดการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และนำผลมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน - เปิดช่องทางต่างๆ ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน เพื่อนำไปปรับปรุง และกรณีมีข้อร้องเรียนจะมีหน่วยงานเข้าไปดูแลแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- Meeting with retail customers. - Comments, suggestions, and complaints through channels such as KKP Contact Center, KKP Biz Contact Center, Customer Care Center, and bank officers or representatives. - Training and seminars for customers and the public. - Public relations through websites, social media, etc. - Product/ service data sheet. - Economic analysis/ stock analysis. - Investment advice. - Sustainability report.	- Financial products/ services at reasonable prices and full and accurate product/ service information. - Products/ services that meet the needs of customers. - Convenient and fast access to products/ services. - Quality services. - Appropriate and timely financial information and investment advice. - Customer confidentiality and privacy protection. - Duly receive interest and principal repayments. - Stable online service system, able to provide fast, uninterrupted, and safe services. - Listen to problems and take corrective and remedial actions when problems arise. - Equal access to services.	- ประกาศนโยบายเรื่องเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลความลับ ความเป็นส่วนตัว ตลอดจนความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานทุกคนในกลุ่มธุรกิจฯ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - การบริหารความเสี่ยงด้านภัยไซเบอร์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ - Develop products/ services and access channels to products/ services to meet the varying customer needs and lifestyles. - Disclose product/ service information accurately and fully. - Constantly develop employee capabilities, including financial knowledge and service excellence. - Organize training and seminars to provide understanding of finance, investment, financial discipline, and cybersecurity. - Conduct a customer satisfaction survey on a regular basis and use the results to improve performance. - Set up channels to receive comments, suggestions, and complaints, and a responsible unit to handle complaints. - Communicate confidentiality, privacy, and personal information security policies to ensure strict compliance by every employee. - Appropriate and effective cyber risk management.

คู่ค้า/ ผู้ให้บริการภายนอก
Business partners and vendors/ suppliers

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การประชุมกับคู่ค้า - การพูดคุย หารือ เพื่อระดมความคิดในการพัฒนานวัตกรรม หรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ - การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ - การเยี่ยมเยียนคู่ค้า และจัดช่องทางเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่างๆ - จัดทำเอกสารการทำสัญญาร่วมกันระหว่างคู่ค้าและธนาคารก่อนการทำธุรกรรม - รับฟังปัญหาและอุปสรรคเพื่อนำมาปรับปรุง รวมถึงสื่อสารให้คู่ค้าทราบอย่างต่อเนื่อง - เข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับคู่ค้า ทั้งกิจกรรมภายในและภายนอก - Meeting with business partners. - Brainstorming to develop new innovations or new work practices. - Relationship-building activities. - Partner visit and comment and complaint channels. - MOU between partners and the bank prior to transactions. - Listening to problems and difficulties in order to improve, and constantly communicating with partners. - Participation in marketing activities with partners, both internal and external activities.	- การคัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม - การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม - การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา - การรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว - ราคายุติธรรม ไม่มีการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง - Fair and transparent selection of business partners. - Fair and equitable treatment of partners. - Compliance with the contract terms. - Maintaining long-term relationships. - Fair prices, no corruption in procurement.	- ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามนโยบาย และข้อกำหนดสัญญาที่กำหนดไว้ - ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่คู่ค้าอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเท่าเทียมกัน - สื่อสารนโยบายต่อต้านการทุจริตให้คู่ค้าทราบ - จัดให้มีช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากคู่ค้า - กำหนดบทบาทหน้าที่ ข้อกำหนด เงื่อนไขในการให้บริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร - Conduct business with partners in accordance with policies and contract terms. - Furnish accurate and clear information to partners in an equitable manner. - Communicate the anti-corruption policy to partners. - Set up channels to receive suggestions and complaints from business partners. - Determine the roles, duties, service terms and conditions for partners to comply with.

พนักงาน
Employees

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ - การจัดอบรมพนักงานในทุกระดับชั้น - การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ภายในองค์กร - การจัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน - จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน - การสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงาน - การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน - New employee orientation. - Training for employees at all levels. - Internal communication within the organization. - Employee engagement survey. - Complaint channels. - Communication from executives to employees. - Employee engagement activities.	- การจัดค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม - การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ - โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ - การดูแลอาชีวอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน - การจัดสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม - การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ - Appropriate and fair compensation, benefits, and welfare. - Career advancement. - Skills and knowledge development opportunities. - Occupational health and safety. - Appropriate workplace and equipment. - Listening to employee opinions. - Work-life balance. - Fair treatment and non-discrimination.	- การดูแลเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสม - การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับสามารถเติบโตในสายอาชีพ - การปรับปรุงโครงสร้างสวัสดิการให้เหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน - การจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงานทุกระดับ - การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน - การสำรวจความผูกพันของพนักงานและประเมินผลเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง - การจัดช่องทางการร้องเรียน และมีหน่วยงานเข้าไปดูแลแก้ไขปัญหา - จัดโครงการเพื่อส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในการทำงานและเพื่อสร้างเสริมความสามัคคี ความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร - Properly manage compensation and benefits. - Treat employees fairly and provide opportunities for employees at all levels to promote their career path. - Improve welfare structure to be able to meet the needs of employees. - Provide training courses to improve knowledge and skills of employees. - Improve work environment to occupational health and safety standards.

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
		- Conduct an employee engagement survey and assessment on a regular basis. - Set up complaint channels and responsible unit to solve problems. - Organize projects to promote a healthy work-life balance and to strengthen unity within the corporation.

คู่แข่ง
Competitors

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การประชุมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือตามวาระต่างๆ - Meetings to share ideas and cooperation projects.	- การดำเนินธุรกิจและการแข่งขันด้วยความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม - สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการดำเนินงานที่ดีกว่า ไม่เอาเปรียบจากการดำเนินงานที่ไร้จรรยาบรรณและผิดกฎหมาย - Business conduct and competition with honesty, transparency, and fairness. - Build a competitive advantage from superior performance, not from unethical and illegal conduct.	- จัดทำนโยบายและมาตรการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม - เปิดโอกาสให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้อย่างเสรี โดยไม่ขัดขวางกรณีเปลี่ยนไปใช้บริการกับที่อื่น - Establish policies and measures against unfair competition. - Allow customers to choose freely when they want to switch to another service provider.

เจ้าหนี้
Creditors

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การจัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, เจ้าหน้าที่ผู้แนะนำการลงทุน (RM), ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินของธนาคาร หรือนายทะเบียนที่ระบุในหนังสือชี้ชวน - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์และให้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ - Receiving suggestions and complaints through Call Center, relationship manager (RM), Treasury Operations Department, or the registrar listed in the prospectus. - Relationship-building activities and providing knowledge in various forms on a regular basis.	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินต้นอย่างถูกต้องและตามกำหนด - การเปิดเผยข้อมูลและสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน - On-time interest payments and principal repayments. - Disclosing information and communicating in a regular and equitable manner.	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินต้นตรงเวลาต้องกระทำด้วยความรอบคอบ ชัดเจน และตรงเวลาโดยกระทำผ่านระบบปฏิบัติการและได้รับการสอบทานโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (verification) ทุกครั้ง - การสื่อสารข้อมูลตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียรับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเท่าเทียมกัน โดยธนาคารจะยึดหลักแนวทางปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ธปท., กลต., ตลท. และสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA) อย่างเคร่งครัด - Interest payments and principal repayments must be duly and carefully made through the operating system and verified by the responsible officer every time. - Provide stakeholders with accurate and complete information required by regulatory agencies on an equitable basis, in strict compliance with the guidelines set by BOT, SEC, SET, and ThaiBMA.

ชุมชนรอบข้าง/สังคม
Communities/ society

ช่องทางการสื่อสาร Communication Channels	ความสนใจและความคาดหวัง Concerns and Expectations	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ Actions by the Financial Group
- การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน - การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม - Community relations activities through employee volunteer programs. - Community participation in social activities.	- การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ให้การสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดี และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน - การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อให้สามารถวางแผนทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินได้ตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ - Good corporate governance and social and environmental responsibility. - Promoting well-being and quality of life of communities. - Providing financial knowledge to help communities make financial plans efficiently and to choose financial products/ services that meet their needs and ability to repay.	- ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ผ่านโครงการรณรงค์ให้ความรู้เรื่องวินัยทางการเงินแก่ชุมชน กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ตลอดจนผู้ด้อยโอกาส เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี และเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจที่มั่นคงของประเทศ - ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานนำความสามารถและความเชี่ยวชาญไปช่วยพัฒนาสังคม โดยการเป็นวิทยากรให้ความรู้เรื่องวินัยทางการเงิน - สนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาสังคม ชุมชน ศาสนา และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - Conduct business with good governance and social and environmental responsibility. - Participate in social development through campaigns to provide financial discipline knowledge to communities, students, and the disadvantaged in order to promote the quality of life and the country's strong economic system. - Encourage employees to apply their skills and expertise in social development by becoming a speaker to provide financial discipline knowledge. - Financially support social, community, religious, and environmental development activities on a regular basis.

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ
Material Topics and Boundaries

ในรอบปี 2562 ธนาคารมีการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืน โดยยึดรูปแบบตาม GRI Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล ด้วยการรวบรวมประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ความสำคัญ รวมถึงประเด็นที่กลุ่มอุตสาหกรรมการเงินทั้งในไทยและต่างประเทศให้ความสำคัญ เทียบเคียงกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับสากล โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างกระบวนการนำไปประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้สามารถบริหารจัดการรวมถึงวางกรอบการดำเนินงานภายในองค์กร ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ จะทำการเปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการความยั่งยืนตลอดจนผลการดำเนินงานในรายงานความยั่งยืนฉบับปี 2563 ต่อไป

In 2019, the Bank managed material sustainability issues in accordance with the GRI standards. It identified issues of interest to both internal and external stakeholders, as well as to the financial industry in Thailand and overseas, compared with international sustainability issues. These issues are currently being used in strategic planning to develop effective management, set a framework for internal operations, and respond to stakeholder concerns and expectations more appropriately. The information on sustainability management and its results will be disclosed in the Sustainability Report 2020.

ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ โดยศึกษาแนวโน้มความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจจากข้อมูลภายในองค์กร เทียบเคียงกับหัวข้อที่อุตสาหกรรมเดียวกันให้ความสำคัญ รวมถึงหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืนและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก เทียบเคียงกับประเด็นด้านความยั่งยืนระดับโลก Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และประเด็นด้านความยั่งยืนที่ธนาคารต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญตามที่ Sustainability Accounting Standadr Board (SASB) กำหนดไว้
- จัดลำดับความสำคัญของข้อมูลผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยกำหนดผู้บริหารและหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน คู่แข่ง เจ้าหนี้ และชุมชนรอบข้าง/ สังคม

Materiality Assessment Process

1. Identification of Material Issues

- Identify material sustainability issues by studying the sustainability impacts related to the organization's business activities, compared with material issues within the same industry and in the context of global sustainability and changes, Dow Jones Sustainability Indices (DJSI), and sustainability issues identified by the Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
- Set up a workshop to prioritize information and assign executives and section chiefs to act as representatives of each stakeholder group, which include shareholders/ investors, regulatory agencies, customers, business partners, employees, competitors, creditors, and communities/ society.

2. การจัดลำดับความสำคัญ

- จัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความสำคัญน้อย ปานกลาง และมาก และแบ่งมุมมองการพิจารณาความสำคัญเป็น 2 แกน คือ
    - แกนนอน : ประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อองค์กร
    - แกนตั้ง : ประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

3. การตรวจสอบ

- นำเสนอประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร เพื่อร่วมกันพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและครบถ้วนของประเด็น เพื่อให้มั่นใจว่าได้คำนึงถึงประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการจัดทำรายงานความยั่งยืนในปี 2563 ในลำดับต่อไป โดยสามารถระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรได้ ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ
2. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ
3. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
4. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
5. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
6. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
7. ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ
8. การบริหารความเสี่ยง
9. การให้ความรู้ทางการเงิน
10. การเข้าถึงแหล่งเงินทุน
11. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
12. การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน
13. การสร้างสรรค์นวัตกรรม และการทำงานด้านดิจิทัล

2. Prioritization

- Prioritize issues that are material to the Bank's business activities and that are of interest to stakeholders. Material issues are divided into low, medium, and high levels of priority along two axes :
    - X-axis : sustainability issues significant to the organization
    - Y-axis : sustainability issues significant to stakeholders

3. Validation

- Submit material issues to senior executives of the Bank for validation to ensure that all relevant issues important to stakeholders and impacts have been covered. These issues will serve as a guidance for sustainability performance planning and sustainability reporting in 2020. The issues material to the Bank's sustainability performance can be identified as follows :

1. Corporate Governance, Business Ethics and Corruption
2. Responsible Lending and Investment
3. Environmental Impact Management
4. Data Security and Customer Privacy
5. Customer Relationship
6. Human Resource Management
7. Economic Performance
8. Systemic Risk Management
9. Financial Literacy
10. Access and Affordability
11. Sustainable Supply Chain
12. Human Rights Assessment
13. Innovation & Digitalization

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง GRI GRI Aspects	การตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) Sustainability Development Goals
1. การกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ Corporate Governance, Business Ethics and Corruption		
- การต่อต้านทุจริต - Anti-Corruption	GRI 205 : Anti-corruption 2016	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
- การต่อต้านอาชญากรรม - Anti-Crime Policy and Measures	GRI 419 : Socioeconomic Compliance 2016	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
- การปฏิบัติตามกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม - Socioeconomic Compliance		
2. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ Responsible Lending and Investment		
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ - Product Design and Lifecycle Management	Financial Services (FS 1, FS 4, FS 7, FS 8, FS 15)	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 10 REDUCED INEQUALITIES, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
- การประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการลงทุน/ ผลิตภัณฑ์และบริการ - Environmental and Social Impacts of Investments, Products and Services	Financial Services (FS 1, FS 7, FS 8)	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 10 REDUCED INEQUALITIES, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
- ประเด็นที่ถกเถียง หรือข้อขัดแย้งในการปล่อยสินเชื่อและการจัดหาเงิน - Controversial Issues, Dilemmas in Lending and Financing	Financial Services (FS 2, FS 3)	10 REDUCED INEQUALITIES
- การจัดการผลิตภัณฑ์ - Product Portfolio	Financial Services (FS 1, FS 2, FS 3, FS 4 ,FS 5, FS 6, FS 7, FS 8)	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 10 REDUCED INEQUALITIES

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง GRI GRI Aspects	การตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) Sustainability Development Goals
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - Green Finance	Financial Services (FS 3, FS 8, FS 11)	10 REDUCED INEQUALITIES
3. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Impact Management		
- การจัดการขยะของเสีย - Effluents and Waste	GRI 306 : Effluents and Waste 2016	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 6 CLEAN WATER AND SANITATION, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 14 LIFE BELOW WATER, 15 LIFE ON LAND
- พลังงาน - Energy	GRI 302 : Energy 2016	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 13 CLIMATE ACTION
4. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล Data Security and Customer Privacy		
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล - Data Security	GRI 418 : Customer Privacy	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - Customer Privacy		
5. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า Customer Relationship		
- การแสดงฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ Marketing and Labeling	GRI 417 : Marketing and Labeling 2016	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
- การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน Financial Consumer Protection	Financial Services (FS 3, FS 4)	10 REDUCED INEQUALITIES

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง GRI GRI Aspects	การตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) Sustainability Development Goals
6. การบริหารทรัพยากรบุคคล Human Resource Management		
- การอบรมและการให้ความรู้ - Training and Education	GRI 404 : Training and Education 2016	4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
- การสร้างแรงจูงใจและการรักษาพนักงานที่มีความสามารถ - Talent Attraction and Retention	GRI 401 : Employment 2016	5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย - Occupational Health and Safety	GRI 403 : Occupational Health and Safety 2018	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
- การจ้างงานและข้อปฏิบัติด้านการจ้างงาน - Employment and Employment Practices	GRI 401 : Employment 2016	5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
- การบริหารแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ - Labor/ Management Relations	GRI 402 : Labor/ Management Relations 2016	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
7. ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ Economic Performance	GRI 201 : Economic Performance 2016	2 ZERO HUNGER, 5 GENDER EQUALITY, 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
8. การบริหารความเสี่ยง Systemic Risk Management	GRI 102 : General Disclosures (Part Strategy : Disclosure 102-14 Statement from D29 senior decision-maker, Disclosure 102-15 Key impacts, risks, and opportunities) Financial Services (FS 2, FS 5, FS 9)	10 REDUCED INEQUALITIES
9. การให้ความรู้ทางการเงิน Financial Literacy	Financial Services (FS 16)	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ Material Issues	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง GRI GRI Aspects	การตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) Sustainability Development Goals
10. **การเข้าถึงแหล่งเงินทุน** Access and Affordability	Financial Services (FS 6, FS 13, FS 14)	1 NO POVERTY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 10 REDUCED INEQUALITIES
11. **การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน** Sustainable Supply Chain		
- ข้อปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง - Procurement Practices	GRI 204 : Procurement Practices 2016	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
- การประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม - Supplier Environmental Assessment	GRI 308 : Supplier Environmental Assessment 2016	–
- การประเมินคู่ค้าด้านสังคม - Supplier Social Assessment	GRI 414 : Supplier Social Assessment 2016	5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
12. **การประเมินด้านสิทธิมนุษยชน** Human Rights Assessment	GRI 412 : Human Rights Assessment 2016	–
13. **การสร้างสรรค์นวัตกรรม และการทำงานด้านดิจิทัล** Innovation & Digitalization	–	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

4. การทบทวน

- เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง ธนาคารได้เตรียมกระบวนการรองรับในการทบทวนประเด็นและเนื้อหาด้านความยั่งยืน รวมไปถึงทบทวนลำดับความสำคัญ และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปพัฒนาและใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรในระยะต่อไป รวมถึงใช้ปรับปรุงเนื้อหาการรายงานในฉบับต่อไปด้วย

4. Review

- To achieve the sustainability goals, the Bank has set in place a process for reviewing sustainability issues and content, as well as their levels of priority, and receiving stakeholder feedback which will be used to determine the direction of the organization's sustainability performance and to improve the content for the next reporting cycle.

การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ
Membership in Organizations

กลุ่มธุรกิจฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยได้ร่วมรับแนวทาง ตลอดจนมาตรฐานในการดำเนินงานต่างๆ มาพัฒนาและปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อการพัฒนาระบบสถาบันการเงินและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน อันได้แก่

1. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
2. สมาคมธนาคารไทย
3. ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย
4. ชมรม CSR สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
5. แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต
6. ชมรมผู้ดูแลการปฏิบัติงานด้านหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

The Financial Group is a member of the following organizations and partnership networks, which provide operational guidelines and standards for financial institutions and sustainable development.

1. Thai Listed Companies Association
2. Thai Bankers' Association
3. CSR Club, Thai Bankers' Association
4. CSR Club, Thai Listed Companies Association
5. Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption
6. Compliance Club, Association of Thai Securities Companies

มิติเศรษฐกิจ
Economic Dimension

การกำกับดูแลกิจการ
Corporate Governance



คณะกรรมการธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะทำให้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่กลุ่มธุรกิจฯ ภายใต้กรอบของการมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นคงและรากฐานที่แข็งแกร่งให้กับกลุ่มธุรกิจฯ ในระยะยาว ดังนั้นการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารจึงถือเป็นพันธกิจหนึ่งของคณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร กลุ่มธุรกิจฯ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน และสังคมส่วนรวม

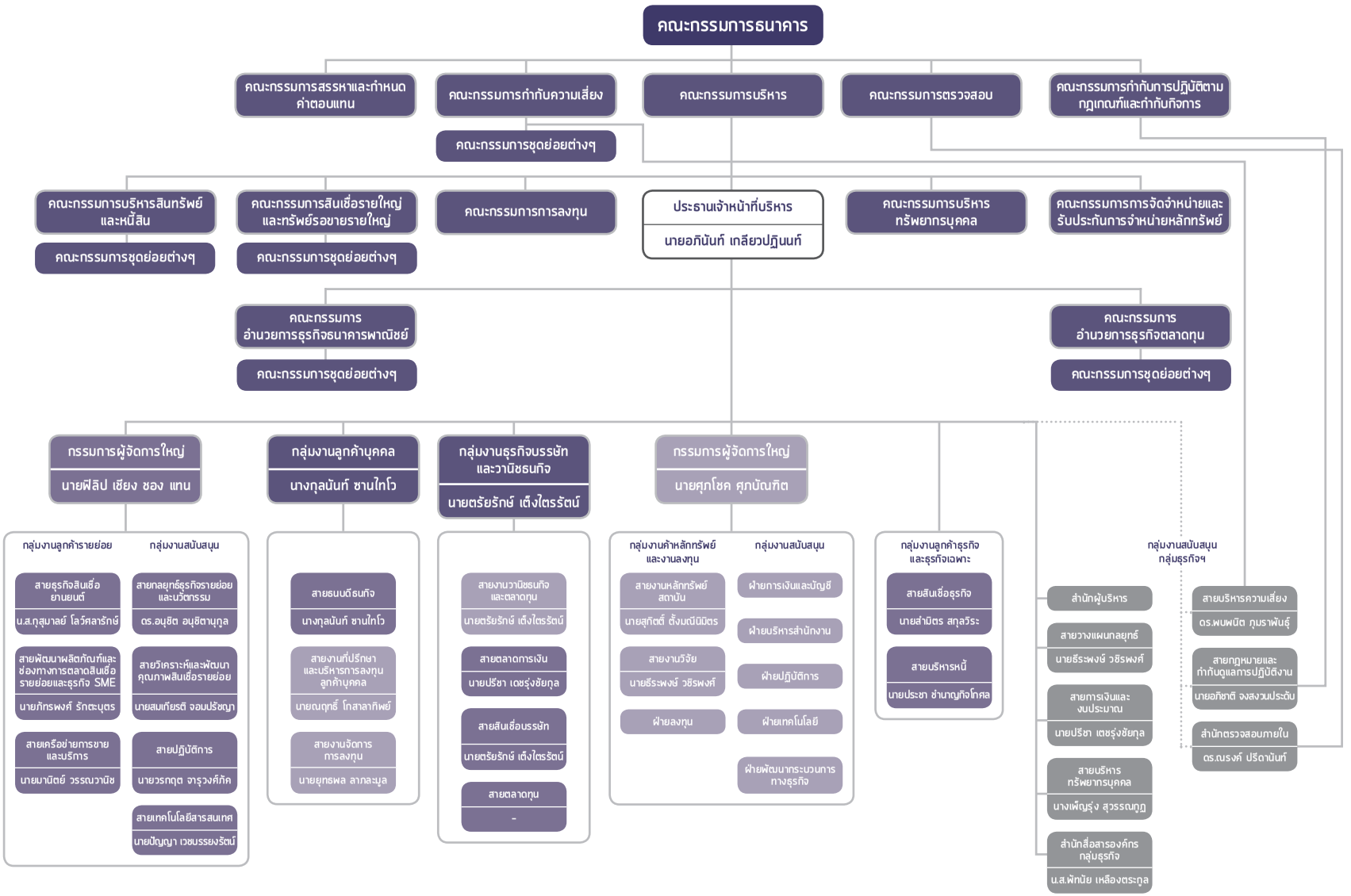
ธนาคารได้เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารบนเว็บไซต์ของธนาคาร (www.kiatnakinphatra.com) รวมทั้งได้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายดังกล่าวผ่านระบบอินทราเน็ตของธนาคาร (KK World) ด้วย เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงาน

The Board of Directors believes that good corporate governance will enable the Bank and companies in the Financial Group to have an efficient, transparent, accountable, and fair management system. The ethical and social responsibility framework will enhance credibility and increase competitiveness, creating a long-term stability and strong foundation for the Financial Group. Therefore, it is the duty of the Board of Directors, executives, and every employee of the Financial Group to comply with the principles and guidelines set forth in the Kiatnakin Principles of Corporate Governance for the benefit of the Bank, the Financial Group, shareholders, customers, stakeholders, communities, and for society in general.

The Bank has disclosed information about its corporate governance policy on the website (www.kiatnakinphatra.com), and has communicated and disseminated the policy through the Bank's intranet system (KK World) to ensure that employees and executives are informed about, and strictly comply with, the policy in their operations.

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

Structure of Kiatnakin Bank's Corporate Governance



หมายเหตุ : ผู้มีอำนาจในการจัดการระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือเทียบเท่ามีรายละเอียดปรากฏในหัวข้อผู้บริหาร

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2563

การปรับปรุงหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารในปี 2563

คณะกรรมการธนาคารตระหนักถึงความรับผิดชอบที่พึงมีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลมาอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการธนาคารจึงได้จัดทำนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

หมวดที่ 3 บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มธุรกิจฯ ให้สามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น โดยการปรับปรุงนโยบายดังกล่าวครั้งล่าสุดได้รับการอนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 9/2562 เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2562 ของกลุ่มธุรกิจฯ หน้า 181-192

การสนับสนุนส่งเสริมระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการ โดยกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

- ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างกระบวนการเข้าถึงการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีในบทบาทหน้าที่ระหว่างผู้บริหารและพนักงานผ่านกิจกรรมการสื่อสารขององค์กรภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีกระบวนการในการกำกับดูแลตนเอง การควบคุมภายในตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ (COSO ERM)

Revision of Kiatnakin Principles of Corporate Governance in 2020

The Board of Directors is aware of the responsibility toward stakeholders and is therefore committed to conducting business in accordance with good corporate governance. The Board of Directors has established the Kiatnakin Principles of Corporate Governance in writing, which are presented in five categories as follows :

Category 1 : Rights of Shareholders

Category 2 : Equitable Treatment of Shareholders

Category 3 : Roles of Stakeholders

Category 4 : Information Disclosure and Transparency

Category 5 : Responsibilities of the Board

The Board of Directors reviews and revises the Kiatnakin Principles of Corporate Governance on an annual basis to serve as guidelines for practice and raising the corporate governance standards of the Financial Group in order to be comparable to international standards. The latest revision of the Principles was approved by the Board of Directors Meeting No. 9/2562 on 26 September 2019 to ensure consistency with current operations and relevant regulations.

You can learn more about compliance with the Kiatnakin Principles of Corporate Governance from our Annual Report 2019, pages 181-192.

Promotion of Internal Control and Internal Audit Systems

The Financial Group places importance on corporate governance principles and requires executives and employees to comply with the following guidelines :

- Promote, support, and create access to internal control to build a good relationship between executives and employees and understanding of their roles and duties through corporate communication activities endorsed by senior management.
- Promote and encourage all organizational units to develop their own self-governance and internal control processes in accordance with the COSO Enterprise Risk Management.

การควบคุมภายใน

กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายที่จะจัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลตนเอง การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และผู้บริหารจะดำเนินการทบทวนความมีประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งสามอย่างสม่ำเสมอ โดยกระบวนการดังกล่าวครอบคลุมถึงการควบคุมทางการเงิน การดำเนินงาน การควบคุมความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Information Technology and Cyber Security) และการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางการ โดยได้มีการประเมินระบบการควบคุมภายในต่างๆ ตามองค์ประกอบของการควบคุมภายในแต่ละด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายใน การกำหนดวัตถุประสงค์ การระบุเหตุการณ์ การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองต่อความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมที่ดี ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และการติดตามประเมินผล ซึ่งเพียงพอและเหมาะสมในการป้องกันทรัพย์สินของธนาคารและบริษัทย่อยอันเกิดจากการที่กรรมการหรือผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยไม่มีอำนาจได้

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ มีการจัดทำแบบประเมินการควบคุมภายในทุกปี โดยมีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในตามแบบประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรอบ COSO 2013 โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารในการตอบแบบประเมิน คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารได้พิจารณารายงานการประเมินระบบการควบคุมภายในของผู้บริหารดังกล่าว เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นให้มีความเข้าใจตรงกัน และสามารถกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกับองค์กรได้ ซึ่งจากผลการจัดทำแบบประเมินการควบคุมภายในประจำปี 2562 นั้นพบว่า ในภาพรวมกลุ่มธุรกิจฯ มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ สอดคล้องเป็นไปตามกรอบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด อย่างไรก็ตาม ในระดับปฏิบัติการยังมีข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานบ้าง ซึ่งผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขสาเหตุของข้อบกพร่อง รวมถึงกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลและป้องกันแล้ว

Internal Control

The Financial Group has a policy to promote efficient and effective self-governance, internal control, and risk management processes. The Audit Committee, Compliance and Governance Committee, Risk Management Committee, and the management will regularly review the effectiveness of these three processes, which encompass financial control, operations, information technology and cybersecurity, and regulatory compliance. Components and aspects of the internal control system are assessed, including internal environment, determination of objectives, incident identification, risk assessment, risk response, control activities, information and communication system, and monitoring and evaluation to ensure that they are sufficient and appropriate in protecting the assets of the Bank and its subsidiaries from misuse, or from unauthorized use by directors or executives.

In addition, the Financial Group assesses the adequacy of the internal control every year using the assessment form developed by the Securities and Exchange Commission of Thailand under the 2013 COSO framework. The results of the internal control assessment are then reviewed by the Board of Directors and Audit Committee and used to determine appropriate practices for the organization. The internal control assessment conducted in 2019 found that the Financial Group had an adequate internal control system in line with the COSO framework required by the Securities and Exchange Commission of Thailand. However, there were some shortcomings at the operational level ; the Board of Directors, Audit Committee, and senior management have made correction and improvement, and have put regulatory and preventive measures in place.

การรับแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการแจ้งข้อมูล ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในประเด็นเกี่ยวกับความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง การร้องเรียนเรื่องการให้บริการลูกค้า การถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน การกระทำผิดกฎหมาย ผิดระเบียบ ผิดจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจส่อถึงการทุจริตคอร์รัปชัน หรือประพฤติมิชอบของบุคคลในองค์กร โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ สามารถติดต่อสื่อสารกับธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มายังกรรมการอิสระ หรือติดต่อผ่าน Customer Care Center ของธนาคาร นอกจากนี้ พนักงานธนาคารสามารถติดต่อมายังประธานกรรมการธนาคาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือประธานเจ้าหน้าที่กำกับดูแลกิจการได้โดยตรง เพื่อแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจากการกระทำผิด

ธนาคารมีกลไกในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต โดยธนาคารจะไม่กระทำการใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่ธนาคาร เนื่องจากการแจ้งเบาะแสดังกล่าว และธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส ข้อมูลการร้องเรียน และเอกสารหลักฐานต่างๆ ไว้เป็นความลับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะรับรู้เฉพาะในกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องด้วย หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น นอกจากนี้ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนเป็นความลับ ทั้งนี้ธนาคารจะดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และระเบียบการสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาลงโทษทางวินัยที่ธนาคารกำหนด

Whistleblowing and Complaint Reporting

The Bank has set up channels for reporting information or complaints concerning the accuracy of the financial report, defective internal control system, customer services, human rights violation, actions deemed illegal, unethical, or against the rules, corrupt activities, and misconduct of employees in the organization. Employees and other stakeholders can contact the Bank by sending an email to the Independent Director or through the Customer Care Center. Furthermore, the Bank's employees can contact the Chairman of the Board, Chief Executive Officer, President, or Chief Governance Officer directly to report information or complaints concerning wrongdoing.

The Bank has a mechanism to protect whistleblowers and informants who act in good faith and will not unfairly treat employees, workers, or any other persons hired by the Bank due to such whistleblowing. The Bank will keep the information of whistleblowers, complaints, and evidence confidential. Such information will be known only by the assigned and related persons or will only be disclosed if required by law. There is also the option of filing a confidential complaint. Notwithstanding the foregoing, the Bank will handle the matter according to the complaint handling procedures, investigation regulations, and disciplinary procedures set by the Bank.

ช่องทางติดต่อธนาคาร
Contact Channels

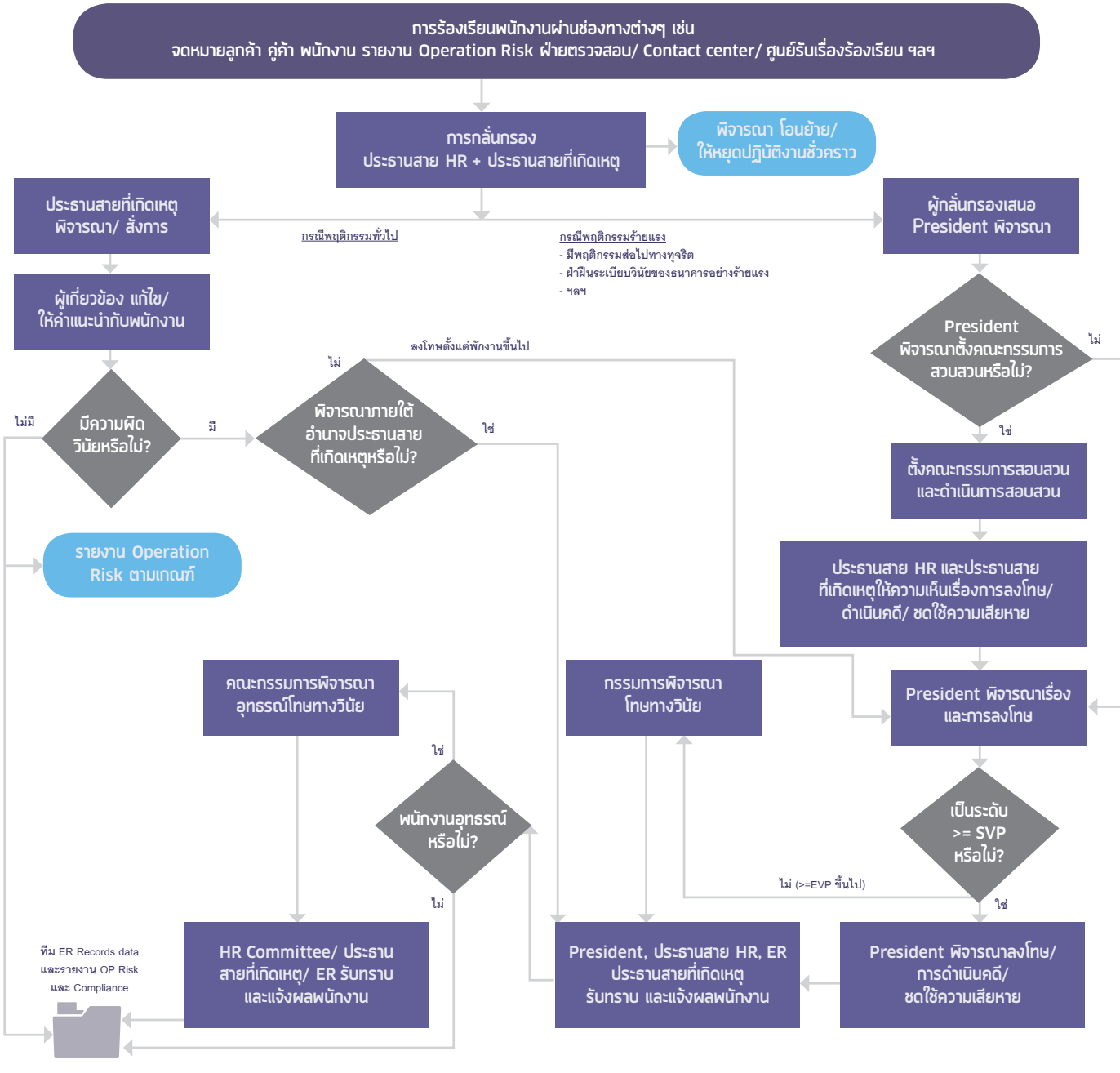
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่
500 อาคารอัมรินทร์ ทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
สาขาอโศก
209 อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

Kiatnakin Bank Public Company Limited
Head Office
500 Amarin Tower, Ploenchit Road, Lumpini, Pathum Wan, Bangkok 10330
Asoke Branch
209 KKP Tower, Sukhumvit 21 Road (Asoke), Khlong Toei Nuea, Watthana, Bangkok 10110

KKP Contact Center (ลูกค้าบุคคล/ personal customers)	0 2165 5555
KK Biz Contact Center (ลูกค้าธุรกิจ/ business customer)	0 2165 5599
Customer Care Center	0 2495 1550

ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations)	investor_relations@kiatnakin.co.th
กรรมการอิสระ (Independent Director)	independent_director@kiatnakin.co.th
เลขานุการบริษัท (Company Secretary)	corporate_secretary@kiatnakin.co.th

www.kiatnakin.co.th
www.facebook.com/kiatnakinlive
www.youtube.com/kiatnakinlive
https://line.me/kkplive
https://twitter.com/KiatnakinBank


การร้องเรียนพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น
จดหมายลูกค้า คู่ค้า พนักงาน รายงาน Operation Risk ฝ่ายตรวจสอบ/ Contact center/ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฯลฯ
การกลั่นกรอง
ประธานสาย HR + ประธานสายที่เกิดเหตุ
พิจารณา โอนย้าย/
ให้หยุดปฏิบัติงานชั่วคราว
ประธานสายที่เกิดเหตุ
พิจารณา/ สั่งการ
กรณีพฤติกรรมทั่วไป
กรณีพฤติกรรมร้ายแรง
- มีพฤติกรรมต่อไปทางทุจริต
- ฝ่าฝืนระเบียบวินัยของธนาคารอย่างร้ายแรง
- ฯลฯ
ผู้กลั่นกรองเสนอ
President พิจารณา
ผู้เกี่ยวข้อง แก้ไข/
ให้คำแนะนำกับพนักงาน
President
พิจารณาตั้งคณะกรรมการ
สวบสวนหรือไม่?
ไม่
ใช่
ลงโทษตั้งแต่พักงานขึ้นไป
ไม่
ไม่มี
มีความผิด
วินัยหรือไม่?
มี
พิจารณาภายใต้
อำนาจประธานสาย
ที่เกิดเหตุหรือไม่?
ใช่
ตั้งคณะกรรมการสอบสวน
และดำเนินการสอบสวน
รายงาน Operation
Risk ตามเกณฑ์
ประธานสาย HR และประธานสาย
ที่เกิดเหตุให้ความเห็นเรื่องการลงโทษ/
ดำเนินคดี/ ชดใช้ความเสียหาย
คณะกรรมการพิจารณา
อุทธรณ์โทษทางวินัย
กรรมการพิจารณา
โทษทางวินัย
President พิจารณาเรื่อง
และการลงโทษ
ใช่
พนักงานอุทธรณ์
หรือไม่?
เป็นระดับ
>= SVP
หรือไม่?
ไม่ (>=EVP ขึ้นไป)
ใช่
ไม่
ทีม ER Records data
และรายงาน OP Risk
และ Compliance
HR Committee/ ประธาน
สายที่เกิดเหตุ/ ER รับทราบ
และแจ้งผลพนักงาน
President, ประธานสาย HR, ER
ประธานสายที่เกิดเหตุ
รับทราบ และแจ้งผลพนักงาน
President พิจารณาลงโทษ/
การดำเนินคดี/
ชดใช้ความเสียหาย

จรรยาบรรณธุรกิจและการต่อต้านการทุจริต
Business Ethics and Anti-Corruption

คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาอนุมัติการทบทวนและปรับปรุงนโยบายเรื่อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ เมื่อปี 2560 เพื่อให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ตามที่ธนาคารในฐานะสมาชิกสมาคมธนาคารไทยได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงและประกาศความร่วมมือในการกำหนดจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ภายใต้แนวคิด "จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์พัฒนาเศรษฐกิจสู่ความยั่งยืน" เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ในการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณและยกระดับความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่มีความยุติธรรม ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องก่อนตัดสินใจใช้บริการ รวมถึงการปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559 และแนวทางการดำเนินธุรกิจสำหรับกลุ่มธุรกิจตลาดทุน โดยมีผลบังคับใช้กับทุกหน่วยงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2560 เป็นต้นมา

นโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธุรกิจฯ กำหนดหลักการสำคัญในเรื่องต่างๆ ที่ควรยึดถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
   1.1 การประกอบธุรกิจและการถือครองหลักทรัพย์
   1.2 การทำธุรกรรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
2 การหาผลประโยชน์จากกลุ่มธุรกิจฯ
3. หน้าที่ในการรักษาความลับ
   3.1 ข้อมูลที่ไม่ควรเปิดเผย
   3.2 สื่อมวลชน สิ่งพิมพ์ และการปรากฏตัวในที่สาธารณะ
   3.3 ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
4. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
   4.1 การเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้า
   4.2 พฤติกรรมที่ขาดจรรยาบรรณและความสัมพันธ์กับคู่แข่ง คู่ค้า และลูกค้า
   4.3 ของขวัญ เงินรางวัล และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
   4.4 คำร้องเรียนของลูกค้า
5. การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเคารพและให้เกียรติ
6. การรักษาข้อมูลและทรัพย์สินของกลุ่มธุรกิจฯ

The Board of Directors approved the review and revision of the Kiatnakin Phatra Financial Group Business Ethics in 2017 to ensure consistency with the Banking Industry Code of Conduct pursuant to the Memorandum of Understanding and Declaration to Develop "Commercial Bank Code of Conduct Toward Sustainable Economic Development." This will serve as a standard for the banking industry in conducting business in an honest and ethical manner and in assuring customers that they will receive fair services and accurate product information before making a decision to use a service. The revision also aimed to ensure that the Business Ethics are in line with the Securities and Exchange Act (No. 5) B.E. 2559 and Code of Business Conduct for Capital Market Operators. The revised Business Ethics applies to all organizational units of the Bank and companies in the Financial Group and is effective from 15 September 2017 onwards.

The Financial Group has defined key principles in Business Ethics as follows :

1. Conflict of interest
   1.1 Business conduct and securities holding
   1.2 Related-party transaction
2. Self-dealing
3. Duty of confidentiality
   3.1 Information that should not be disclosed
   3.2 Mass media, print media, and public appearance
   3.3 Personal information of customers
4. Market conduct
   4.1 Offering appropriate products and services to customers
   4.2 Unethical behavior and relationships with competitors, partners, and customers
   4.3 Gifts, prize money, and other expenses related to business
   4.4 Customer complaints
5. Treating others with respect and honor
6. Protecting the Financial Group information and assets

7. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและทางอิเล็กทรอนิกส์
8. การปฏิบัติตามกฎหมาย
   8.1 การให้ความร่วมมือกรณีมีการสอบสวน
   8.2 นโยบายและระเบียบบางประการที่มีผลกระทบกับกลุ่มธุรกิจฯ
9. หน้าที่ในการส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ

ทั้งนี้ ผู้สนใจสามารถศึกษานโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร ฉบับสมบูรณ์ได้ที่เว็บไซต์ธนาคาร http://www.kiatnakin.co.th/th/aboutus/guidelines-for-business-conduct และเว็บไซต์กลุ่มธุรกิจฯ http://www.kiatnakinphatra.com/ir/code_of_conduct?lang=th.

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ธนาคารกำหนดนโยบายหลักเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎเกณฑ์และกฎหมายกำหนด รวมถึงเพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

- นโยบายและมาตรการในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน
- นโยบายและมาตรการในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- นโยบายและมาตรการในการแจ้งเบาะแส
- นโยบายและมาตรการในการไม่เลือกปฏิบัติ
- นโยบายและมาตรการในการรักษาความลับ
- นโยบายและมาตรการในการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม
- นโยบายและมาตรการในการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์
- นโยบายและมาตรการในการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
- นโยบายและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ

ทั้งนี้ ธนาคารจะมีการทบทวนนโยบายเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในหรือภายนอกอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาอนุมัติ

7. Written and electronic communication
8. Legal compliance
   8.1 Cooperation in investigation
   8.2 Impact of certain policies and regulations on the Financial Group
9. Promoting compliance with the Business Ethics

Interested persons can review the complete version of Kiatnakin Phatra Financial Group Business Ethics on the Bank's website http://www.kiatnakin.co.th/th/aboutus/guidelines-for-business-conduct and the Financial Group's website http://www.kiatnakinphatra.com/ir/code_of_conduct?lang=th.

Building Corporate Culture and Compliance with Business Ethics

The Bank has established the following key policies to serve as principles for operation and business conduct in accordance with rules and laws, as well as good corporate governance.

- Policy and measures against fraud and corruption
- Policy and measures on prevention of conflict of interest
- Policy and measures on whistleblowing
- Policy and measures on non-discrimination
- Policy and measures on confidentiality
- Policy and measures against unfair competition
- Policy and measures against the use of insider information for self-interest
- Policy and measures on health, safety, and the environment
- Policy and measures on information protection and information system

The Bank will review the policies regularly or whenever there are significant changes caused by internal or external factors to submit to the Board of Directors or designated committee for approval.

ตัวอย่างเนื้อหาของนโยบายที่ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ เช่น

- **นโยบายและมาตรการในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน**

กลุ่มธุรกิจฯ จะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนกิจกรรมใดที่ผิดกฎหมาย เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือเป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและสมาชิกในครอบครัวจะต้องไม่รับของขวัญ การสันทนาการที่มากหรือบ่อยเกินไป รวมทั้งสิ่งตอบแทนอื่นใดที่ถือว่ามีมูลค่ามากเกินปกติจากบุคคลหรือบริษัทห้างร้านอื่นที่กลุ่มธุรกิจฯ ประกอบธุรกิจหรือจะประกอบธุรกิจด้วย เพื่อมุ่งหวังประโยชน์ทางธุรกิจกับกลุ่มธุรกิจฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

- **การสื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง**

<u>การสื่อสารภายใน</u>

กลุ่มธุรกิจฯ มีการสื่อสารเรื่องนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และชี้แจงบทบาทหน้าที่ของพนักงานในการชี้เบาะแสกรณีพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายคอร์รัปชัน รวมถึงการปกป้องคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อผู้ที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้กลุ่มธุรกิจฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ โดยสื่อสารไปยังกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ ระบบอินทราเน็ตของกลุ่มธุรกิจฯ การจัด Executive Talk นำโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเชิญผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจฯ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อ Anti-Corruption การจัดชี้แจงนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันให้แก่หน่วยงานต่างๆ และยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมหัวข้อ “นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน” ในรูปแบบ e-Learning ให้กับผู้บริหารและพนักงานในกลุ่มธุรกิจฯ ทุกคน โดยต้องทบทวนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อนี้เป็นประจำทุกปี

Examples of policies that promote corporate governance culture and compliance with Business Ethics:

- Policy and Measures Against Fraud and Corruption

The Financial Group shall not cooperate with or support any activities that are illegal, associated with corruption, or dangerous to society and national security. Moreover, directors, executives, employees, and their family members must not accept excessive or frequent gifts and entertainment, including any other offers that are of unusually high value from individuals or companies that the Financial Group is conducting business with, or will conduct business with, in order to gain business benefits from the Financial Group, either directly or indirectly.

- Communicating Anti-Corruption Policy and Related Regulations

<u>Internal Communication</u>

The Financial Group has communicated the anti-corruption policy and related regulations and explained the roles and duties of employees in reporting corrupt activities. It has also provided protection for whistleblowers and will not demote, punish, or negatively treat employees who refuse to engage in corruption even if such a refusal will cause the Financial Group to lose business opportunities. Communication with directors, executives, and employees is done through such channels as Financial Group’s intranet system, executive talks on anti-corruption led by the Chief Executive Officer, and anti-corruption policy briefs to various departments and units. The Financial Group has also organized e-learning training on "Anti-Corruption Policy" for all executives and employees to improve their knowledge and understanding on this topic every year.

การสื่อสารภายนอก

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน และได้สื่อสารไปยังสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ธนาคาร รายงานประจำปี รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ยังได้ส่งจดหมายเพื่อแจ้งเจตนารมณ์แก่คู่ค้าและลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการบนหลักธรรมาภิบาลและต่อต้านคอร์รัปชันของธนาคาร และในช่วงเทศกาลปีใหม่ ปี 2563 กลุ่มธุรกิจฯ ได้ขอความร่วมมือพนักงาน ส่ง e-card ไปยังคู่ค้า/ ลูกค้าให้ทราบทั่วกัน เพื่ออวยพรปีใหม่และขอความร่วมมืองดให้ของขวัญหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ในช่วงเทศกาลปีใหม่ หรือโอกาสอื่นใด แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ อีกทั้งยังได้สื่อสารแนวปฏิบัติเมื่อได้รับของขวัญจากคู่ค้า/ ลูกค้า กลุ่มธุรกิจฯ เพื่อสานต่อนโยบายงดรับของขวัญจากคู่ค้า/ ลูกค้า (Gift Policy) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติร่วมกัน

External Communication

The Financial Group takes anti-corruption seriously and has communicated this issue to the public and stakeholders through various channels such as the Bank's website, annual report, and corporate social responsibility report. Furthermore, it has sent a letter of intent to inform its business partners and customers about the Bank's corporate governance services and anti-corruption. During the New Year 2020, the Financial Group asked employees to send e-cards to business partners and customers to give them New Year greetings and to request their corporation by refraining from giving gifts and offers during the New Year festival or on other occasions to directors, executives, and employees of the companies in the Financial Group. It has also communicated the Gift Policy to directors, executives, and employees to be adhered to.

- **การเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายเพื่อการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน**

ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ได้ลงนามแสดงเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนการจัดทำโดยรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และได้รับการรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต และการรับรองการต่ออายุสมาชิกฯ ทุก 3 ปี

เพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานและส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลที่ดี ตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ธนาคารจึงได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและธนาคารสมาชิกอื่นๆ กำหนดและประกาศเจตนารมณ์ในการให้-งดรับของขวัญ (No Gift Policy) ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการที่ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจดำเนินการตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน

ด้านการสนับสนุนให้บริษัทคู่ค้าเข้าร่วมการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันนั้น กลุ่มธุรกิจฯ ได้ส่งหนังสือประกาศเจตนารมณ์การให้บริการบนหลักธรรมาภิบาลและต่อต้านการคอร์รัปชันไปยังคู่ค้า พร้อมทั้งเชิญชวนคู่ค้าเข้าร่วมโครงการ CAC เพื่อเป้าหมายสู่ความยั่งยืนของภาคธุรกิจไทย

- Joining a Network against Corruption

The Bank and companies in the capital market business group have signed a declaration of intent to join the Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC), which is endorsed by the government and Office of the National Anti-Corruption Commission and is certified as a member of the Coalition with a membership renewal every three years.

To show a strong intention to fight against corruption in all forms, to ensure transparency in operations, and to promote good governance in accordance with the principle of Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC), the Bank and other members of the Thai Bankers' Association have issued a declaration of intent in the No Gift Policy, which is in line with the policy implemented by the Bank and companies in the Financial Group since 2015.

To encourage business partners to participate in anti-corruption efforts, the Financial Group has sent a letter of intent to inform business partners about its corporate governance services and anti-corruption policy and has invited them to join the CAC in order to work together toward sustainability of the Thai business sector.

- **นโยบายและมาตรการในการรักษาความลับ**

ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ กรรมการและพนักงานอาจได้รับข้อมูลที่ไม่สมควรเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือสาธารณชน ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาวะตลาด การเจรจาต่อรอง การวางกลยุทธ์ และความสัมพันธ์กับลูกค้า คู่แข่ง หรือผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ กลุ่มธุรกิจฯ กำหนดให้กรรมการและพนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ รักษาความลับของข้อมูลที่ได้จากลูกค้า ตลอดจนผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ และระมัดระวังอย่างยิ่งในการที่จะไม่ใช้ข้อมูลที่ได้รับไปในทางที่ไม่สมควร รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยทางตรงหรือทางอ้อมไม่ว่าด้วยวิธีใดให้แก่บุคคลอื่น เพื่อใช้ประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ ไม่ว่าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น

- Policy and Measures on Confidentiality

In the course of business operations, directors and employees may obtain information that should not be disclosed to other people or the public. Such information may affect the market conditions, negotiations, strategy planning, and relationships with customers, competitors, and vendors. The Financial Group requires its directors and employees to keep such information confidential and not to use such information in an improper manner, as well as not to disclose such information, either directly or indirectly by any means, to other persons for the purpose of buying or selling securities, whether for themselves or for others.

นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า และแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เรื่องการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงาน

- **นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม**

ธนาคารกำหนดนโยบายเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า ธนาคารมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ ลูกค้าได้รับคำแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วนเพียงพอในการตัดสินใจ รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลกับธนาคารอื่นได้อย่างสะดวก ภายหลังการขายลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาและได้รับการดูแลแก้ไขที่เหมาะสม ตลอดจนช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน

และเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างทั่วถึง ธนาคารได้มีการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมหัวข้อ “การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)” ให้กับกลุ่มพนักงานขายและพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารให้ความรู้ไปยังพนักงานทุกคนผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงมีการประกาศเจตนารมณ์สู่สาธารณะผ่านช่องทางเว็บไซต์ เพื่อตอกย้ำว่าธนาคารให้ความสำคัญกับประเด็นนี้อย่างจริงจัง โดยสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.kiatnakin.co.th/th/news-activities/2019110536304.

- **นโยบายและมาตรการในการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย**

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินอยู่เสมอ รวมถึงมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพให้แก่พนักงาน

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ กำหนดประเด็นนี้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยวางแนวทางให้กลุ่มธุรกิจฯ ต้องไม่ดำเนินธุรกิจใดๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อมได้รับความเสียหาย ไม่สร้างผลกำไรบนภาระของสังคม รวมถึงดำเนินการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานในการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรและพลังงานต่างๆ อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพ

In addition, the Financial Group has set guidelines for customer information disclosure and personal information protection in line with the Business Ethics on customer personal information confidentiality and international standards.

- Market Conduct Policy

The Bank has set the Market Conduct Policy to assure customers that the Bank has a corporate culture which focuses on fair and sincere services, and does not seek to gain advantage. Customers receive advice on products or services that match their needs and financial capabilities. They also receive clear, complete, and sufficient information needed to make a buying decision and are able to easily compare information with other banks. After purchase, customers can report problems and receive appropriate care. Moreover, the Bank helps customers to understand their rights and responsibilities regarding the use of financial services.

To ensure compliance with the policy, the Bank has offered a training course on “Market Conduct” for salespersons and employees involved in customer service. Furthermore, it has communicated the policy to all employees through internal communication channels and publicly declared its intent through websites to show that the Bank takes this issue seriously. For more information, visit https://www.kiatnakin.co.th/th/news-activities/2019110536304.

- Policy and Measures on Health, Safety, and the Environment

The Financial Group places importance on maintaining a safe working environment and provides healthcare, an annual health check-up, and accident and health insurance to employees.

In addition, the Financial Group has defined this issue as part of the policy on guidelines for socially responsible business practices requiring the Financial Group not to operate any business that harms the economy, culture, society, and environment or that generates profits in a way that burdens society. The Financial Group is also required to conduct campaigns and raise awareness among employees to conserve and use resources and energy wisely and efficiently.

- **นโยบายและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและระบบสารสนเทศ**

กลุ่มธุรกิจฯ มีการกำหนดนโยบายเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นกรอบในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล ได้แก่ COBIT, ISO20000, ITIL และ ISO27001 ซึ่งพนักงานทุกคนมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้สามารถเสริมศักยภาพและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้ทันการณ์ มีระบบสารสนเทศที่เสถียร สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีการป้องกันภัยคุกคามและรักษาความปลอดภัยต่อระบบสารสนเทศ และเพื่อให้นโยบายมีความทันสมัย นำมาปฏิบัติได้จริง จึงกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ

สำหรับการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า กลุ่มธุรกิจฯ มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจมีการกำหนดเรื่องการรักษาความลับและความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า กล่าวคือ จะไม่ค้ากำไรจากข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และจะไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า ยกเว้นได้รับการยินยอมจากลูกค้า หรือมีหน้าที่เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การเปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานราชการตามกฎหมาย

- Policy and Measures on Information Protection and Information System

The Financial Group formulated the Information Technology Policy to serve as a framework for information technology operation and management in accordance with international standards and practices, such as COBIT, ISO20000, ITIL, and ISO27001. Every employee must strictly comply with this policy in order to increase the capacity and the timely support of the Bank's business activities, to enhance the information system stability, and to maintain the information system security. To make sure that the policy is up to date and applicable, it is reviewed at least, once a year or whenever there are significant changes to the risks of the Financial Group.

The Financial Group has established the guidelines for protecting personal information and customer information disclosure. Moreover, the Business Ethics has also set forth the guideline for customer information confidentiality and safety to prohibit profiteering from customer personal information and by disclosing customer information, unless approved by customers or required by the law, such as disclosing information to a government agency.

กระบวนการติดตามและจัดการให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจฯ ถือว่าการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจเป็นหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ที่จะต้องตรวจตราสถานการณ์ที่อาจขัดกับมาตรฐานทางการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ และรายงานร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายและผิดหลักจรรยาบรรณ (ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หน้า 41-42)

กลุ่มธุรกิจฯ มีการดำเนินการติดตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน สอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตามการกระทำความผิด และเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ โดยการติดตาม ประเมินผล และตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจผ่านทางการสอบทานของสายกฎหมายและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และสำนักตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีการรายงานผลการสอบทานดังกล่าวต่อคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกำกับกิจการ และคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคารเพื่อรับทราบ

Monitoring and Compliance with Business Ethics

The Financial Group considers that compliance with the Business Ethics is a duty of directors, executives, and all employees who are required to monitor situations that may conflict with the business operation standards of the Financial Group. They are also expected to report illegal and unethical behavior. (For reporting channels, see pages 41-42)

The Financial Group has set procedures for following up complaint handling and investigations, and for imposing disciplinary actions against employees who do not comply with laws and regulations with fairness and without discrimination. Furthermore, the compliance with Business Ethics is monitored, evaluated, and examined regularly through the audit carried out by the Compliance Office and Internal Audit Office. The audit results will be reported to the Compliance and Governance Committee and Audit Committee.

การอบรมให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณธุรกิจภายในองค์กร

นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของ e-learning ซึ่งกำหนดเป็นบทเรียนภาคบังคับสำหรับพนักงานใหม่ และกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กรทุกคนต้องทบทวนความรู้ความเข้าใจเป็นประจำทุกปี โดยต้องทำแบบทดสอบและต้องได้คะแนนร้อยละ 100 เพื่อให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีร่วมกัน

In-House Training on Business Ethics

The Financial Group offers an e-learning course on Business Ethics, which is compulsory for new employees. The Board of Directors, senior executives, and employees at all level are required to review their knowledge and understanding annually and to take a test with a required pass score of 100 percent in order to maintain performance standards.

การบริหารความเสี่ยง
Risk Management

กลุ่มธุรกิจฯ วางนโยบายเรื่องการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง Enterprise Risk Management (ERM) เพื่อให้เป็นระบบบริหารความเสี่ยงที่มีความเหมาะสม เพียงพอกับปริมาณและความซับซ้อนของธุรกรรม และมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญครบถ้วน พร้อมทั้งบริหารควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ของกลุ่มธุรกิจฯ และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ภายใต้ความไม่แน่นอนที่เป็นความเสี่ยงและโอกาส

ทุกหน่วยงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายบริหารความเสี่ยงนี้ โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และมีสายงานบริหารความเสี่ยงของธนาคาร รวมถึงหน่วยงาน/ กลุ่มบุคคล/ ตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการบริหารความเสี่ยงกลางของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ เป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายที่เกี่ยวข้อง

สายบริหารความเสี่ยงเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระจากสายงานทางด้านธุรกิจ ทำหน้าที่ควบคุม รับผิดชอบในการให้ความเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นอิสระเชื่อถือได้ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้ โดยกลุ่มธุรกิจฯ มีโครงสร้างในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง ด้วยการประยุกต์ใช้แบบจำลอง “การควบคุมดูแลความเสี่ยงสามระดับ” เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลุ่มธุรกิจฯ จะมีการควบคุมดูแลความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

The Financial Group has set the Risk Management Policy based on the Enterprise Risk Management (ERM) framework to appropriately, efficiently, and sufficiently manage the risks of varying transaction complexity. The policy covers important risks and their managements to ensure consistency with the policies and strategies of the Financial Group and acceptable risk levels, which will enable the Financial Group to maximize value for shareholders, taking into consideration all stakeholders and uncertain conditions that can offer both risk and opportunity.

All organizational units of the Bank and of companies in the Financial Group have the duty to comply with this Risk Management Policy. The Risk Management Committee is responsible for managing the risks of the Bank and companies in the Financial Group in meeting the objectives smoothly and effectively. The Risk Management Division of the Bank, as well as units, individuals, and representatives assigned to oversee the central risk management of the companies in the Financial Group, are responsible for supervising and ensuring compliance with relevant policies.

The Risk Management Division is independent from the Business Division. It is responsible for independently expressing opinions regarding business risks and controlling the risks to an acceptable level. The Financial Group has developed a structure for risk control and management based on the “three levels of risk control” model to ensure that the Financial Group’s risk control is appropriate and effective.

การควบคุมดูแลความเสี่ยงสามระดับ

ระดับที่ 1 : ระดับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง

หน่วยงานที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) ต้องควบคุมดูแลความเสี่ยงของหน่วยงานของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

ระดับที่ 2 : ระดับสายบริหารความเสี่ยงและสายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

สายบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำกับและสนับสนุนให้มีเครื่องมือ กระบวนการ การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และมีความเสี่ยงอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ส่วนสายกำกับดูแลการปฏิบัติงานมีหน้าที่กำกับดูแลและสอบทานให้การดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ เป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงและกฎเกณฑ์ของทางการ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง

ระดับที่ 3 : ระดับสายตรวจสอบภายใน

ทำหน้าที่ตรวจสอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

Three Levels of Risk Control

Level 1 : Risk Owner

The risk owner must manage its risk to an appropriate level.

Level 2 : Risk Management and Operational Supervision

The Risk Management Division is responsible for ensuring effective risk management instruments and processes, and for controlling the risk to an acceptable level. The Operational Supervision is responsible for overseeing and reviewing the operations to be in accordance with the Risk Management Policy and government regulations. The Operational Supervision is independent from the risk owner.

Level 3 : Internal Audit

The Internal Audit is responsible for auditing risk management and internal control.

นอกจากนี้ สายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการจัดทำรายงานภาพรวมความเสี่ยงของธนาคารและภาพรวมความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน และคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกไตรมาส โดยกลุ่มธุรกิจฯ ได้มีการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญในด้านต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างครบถ้วน ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงดังต่อไปนี้

1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
2) ความเสี่ยงด้านเครดิต
3) ความเสี่ยงด้านตลาด
4) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและ ALM
5) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ
6) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
7) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

และเมื่อมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางด้านสังคม และ/หรือ สิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมด้วยทุกครั้ง

In addition, the Risk Management is responsible for preparing a risk report for the Bank and companies in the Financial Group to submit to the Risk Committee on a monthly basis, and to the Board of Directors on a quarterly basis. The Financial Group has also assessed important risks that may impact its business, including :

1) Strategic risk
2) Credit risk
3) Market risk
4) Liquidity and ALM risk
5) Operational risk
6) Reputation risk
7) Information technology risk

Every time a new product is released or significant change occurs, a relevant unit must conduct an additional analysis of social and/or environmental risk.

การประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

สายบริหารความเสี่ยงมีการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่เป็นประจำทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะประเมินในบริบทของความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรใน 3-5 ปีข้างหน้า ที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัญหาภูมิรัฐศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของทางการ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น ภัยแล้ง และน้ำท่วม เป็นต้น เมื่อประเมินแล้วพบว่ากลุ่มธุรกิจฯ มีความเสี่ยงเรื่องใดอยู่ในระดับสูง ผู้รับผิดชอบต่อความเสี่ยงจะเป็นผู้จัดทำแผนลดและติดตามความเสี่ยง พร้อมทั้งดำเนินการตามแผนดังกล่าว เพื่อปรับความเสี่ยงให้ลดลงมาอยู่ภายใต้ระดับที่ยอมรับได้ ส่วนความเสี่ยงด้านอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ จะมีการติดตามระดับความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

โดยสายบริหารความเสี่ยงมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. การกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับของความเบี่ยงเบนไปจากความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) ที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ และเหมาะสมตามลักษณะ ปริมาณ และความซับซ้อนของการทำธุรกรรมของกลุ่มธุรกิจฯ
2. การประเมินโอกาสที่จะเกิดขึ้นและผลกระทบของความเสี่ยงที่สำคัญ โดยพิจารณาจากโอกาสหรือความถี่ (Likelihood/Frequency) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Severity of Impact) ทั้งในผลกระทบที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินโดยอ้างอิงจาก Risk Matrix Scale
3. การกำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง เพื่อสะท้อนให้กลุ่มธุรกิจฯ เห็นถึงความเสี่ยงที่เคยเกิดขึ้นในอดีตที่ผ่านมา (Lacking Indicators) และยังสามารถบ่งชี้หรือพยากรณ์ให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถคาดคะเนถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต (Leading Indicators) จากระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยงที่ชี้วัด ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มธุรกิจฯ สามารถปรับตัวและป้องกันความเสี่ยงได้ก่อนที่ความเสี่ยงเหล่านั้นจะเกิดขึ้นจริงและส่งผลเสียหายต่อกลุ่มธุรกิจฯ
4. การเตรียมแผนเพื่อลดความเสี่ยง (Mitigation Plan) เพื่อปรับความเสี่ยงที่เกินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ให้ลดลงมาอยู่ภายใต้ระดับที่กำหนดไว้
5. การติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างต่อเนื่อง โดยให้สอดคล้องกับระเบียบกระบวนการ และนโยบายการบริหารความเสี่ยง

Emerging Risk Assessment

The Risk Management assesses emerging risks on an annual basis or when significant changes occur. The risks are assessed for their possible impacts on business operations in the next 3-5 years due to changes in economic factors, geopolitical problems, regulatory changes, and technological changes. When a high risk is found, the risk owner will prepare a risk mitigation and monitoring plan and implement it to reduce the risk to an acceptable level. Other identified risks will be monitored on a regular basis.

The Risk Management has set up a systematic risk management process as follows :

1. Determine the risk appetite and risk tolerance of key risks appropriate to the nature, number, and complexity of transactions of the Financial Group.
2. Assess the probability and impact of key risks by analyzing the likelihood or frequency and the severity of the impact, both monetary and non-monetary, with reference to a risk matrix scale.
3. Define risk indicators that reflect risks that have occurred in the past (lagging indicators), and that predict risks that may occur in the future (leading indicators), which will help the Financial Group to adapt and prevent risks before they occur and cause damage.
4. Prepare a mitigation plan to reduce the risk beyond the risk appetite limits to a desired level.
5. Monitor and evaluate the Financial Group's risk management continuously to ensure conformity with risk management regulations, procedures, and policy.

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ ได้มีการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ ให้ดียิ่งขึ้นหลายประการ อาทิ การประยุกต์เครื่องมือเดิมและพัฒนาเครื่องมือใหม่ การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแผนจะใช้ในอนาคต การเตรียมความพร้อมในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อสนับสนุนงานของสายตลาดการเงิน และการออกหลักเกณฑ์ มาตรการใหม่ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ

นอกเหนือจากพัฒนาการด้านการบริหารความเสี่ยงใหม่แล้ว กลุ่มธุรกิจฯ ยังสานต่อการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ด้านการบริหารความเสี่ยงต่างๆ จากปีที่ผ่านมา อาทิ

1. การมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงกับสายธุรกิจตั้งแต่ขั้นตอนการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการทำงาน

2. การฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง และกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในการบริหารความเสี่ยง เพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยงที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. ด้านความเพียงพอของเงินกองทุน กลุ่มธุรกิจฯ ได้พัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีการประเมินความเพียงพอของเงินกองทุน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ในหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนตาม Basel โดยกระบวนการดังกล่าวจะครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งหมดของกลุ่มธุรกิจฯ และประเมินความเพียงพอของเงินกองทุนทั้งหมด 3 มุมมอง คือ มีเงินกองทุนเพียงพอสำหรับการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต มีเงินกองทุนเพียงพอรองรับความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และมีเงินกองทุนเพียงพอรองรับความเสียหายในภาวะวิกฤต

สำหรับปี 2563 กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและมุ่งเน้นในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินความเสี่ยง อาทิ โดยทำการ Re-Develop Application Score สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถใหม่ สินเชื่อรถเก่า และสินเชื่อรถกู้เงินด่วน เนื่องจากปัจจัยความเสี่ยงที่เปลี่ยนไปจึงต้องปรับปรุงแบบจำลองให้มีความแม่นยำในการแยกแยะลูกค้าให้ดีขึ้น ตลอดจนการทำ Recovery Score/ CHAID โดยจะเป็นการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานเพื่อให้ส่วนงานติดตามหนี้สามารถทราบได้ว่ากลุ่มลูกค้าใดที่ควรใช้สำนักงานติดตามหนี้ภายนอก กลุ่มใดธนาคารสามารถจัดการได้เองเพื่อประหยัดต้นทุนในการจัดการ โดยในทุกๆ แบบจำลองของธนาคาร

In 2019, the Financial Group developed new risk management practices to enhance its risk management capability, including the application of existing management tools and development of new tools, preparation for the systems and rules planned for implementation by the Bank of Thailand, preparation for new product launches to support financial marketing, setting new rules and measures, and improving various processes.

In addition to developing new risk management practices, the Financial Group implemented activities that were initiated in the previous year to benefit risk management, including :

1. The Business Division's participation in risk management in the development/ improvement of products, services, and work processes.

2. Training and education on risk management for personnel of the Bank and companies in the Financial Group to improve their knowledge and understanding of risk management, and to foster risk awareness in order to create a better risk management culture in the organization.

3. The Financial Group has developed a risk management process to assess capital adequacy in line with the Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) according to the Basel Accord on Banking Supervision. The process covers all significant risks of the Financial Group and three assessments of capital adequacy, including capital adequacy for future business expansions, capital adequacy for current risks, and capital adequacy for damages during crisis.

In 2020, the Financial Group will focus on risk management and developing risk assessment tools such as the Re-Develop Application Score for new and old car hire purchase loans and car quick cash. Because of the changes in risk factors, it is necessary to develop and improve models in order to identify customers more accurately. It will also develop the Recovery Score/ CHAID to allow the Debt Collection Division to determine the customer groups that should be handled by an external debt collector and the groups that can be managed by the Bank to save management costs. Every

จะมีการทำตรวจสอบทุกๆ ไตรมาส เพื่อให้แน่ใจในประสิทธิภาพและความถูกต้องแม่นยำในการบริหารจัดการความเสี่ยง และยังคงเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างสายบริหารความเสี่ยงและสายธุรกิจต่างๆ ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยง การสร้างเครื่องมือและ/ หรือกระบวนการเพื่อให้สามารถสะท้อนความเสี่ยงที่กลุ่มธุรกิจฯ อาจเผชิญได้ในอนาคต

ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง ERM

- **กรณีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ**

กลุ่มธุรกิจฯ ต้องดำเนินการให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เหมาะสมสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีแผนที่จะทำธุรกิจ/ การเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางการประเมิน ควบคุม ติดตาม ตลอดจนรายงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการดังกล่าว เพื่อจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการฉบับปัจจุบันของธนาคาร รวมถึงหลักเกณฑ์การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เกี่ยวข้องของแต่ละบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ

ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ของธนาคารทุกครั้ง หน่วยธุรกิจ/ หน่วยงานเจ้าของผลิตภัณฑ์/ หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน ผู้ประสานงานประจำสายงาน สายบริหารความเสี่ยง สายตรวจสอบภายใน สายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และทีมพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในด้านต่างๆ การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและกฎหมายภาษีอากรเพื่อให้การดำเนินการเสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐถูกต้องครบถ้วน รวมถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากคู่ค้าที่มีต่อกลุ่มธุรกิจฯ และผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยร่วมกันศึกษาความเป็นไปได้ การประเมินความเสี่ยงและจัดทำแผนปรับลดความเสี่ยง การพัฒนาผลิตภัณฑ์/ บริการ/ กระบวนการตามแผนโครงการฯ และดำเนินการตามแผนปรับลดความเสี่ยง รวมถึงการสอบทานความพร้อมก่อนนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในหลักเกณฑ์เรื่องกระบวนการออกผลิตภัณฑ์ และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของธนาคาร เพื่อจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเงินฯ ตามแนวทาง ERM

model used by the Bank will be examined on a quarterly basis to ensure their efficiency and accuracy in managing risks. Furthermore, the Financial Group will continue to promote participation between the Risk Management and Business Divisions in managing risks, as well as developing risk management processes and tools and/ or processes to reflect future risks that may be faced by the Financial Group.

Example of Enterprise Risk Management

- New Product Launches and Process Changes

The Financial Group must ensure that the risk management process is appropriate for new products planned to be put on the market, or for changes of existing products and work processes. The process should cover the analysis of operational risks and their potential impacts, as well as guidelines for assessing, controlling, monitoring, and reporting such operational risks in order to manage the risks at acceptable levels, in a timely manner, and in accordance with the current operational risk management policy of the Bank and relevant rules for launching new products for each company in the Financial Group.

In every development of new products and also in process changes, the Business Unit, Project Manager, and Project Owner must work with the Supporting Unit, Division BA, Risk Management Division, Audit Division, Operational Supervisory Division, and Corporate Sustainability Team to analyze the risk and potential impacts, the compliance with relevant laws and tax laws to ensure accurate tax payment, and the impact from business partners on the Financial Group, as well as any environmental and social impacts. They must work together to conduct a feasibility study, and a risk assessment. They should work on risk mitigation planning and develop products, services, or processes according to the plan, implementing the risk mitigation plan in order to manage the risk at an acceptable level, in a timely manner, and in line with the ERM policy of the Financial Group.

เมื่อผลิตภัณฑ์ใหม่ได้รับการอนุมัติจากคณะอนุกรรมการเตรียมความพร้อมผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานใหม่แล้ว จึงจะสามารถดำเนินการในเชิงธุรกิจได้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานทุกอย่างของกลุ่มธุรกิจฯ มีความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับที่ไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้

Once the new product has been approved by the New Product and Work Process Sub-committee, further business plans can be implemented to ensure that every product and work process of the Financial Group is at an acceptable risk level and will not cause negative impacts on society or the environment at a level that cannot be remedied.

การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง โดยการผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร จึงได้กำหนดกลยุทธ์และการริเริ่มให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา ซึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ คือ ความร่วมมือที่ดียิ่งขึ้นในการทำงานระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ กับสายบริหารความเสี่ยง เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงตั้งแต่ขั้นตอนแรกในกระบวนการทำงานของแต่ละโครงการ โดยตัวอย่างของกระบวนการออกผลิตภัณฑ์หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ทุกอย่างของธนาคาร ตามที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในหน้า 55

นอกจากนั้น เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงอันเป็นพื้นฐานที่จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี เพื่อการเจริญเติบโตที่แข็งแกร่งของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างยั่งยืน กลุ่มธุรกิจฯ จะสนับสนุนให้มีกิจกรรมในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเน้นย้ำถึงความสำคัญของความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้บริหารประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการบริหารความเสี่ยง
3. มีการส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการ เหตุผล และการนำไปใช้ในทางปฏิบัติของการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งปลูกฝังไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดว่าไม่ควรมีความเสี่ยง แต่ต้องเข้าใจและบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และส่งเสริมให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจในภาพรวม ให้กับพนักงานทุกคนผ่านทางการอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสมและชัดเจน
5. มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารความเสี่ยงที่ดี

Fostering Risk Culture

The Financial Group places importance on promoting risk culture across the organization and has incorporated it into the corporate culture. It has developed strategies and initiatives to foster risk culture since 2015, resulting in a better cooperation between business units and the Risk Management Division in assessing risks from the first stage of the project. Examples of the Financial Group's product launch and work process changes are provided on page 55.

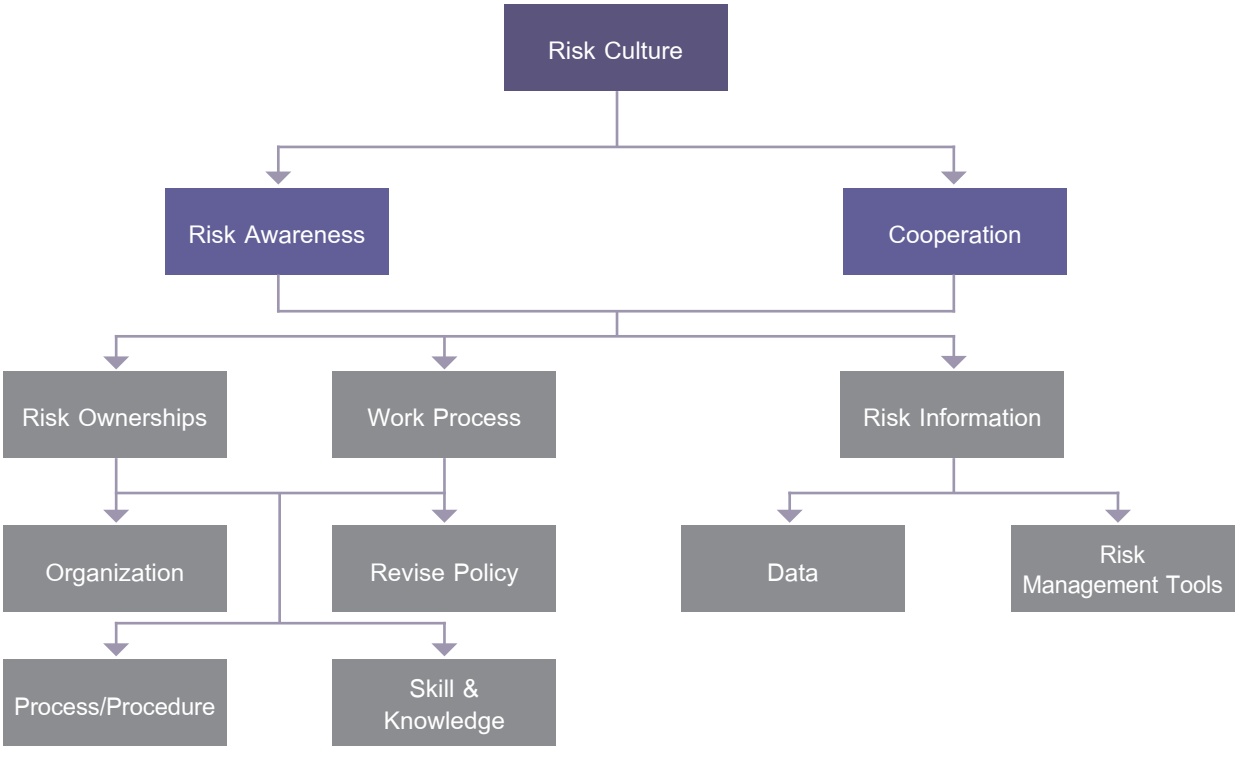
In addition, to foster risk management awareness, which will serve as a foundation for enhancing business performance to achieve sustainable growth, the Financial Group will promote the following activities :

1. Senior executives stress the importance of risks regularly.
2. Executives act as a good example in managing risks.
3. Promote knowledge and understanding of the principles, methods, reasons, and implementation of risk management. Prevent any misunderstanding that risk management is not necessary and offer training to employees to improve their understanding and their ability to manage risks to an appropriate level, in order to maximize benefits for the business as a whole.
4. Clearly and appropriately determine risk management roles and responsibilities.
5. Develop an organizational structure to facilitate efficient risk management.

6. มีการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ Risk Appetite อย่างเคร่งครัด
7. มีความโปร่งใสในการดำเนินการหรือตัดสินใจในเรื่องความเสี่ยง
8. คำนึงถึงทัศนคติและพฤติกรรมของการบริหารความเสี่ยงที่ดี ในกระบวนการจัดหา ประเมิน ปรับเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงาน
9. มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงให้เป็นเป้าหมายสำหรับ Risk Owner ตามความเหมาะสม

6. Strictly control risks and maintain them below risk appetite limits.
7. Act or make decisions regarding risks in a transparent manner.
8. Exercise a good risk management attitude and practice in procurement, evaluation, and employee position change processes.
9. Define risk indicators for risk owners as appropriate.

Strategic Direction & Initiatives



การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ แก่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานของธนาคารและกลุ่มธุรกิจฯ อย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น

In-House Training on Risks and Risk Management

In addition, the Bank has educated the Board of Directors, senior management, and employees of the Bank and Financial Group on risk management regularly, for example :

หัวข้ออบรม Training Topic	ผู้เข้าอบรม Participant	ความถี่ในการจัดอบรม Training Frequency
Executive Talk ด้านการบริหารความเสี่ยง Executive Talk on Risk Management	คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร Board of Directors Executive Committee	ปีละ 1 ครั้ง Once a year
การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยง Risk Management and Control	คณะกรรมการตรวจสอบ Audit Committee	ไตรมาสละ 1 ครั้ง Once every quarter
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง Introduction to Risk Management	พนักงานทุกระดับชั้น All employees	ไตรมาสละ 1 ครั้ง Once every quarter
การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ การบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร General Risk Management Credit Risk Management Market Risk Management Operational Risk Management Liquidity and Banking Interest Rate Risk Management	พนักงานทุกระดับชั้น All employees	ปีละ 1 ครั้ง Once a year
Risk Awareness และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อยู่ใกล้ตัว Risk Awareness and Common Risk Management	พนักงานเข้าใหม่ทุกคน New employees	เดือนละ 1 ครั้ง Once a month

การจัดการภาวะวิกฤต
Crisis Management

ธนาคารได้ตระหนักและให้ความสำคัญ ในด้านการบริหารสถานการณ์วิกฤต เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคารและกลุ่มธุรกิจฯ มีประสิทธิผลและเหมาะสมกับสถานการณ์ และในกรณีที่มีเหตุการณ์ ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ต้องหยุดชะงัก ธุรกรรมที่สำคัญ (Critical Business Functions) จะต้องสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม และเป็นไปตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารได้พัฒนาการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง และได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของธนาคารในระดับของการบริหารจนถึงระดับคณะทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญและภัยคุกคามอย่างต่อเนื่อง จัดทำ และทบทวนแผนบริหารสถานการณ์วิกฤต (Crisis Management Plan) ระดับธนาคาร และแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านเทคโนโลยี (IT Disaster Recovery Plan) ระดับธนาคาร รวมทั้งแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ระดับฝ่ายงาน เป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องมากที่สุด อนึ่ง เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มความเสี่ยงในด้านภัยคุกคามจากการเกิดอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบต่างๆ มีแนวโน้มสูงขึ้นมากและพัฒนามาในรูปแบบที่หลากหลาย ธนาคารมีหน่วยงานเฉพาะที่เฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงธนาคารได้มีการศึกษาและพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่างๆ รวมทั้งมีการจัดทำแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีในกรณี Cyber-attack (IT Disaster Recovery Plan : Cyber-Attack) ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และได้มีการทดสอบแผนงานภายในธนาคาร และทดสอบร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

The Bank recognizes the importance of crisis management to ensure that the business continuity management systems of the Bank and the Financial Group are effective and appropriate for the current situations. In the event that the normal operations of the Bank and companies in the Financial Group are interrupted, the critical business functions must be able to operate continuously or resume operations in a timely fashion in accordance with the guidelines set by the Bank of Thailand. The Bank has continuously improved its management and established a continuity management structure at the management to working group levels in order to increase the efficiency of the continuity management plan's implementation.

The Bank conducts a risk and threat assessment, and reviews the Crisis Management Plan at the bank level, processing the IT Disaster Recovery Plan at the total bank level, and the Business Continuity Plan at the division level on an annual basis, or whenever significant changes occur, in order to ensure uninterrupted and efficient operations. In addition, because the risk from computer crime in its various forms has increased in recent years, the Bank has set up an ad-hoc unit to monitor cyber threats. It has also studied and considered various aspects of the risk in developing the IT Disaster Recovery Plan : Cyber-Attack, which has already been approved by the Board of Directors and tested within the bank and with the Bank of Thailand.

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในด้านต่างๆ ของพนักงานโดยรวม ธนาคารได้กำหนดให้มีการทดสอบการปฏิบัติงานตามแผนบริหารสถานการณ์วิกฤตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและเตรียมความพร้อมในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยได้ทำการทดสอบแผนงานใน 2 ส่วนหลักๆ คือ การทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งในส่วนของการให้บริการและด้านระบบงาน และรวมถึงการทดสอบการสื่อสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) และการซ้อมแผนอพยพและหนีไฟ

การเตรียมความพร้อมด้านปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินนั้น ธนาคารให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับผู้ให้บริการของธนาคาร (Outsourcers) และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานด้านการชำระเงิน และหน่วยงานด้านการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ โดยจะเข้าร่วมทดสอบแผนฉุกเฉินกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี

Furthermore, to promote awareness and preparedness for emergencies, the Bank has tested the crisis management plan on a regular basis to ensure that relevant units and employees understand and are prepared for their roles and responsibilities in the event of an emergency. The plan is tested in two key areas : service and work system continuity management, including a call tree and an evacuation and fire drill.

For operational preparedness for emergencies, the Bank places importance on working together with outsourcing service providers and relevant agencies including regulatory agencies, repayment agencies, and clearing and settlement agencies. It will participate in an emergency plan test with these agencies on an annual basis.

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
Responsible Lending

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินในการร่วมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ ผ่านการจัดสรรและสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มผู้บริโภคตลอดจนภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการก่อให้เกิดการจ้างงาน การสร้างอาชีพ และการสร้างชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้กับประชาชน ขณะเดียวกันก็ใส่ใจและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการเหล่านั้นควบคู่ไปด้วย โดยกำหนดให้กระบวนการพิจารณาสินเชื่อและการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ บริการใหม่ต้องมีการประเมินผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้การสนับสนุนกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมเรื่องการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม

The Bank is aware of the important role of financial institutions in contributing to the economic growth of the country through financial allocation, as well as supporting consumers and the business sector, which in turn creates employment, jobs, and a better quality of life. At the same time, the Bank also pays attention to social and environmental impacts that may occur as a result of those projects. Therefore, it requires the credit approval process and new product/ service development to properly assess negative environmental and social impacts. It also supports national and international organizations in promoting the concrete development of responsible leading.

ความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ
Cooperation with National Organizations

- **การลงนามความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน**

ธนาคารได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนด "แนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ" กับธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งสมาคมธนาคารไทย และอีก 14 ธนาคารพาณิชย์ ภายใต้หลักการ "การธนาคารเพื่อความยั่งยืน" ที่มุ่งเน้นการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance : ESG) มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วย 4 แนวทางหลัก ได้แก่

(1) การแสดงเจตนารมณ์ในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง
(2) การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ในการปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักการด้าน ESG และประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการให้สินเชื่อของธนาคาร
(3) การกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานภายในซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย กระบวนการให้สินเชื่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการมีบุคลากรที่มีศักยภาพและความพร้อมในการผลักดันให้มีการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร
(4) การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส โดยเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการตามหลักการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชน

ซึ่งนับเป็นก้าวสำคัญของความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินไทยในการขับเคลื่อนภาคการเงินและประเทศไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว โดยธนาคารอยู่ระหว่างการปรับปรุงนโยบายสินเชื่อ ของธนาคารให้สอดคล้องกับแนวทางข้างต้น และมีแผนที่จะนำไปใช้ประกอบการให้สินเชื่อภายในปี 2563

- MOU for Development of Sustainable Banking Guidelines

The Bank has signed a memorandum of understanding to develop "**sustainable banking guidelines - responsible lending**" with the Bank of Thailand, Thai Bankers' Association, and 14 other commercial banks. Under the "**sustainable banking**" principle, this project aims to incorporate environmental, social, and governance factors (ESG) into formulating responsible lending policies strategies, and guidelines for managing risks and impacts from commercial bank lending. There are four main guidelines :

(1) Commitment to responsible lending and the tone from the top.

(2) Stakeholder engagement to improve the bank's operations in order to be in line with the ESG principle and to assess the direct and indirect impacts of lending.

(3) Formulation of policies and internal implementation mechanisms, encompassing policy making, the lending process, and risk management, as well as assigning capable personnel to drive implementation within organizations.

(4) Transparent disclosure of information concerning responsible lending implementation to the public.

This is an important cooperation between Thai financial institutions to drive the financial sector and the country toward a long-term sustainability. At present, the Bank is revising its credit policy to account for the above guidelines and planning to implement the revised policy in 2020.

- **การลงนามความร่วมมือ โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 8 (PGS8)**

ธนาคารได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 8 (PGS8) ซึ่งดำเนินการโดย บสย. ภายใต้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐบาลในการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่ไม่มีหลักประกัน หรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย. จะให้การค้ำประกันสินเชื่อนั้นโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมประกัน ทั้งนี้ มุ่งหวังให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้คล่องตัวยิ่งขึ้น ลดการพึ่งพาหนี้นอกระบบ ซึ่งจะส่งผลดีและช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

- MOU on Portfolio Guarantee Scheme Phase 8 (PGS8)

The Bank has signed a memorandum of understanding on Portfolio Guarantee Scheme Phase 8 (PGS8) initiated by Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) under the government's economic stimulus measures in order to promote access to funding sources for unsecured SMEs or SMEs with insufficient collateral. TCG will provide loan guarantees without guarantee fees in the hope of SMEs being able to access financial resources more flexibly and reducing dependence on informal debt, which will benefit and help drive Thailand's economy toward a long-term sustainable growth.

ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศ

- **ความร่วมมือในโครงการ** Environment & Social Management System (ESMS) **กับ** DEG

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ Environment &SocialManagement System (ESMS) กับ Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG) ในการพัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมภายในองค์กรตามมาตรฐานระดับสากล โดยทาง DEG ได้ให้การสนับสนุนทีมผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ในด้าน ESMS โดยจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และขั้นตอนการปฏิบัติงานด้าน E&S Risk Management รวมถึงจะมีการจัดอบรมให้พนักงานเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว เพื่อส่งเสริมการเริ่มกระบวนการ ESMS ของธนาคารอย่างสมบูรณ์แบบ

นอกจากนี้ยังสนับสนุนวงเงินสินเชื่อพิเศษ เพื่อให้ธนาคารปล่อยกู้ต่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อันจะช่วยยกระดับธุรกิจ SMEs ให้สามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน

Cooperation with International Organizations

- Cooperation in the Environment and Social Management System (ESMS) with DEG

The Bank has participated in the Environment & Social Management System Project (ESMS) with Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG) to develop the environmental and social management system. DEG will provide an ESMS advisory team to assist in developing and improving a policy, manual, and E&S risk management procedure, as well as training for employees to learn about working in compliance with the policy to promote the implementation of the ESMS process.

In addition, DEG will provide a special credit line for the Bank to lend to SMEs in Thailand. This will allow SMEs who play an important role in driving the country's economy access to funding sources equally, which will help SMEs to grow strongly and sustainably.

แนวทางการให้สินเชื่อที่มุ่งส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

- **กำหนดให้นโยบายหลักด้านสินเชื่อของธนาคาร** (Core Credit Policy) **อยู่ภายใต้นโยบายการดำเนินธุรกิจของธนาคาร**

นโยบายหลักด้านสินเชื่อกำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย หลักเกณฑ์สินเชื่อ กระบวนการ คู่มือปฏิบัติงานภายในธนาคาร รวมถึงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อตกลงใดๆ ในสัญญาให้สินเชื่อของธนาคารด้วย เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อของธนาคารถูกต้องตามมาตรฐานของสถาบันการเงิน และกฎระเบียบของทางราชการ ซึ่งครอบคลุมถึงกฎหมายและระเบียบที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เป็นต้น และธนาคารมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่ให้สินเชื่อกับการกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมายด้วย

Lending Guidelines for Environmental Protection

- Require the Core Credit Policy to be under the Bank's Business Policy

The Core Credit Policy requires the person involved in the credit approval process to have knowledge and understanding of and comply with the policy, credit rules, processes, banking operational manual, relevant laws and regulations, and agreements in a loan contract to ensure that the credit approval process is in accordance with the financial institution standards and government regulations. This includes the laws and regulations governing the environment such as the Town Planning Act B.E. 2522, Building Control Act B.E. 2522, and National Environmental Quality Promotion and Protection Act B.E. 2535. The Bank has a clear policy not to provide a loan for any unlawful activities as well.

- มีหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อประเภทต่างๆ ที่สะท้อนถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม หลักเกณฑ์เรื่องการให้สินเชื่อธุรกิจ

ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้**สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อธุรกิจอพาร์ตเม้นต์ สินเชื่อธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน (รถบรรทุก) สินเชื่อธุรกิจโรงแรม สินเชื่อธุรกิจสิ่งพิมพ์ บรรจุภัณฑ์กระดาษ และพลาสติก และสินเชื่อเฉพาะธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม** ต้องจัดส่งสำเนาหนังสืออนุมัติผลการรายงานผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือ ส.ว.ล. (ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับใบอนุญาต ส.ว.ล.) และผู้กู้ต้องจัดสำเนาใบอนุญาตก่อสร้างหรือในกรณียื่นขออนุญาตวิธีพิเศษให้จัดส่งสำเนาใบรับหนังสือแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างฯ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มาตรา 39 ทวิ หรือตามกฎหมายที่มีการแก้ไขเปลี่ยนในภายหลังและเอกสารอื่นๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

และยังมีแนวทางปฏิบัติในการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงที่คำนึงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เช่น เมื่อธนาคารอนุมัติให้สินเชื่อโครงการ (Project Finance) จะมีการตรวจสอบและคัดกรองรูปแบบโครงการตามประเภทความเสี่ยงทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Risk Categorization)

- **การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม**

ในปี 2563 ธนาคารมีแผนที่จะให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งสินเชื่อสำหรับธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่ โดยธุรกิจที่อยู่ในข่ายพิจารณา อาทิ ธุรกิจพลังงานทดแทน ธุรกิจพลังงานทางเลือก ธุรกิจขนส่งที่ใช้พลังงานทางเลือก ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธุรกิจจัดการของเสีย เป็นต้น

- Set up loan criteria that reflect environmental care and business loan criteria

The Bank requires **real estate, apartment business, road transportation (trucks) business, hotel business, print, paper and plastic packaging business, and food and beverage business borrowers** to submit a copy of an approval letter for an environmental impact assessment report (where required by law). Borrowers must also submit a copy of a construction permit, or if using a special method to apply for approval, a copy of a receipt of a construction request pursuant to Section 39 bis of the Building Control Act B.E. 2522, or amendments and other documents as specified by the Bank.

The Bank also sets guidelines for environmentally and socially responsible risk analysis and management. For example, when a project finance is approved by the Bank, the project will be reviewed and screened according to the environmental and social risk categorization.

- Loan Support for Environmentally Friendly Businesses

In 2020, the Bank plans to provide loans for environmentally friendly businesses, including medium and large-sized businesses. The businesses within the scope of consideration are renewable energy, alternative energy, transportation using alternative energy, environmentally friendly real estate, and waste management.

- **สินเชื่อรถยนต์พลังงานทางเลือกใหม่**

ในฐานะผู้นำตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมรถยนต์ และต่อยอดพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเล็งเห็นโอกาสของอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle : EV) และรถยนต์ไร้คนขับ (Autonomous Vehicle : AV) ที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็ว โดยคาดการณ์ว่าภายใน 5 ปีต่อจากนี้ รถยนต์พลังงานทางเลือกจะได้รับความนิยมและมีให้บริการอย่างหลากหลาย จึงได้นำเสนอ “แคมเปญสินเชื่อรถยนต์พลังงานทางเลือกใหม่” ดอกเบี้ยราคาพิเศษ สำหรับลูกค้าที่มีความสนใจใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า โดยตั้งแต่เปิดบริการเมื่อเดือนพฤษภาคม 2561 ที่ผ่านมาจนถึงสิ้นปี 2562 มีผู้สนใจขอสินเชื่อวงเงินรวมทั้งสิ้นกว่า 24.2 ล้านบาท

- Alternative Fuel Vehicle Loan

As a leader in the car hire purchase loan market, the Bank pays close attention to the automotive industry and continues to develop financial products and services to meet customer needs. In recent years, the electric vehicle (EV) and autonomous vehicle (AV) industry has grown rapidly, and it is expected that within the next five years, alternative fuel vehicles will become popular and create a wide range of services. Therefore, the Bank has introduced the “Alternative Fuel Vehicle Loan Campaign” with special interest rates for customers interested in using electric cars. Since the service launch in May 2018 up to the end of 2019, customers have applied for loans totaling 24.2 million baht in this campaign.

การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
Customer Relationship Management

กลุ่มธุรกิจฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศเพื่อส่งมอบแก่ลูกค้า จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าควบคู่กับการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคมเป็นสำคัญ และได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและคู่ค้าที่มาใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและการพัฒนาธุรกิจ

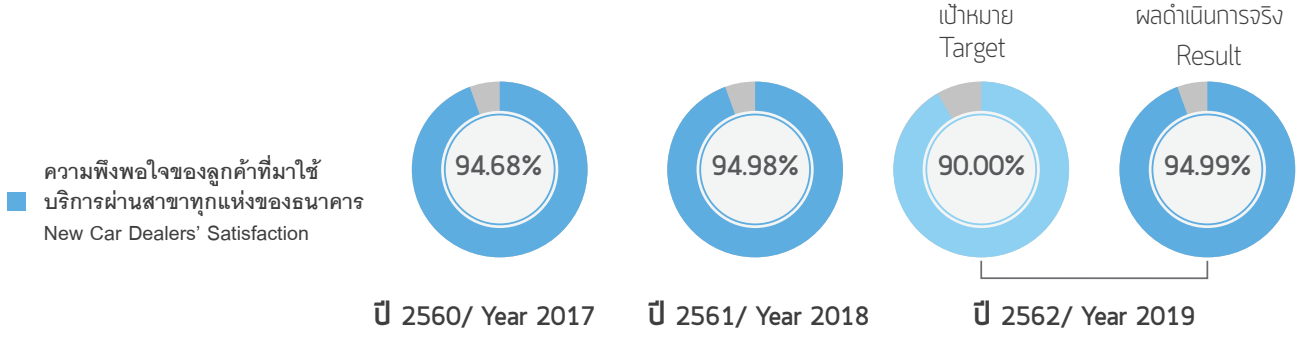
The Financial Group is determined to develop excellent products and services for customers and has, therefore, placed importance on customer satisfaction while striving to contribute to society. It has conducted a survey of customer and partner satisfaction in order to improve services and develop business.

ตัวอย่างการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2562

- **การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการผ่านสาขาทุกแห่งของธนาคาร**

Example of Customer Satisfaction Survey in 2019

- Satisfaction Assessment of Customers Using the Branch Service



หมายเหตุ - ประเมินความพึงพอใจด้วยวิธีการ call survey

Note – Satisfaction assessment uses a call survey method.

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ธนาคารได้นำไปใช้เป็นดัชนีชี้วัดในการประเมินผลงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่สาขาทั่วประเทศ และมีระบบในการควบคุมการดำเนินงานของพนักงานให้ได้ระดับมาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ อาทิ

- มีการติดตั้งและตรวจสอบกล้องวรจรปิด CCTV ที่สาขาเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทั้งการแต่งกาย กิริยามารยาท การเตรียมความพร้อมของพนักงาน เป็นต้น

The satisfaction assessment results are used to identify KPIs for branches across the country. The Bank has also set in place a range of systems for controlling the standard of employee performance, such as :

- CCTV cameras at branches to ensure proper customer services, including clothing, manners, and readiness.

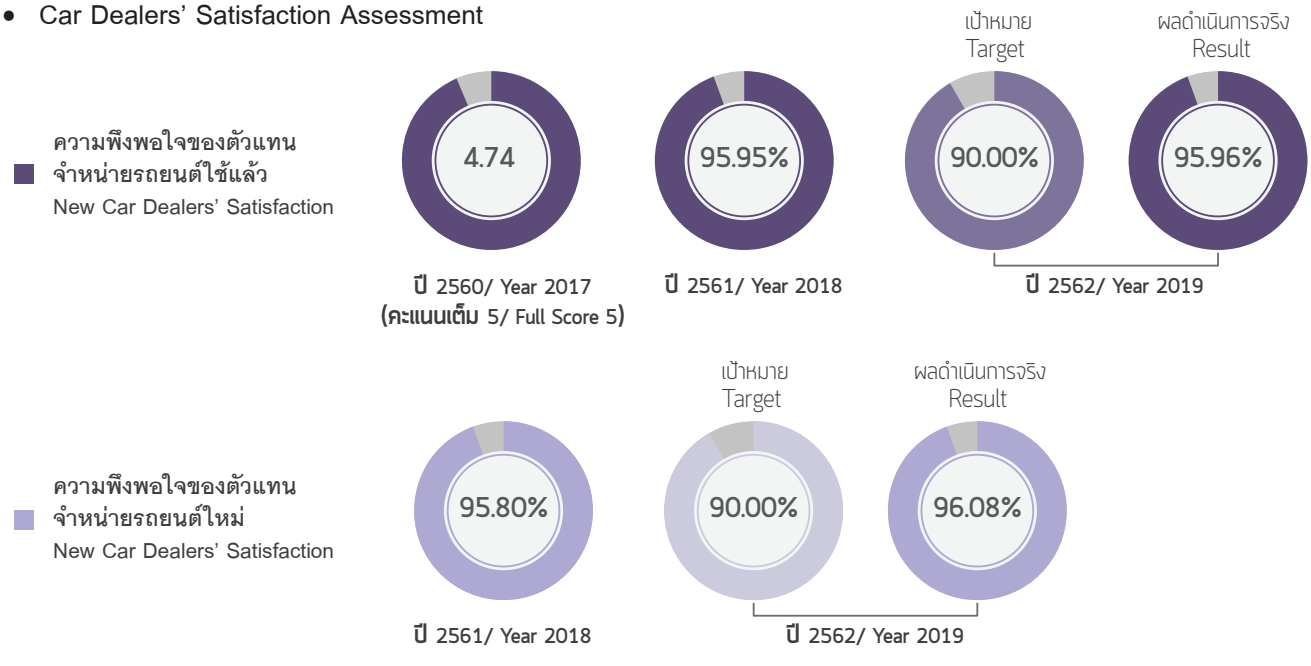
- มีระบบการ call back ติดต่อกลับลูกค้าทางโทรศัพท์จากสำนักงานใหญ่ ภายหลังจากที่ลูกค้าทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งผลการ Call Back จะนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้ทำการเสนอขายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- มีการดำเนินการ spy call คือการโทรศัพท์สอบถามจากสำนักงานใหญ่ไปยังพนักงานสาขา เรื่องความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการขายในประเด็นที่มีความสำคัญหรือที่พนักงานควรทราบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความสามารถในการให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสาขาในปี 2563 นั้น ธนาคารมีแผนจะดำนินการยกระดับมาตรฐานการบริการในเรื่องของการทักทายลูกค้าก่อนและหลังการบริการอย่างสุภาพ ความกระตือรือร้นในการบริการ กิริยามารยาทในการบริการที่ดี มีการบริหารระยะเวลาการรอคอยของลูกค้า และการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

- A call-back system to contact customers from the head office after they have conducted transactions to ensure that they received appropriate and fair services that were in their best interests. The call-back results will be used to train personnel in providing sales services more efficiently.
- Spy call is a phone call from the head office to ask branch officers about knowledge of products and services and important sales processes that they should know about. This will ensure that officers are capable of providing information to customers correctly, allowing customers to make an informed decision when buying products or services so that their needs are truly met.

To improve the branch service quality in 2020, the Bank plans to raise the service standards in terms of greeting customers before and after services, enthusiasm in customer service, good manners in customer service, customer waiting time management, and providing accurate product and service information for customers in order to impress and provide the highest satisfaction to customers.

- **การประเมินความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์**
- Car Dealers' Satisfaction Assessment



หมายเหตุ – ประเมินความพึงพอใจด้วยวิธีการ call survey (ยกเว้นความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว ปี 2560 ใช้วิธีสำรวจออนไลน์ผ่าน google form)

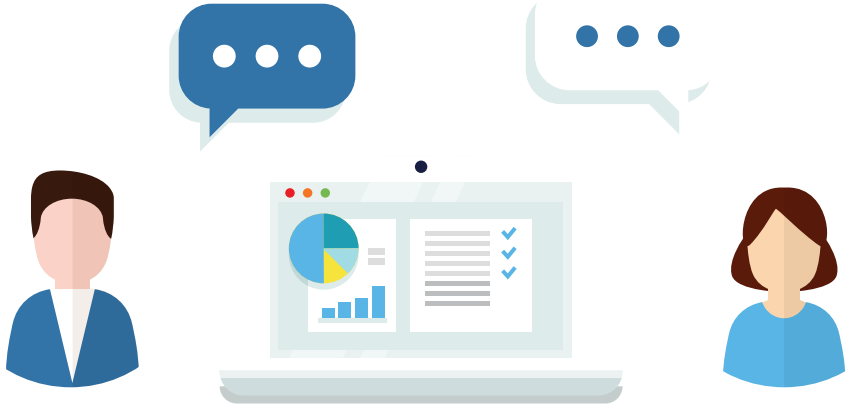
Note – Satisfaction assessment uses a call survey method (expect the used car dealers' satisfaction survey in 2017 which used an online survey method through Google).

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ธนาคารได้นำไปใช้เป็นดัชนีชี้วัดในการประเมินผลงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่เช่าซื้อรถยนต์ทั่วประเทศ โดยในปี 2563 ธนาคารมีแผนที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่าซื้อรถยนต์ในด้านการทักทายลูกค้าก่อนและหลังบริการอย่างสุภาพ การมีน้ำใจช่วยเหลือและใส่ใจลูกค้า มีกิริยามารยาทที่ดี เข้าออกงานตรงเวลา รวมถึงมีความรู้เรื่องการให้บริการเช่าซื้อรถยนต์เป็นอย่างดี เพื่อให้คู่ค้าเกิดความประทับใจ และได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

นอกจากการประเมินความพึงพอใจแล้ว ในกรณีที่มีลูกค้า คู่ค้า ผู้บริโภค แจ้งเข้ามาว่าไม่พึงพอใจต่อบริการผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร ธนาคารจะทำการติดต่อกลับเพื่อขอรับทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำกลับมาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารได้รวบรวมผลการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Voice of Customers) เป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำผลการร้องเรียนไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์รวมถึงการให้บริการ ตลอดจนติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

The satisfaction survey results were used by the Bank to develop key performance indicators (KPIs) for auto hire purchase officers across the country. In 2020, the Bank plans to raise the service standards of auto hire purchase officers in terms of greeting customers before and after services, assisting and being attentive toward customers, good manners, punch in and out on time, and knowledge of auto hire purchase service in order to impress and provide the highest satisfaction to business partners.

In addition to a satisfaction survey, if a customer or business partner reports to the Bank that the service they received was not satisfactory, the Bank will contact the customer or business partner for additional details in order to improve the service. Moreover, the Bank has compiled customer complaints (voice of customers) on a monthly basis to improve the quality and efficiency of products and services and to monitor the problem-solving progress.



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
Supply Chain Management

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงผลกระทบทั้งต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อองค์กรในด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม อันอาจเกิดจากคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- **ธนาคารกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อเป็นแนวทางการพิจารณาการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกและกระบวนการว่าจ้างอย่างเหมาะสม** ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนสัญญาเก่า ซึ่งครอบคลุมประเด็นเรื่องชื่อเสียง ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับธนาคารด้วย โดยมีการระบุไว้ในแบบฟอร์มข้อมูลพื้นฐานผู้ให้บริการภายนอก (KYS) เรื่องคุณสมบัติต่างๆ เช่น ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินธุรกิจร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกที่มีความเสี่ยงสูงต่อการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการประเมินและควบคุมดูแลความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการคัดเลือกและการติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอกอย่างสม่ำเสมอ
- **ธนาคารลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง จึงได้กำหนดประเด็นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน** โดยจัดให้มีระเบียบและวิธีปฏิบัติว่าด้วยการจัดซื้อ/ จัดจ้างเพื่อทำให้การคัดเลือกผู้ขาย คู่สัญญา หรือที่ปรึกษา ต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักการว่าธนาคารต้องได้รับประโยชน์สูงสุด ภายใต้กระบวนการคัดเลือกที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ เป็นธรรม ปราศจากอคติ สามารถตรวจสอบได้ และห้ามมิให้พนักงานรับผลประโยชน์ต่างๆ จากผู้ที่เข้ารับการคัดเลือกโดยเด็ดขาด ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ขาย คู่สัญญา หรือที่ปรึกษาที่ธนาคารจัดซื้อ/ จัดจ้างรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันของธนาคาร โดยระบุข้อความและการแสดงเจตนารมณ์ของธนาคารในเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันใน

The Financial Group takes supply chain management seriously and adheres to the principles of corporate governance and business ethics that take into account economic, social, and environmental impacts. Such principles also help to prevent and reduce risks to the organization's image, reputation, and operations, which may be caused directly or indirectly by business partners or by outsourcing service providers.

- **The Bank sets the minimum qualifications of outsource service providers to serve as guidelines for selecting outsource services and appropriate hiring processes.** Before making a new contract or reviewing an old one, it is necessary to consider such issues as the reputation and history of misconduct complaints or prosecution, as well as corporate culture and service policies that are suitable for the Bank. Qualifications for outsourcing service providers are listed in the Know Your Supplier (KYS) Form (e.g., being certified for environmental standards) in order to avoid conducting business with outsourcing service providers who pose a high risk for the Bank's CSR operations. In addition, the Bank places importance on the assessment and control of risks arising from the outsourcing service selection and monitoring.
- **To minimize risks that may arise from the procurement process, the Bank has set procurement rules in the Anti-Corruption Policy.** The Bank has set procurement regulations and procedures to ensure that the selection of vendors, contractors, and consultants is based on the principle of maximizing the Bank's benefits and ensuring a transparent, honest, fair, non- discriminatory, and accountable selection process, while strictly prohibiting employees from obtaining any benefits from the applicants. The Bank will inform the vendors, contractors, and consultants procured by the Bank

สัญญาหรือข้อตกลงจัดซื้อ/จัดจ้าง ระหว่างธนาคารกับคู่สัญญา โดยมีข้อความชี้แจงรับรองว่าคู่สัญญาต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการคอร์รัปชั่นของประเทศไทย รวมทั้งนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่นที่ธนาคารกำหนด โดยใช้รูปแบบที่ธนาคารจัดทำขึ้นตามความเหมาะสม

- **ระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อม** ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก นอกจากการประเมินผลงานด้านคุณภาพสินค้า/ บริการ ราคา ระยะเวลาการส่งมอบสินค้า/ บริการ ความพร้อมของทีมงานและความเอาใจใส่ในการดำเนินงานแล้ว การให้คะแนนประเมินผลงานยังครอบคลุมถึงประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย ทั้งในเรื่องของการมีชื่อเสียงที่ดี ได้รับการยอมรับในสังคม ไม่มีข่าวเชิงลบในมิติความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐานสำคัญที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของผู้ให้บริการภายนอก เช่น มาตรฐาน ISO14001 ฉลากเขียว Cool Mode Design มาตรฐานสารเคมีที่ไม่เป็นพิษ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของประเทศไทยในกลุ่ม EU เป็นต้น อีกทั้งธนาคารมีกระบวนการประเมิน และตรวจสอบติดตามคู่ค้าโดยมีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ (site visit) ของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ และเป็นกระบวนการทำธุรกิจที่เกิดคุณค่าทั้งต่อองค์กรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

of its anti-corruption policy by including the Bank's intention on anti-corruption in the contract or procurement agreement between the Bank and the contracting party, with a statement requiring the contracting party to comply with Thai law regarding corruption prevention and the anti-corruption policy set by the Bank.

- **The procurement system must take into account social and environmental issues.** In using the services of outsourcing service providers, apart from assessing the product/ service quality, price, delivery time, team readiness, and attentiveness of the service providers, the Bank will also consider CSR issues relating to reputation, social recognition, negative news associated with social and environmental responsibility, selection of environmentally friendly materials, and workplace environment. It will take into consideration important environmental standards such as ISO14001, Green Label, Cool Mode Design, and EU standards for non-toxic and environmentally friendly chemicals. In addition, the Bank will make a site visit to the establishment of the outsourcing service provider to ensure that the procurement is in line with the Bank's guidelines, and benefits both the organization and the environment in a sustainable way.

การดำเนินการทางภาษี
Tax Practice

ธนาคารเชื่อมั่นและตระหนักว่า ภาษีมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงกำหนดนโยบายด้านภาษีให้ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงด้านภาษี เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำเงินภาษีไปบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในทุกภาคส่วน

จรรยาบรรณด้านภาษี

การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายเป็นหนึ่งในพื้นฐานสำคัญของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารไม่ส่งเสริมสนับสนุน และผ่อนปรนให้มีการหลีกเลี่ยงภาษี โดยธนาคารส่งเสริมให้พนักงาน พนักงานชั่วคราว คู่ค้าของธนาคาร รวมถึงผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารตระหนักถึงการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างต่อเนื่องผ่านค่านิยมองค์กร และนโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจฯ ได้วางหลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านภาษีอากรไว้ในนโยบายที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง ดังนี้

- **นโยบายเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ** กลุ่มธุรกิจฯ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มธุรกิจฯ อย่างจริงจัง การปฏิบัติตามทั้งบทบัญญัติและเจตนารมณ์ของกฎหมายคือพื้นฐานประการหนึ่งของมาตรฐานทางจรรยาบรรณของกลุ่มธุรกิจฯ
  - **การให้ความร่วมมือกรณีมีการสอบสวน** กลุ่มธุรกิจฯ มีนโยบายให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สืบสวนและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแล พนักงานในกลุ่มธุรกิจฯ ทุกคนต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล กรณีมีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจฯ ด้วย
  - **การเก็บบันทึก และการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม** กลุ่มธุรกิจฯ กำหนดให้มีการทำบัญชีและบันทึกข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ อย่างซื่อตรงและถูกต้องเพื่อจะได้ตัดสินใจดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและมีข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจฯ ให้กับผู้ถือหุ้นและผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ถ้าพนักงานคนใดพยายามโน้มน้าวผู้สอบบัญชีอย่างไม่เหมาะสมหรือชักจูงผู้สอบบัญชี

The Bank believes that taxes are important to the sustainable development of the country and therefore promotes strict compliance with relevant tax laws and regulations, sets a transparent tax policy, adheres to the principles of corporate governance, and effectively manages tax risks, allowing government agencies to use tax money to administrate and develop the country.

Tax Ethics

Compliance with legal regulations is one of the key fundamentals of the Bank's business operations. The Bank does not promote, support, or allow tax evasion. It encourages its employees, temporary workers, business partners, and people with business relationships with the Bank to be aware of the importance of legal compliance through corporate values and business ethics.

The Financial Group has laid down the rules for tax practices in several related policies :

- Business Ethics Policy : The Financial Group actively promotes compliance with laws and regulations related to its business. Complying with both the provisions and the spirit of the law forms a basis of the Financial Group's Business Ethics.
  - Cooperation in Investigation : The Financial Group has a policy to cooperate with investigation and regulatory officers. Every employee of the Financial Group must cooperate with regulatory authorities in any investigation related to the Financial Group's operations and to the Internal Audit Department of the Financial Group.
  - Information Collection and Disclosure : The Financial Group requires bookkeeping and keeping of financial records and other information to be performed with honesty and accuracy in order to enable responsible business decisions and to provide accurate information about the Financial Group's performance to shareholders andrelevant regulators. If any employee attempts to

ซึ่งกำลังตรวจสอบธนาคารให้เข้าใจผิด จะถือว่าพนักงานคนนั้นกระทำผิดกฎหมายและนโยบายของกลุ่มธุรกิจฯ กลุ่มธุรกิจฯ มีหน้าที่ปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลอย่างเต็มที่ และยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ อย่างเป็นธรรมเพื่อสะท้อนให้เห็นสถานะทางการเงิน ผลประกอบการ และกระแสเงินสดของกลุ่มธุรกิจฯ โดยกลุ่มธุรกิจฯ ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- **นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน** กลุ่มธุรกิจฯ จัดให้มีการควบคุมภายในครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การเก็บบันทึกข้อมูล รวมถึงกระบวนการอื่นภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติเพื่อต่อต้านคอร์รัปชัน สอบทานระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล
- **นโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม** สนับสนุนการนำเอาความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านธุรกิจ อาทิ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางระบบและกฎหมาย เป็นต้น ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและงานสาธารณกุศล รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือสังคมและสาธารณกุศลคำนึงถึงความเหมาะสม โดยจะไม่จำกัดอยู่แต่โครงการและกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ทางภาษีเท่านั้น

โครงสร้างทางภาษีและการชำระภาษี

ธนาคารดำเนินการชำระภาษีอากรทุกประเภทถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับธุรกรรมการดำเนินกิจการ และชำระภาษีตามกรอบเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย ทั้งนี้ธนาคารจะไม่ใช้โครงสร้างทางภาษีที่มีวัตถุประสงค์หลักเพียงเพื่อขจัดหรือลดภาระภาษีผ่านการวางแผนหรือโครงสร้างการดำเนินงานที่ซับซ้อนอันจะก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษี อีกทั้งไม่ใช้ประโยชน์จากช่องว่างทางกฎหมายภาษีในการดำเนินธุรกิจ หรือใช้กฎหมายภาษีที่ไม่สอดคล้องต่อหลักการและเจตนาของกฎหมายภาษีทั้งธุรกรรมในประเทศและต่างประเทศ

ในด้านความโปร่งใสในการบริหารภาษีและการเปิดเผยข้อมูล ธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติงานด้านภาษี โดยนโยบายด้านภาษีเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบัญชีของกลุ่มธุรกิจฯ ซึ่งต้องเปิดเผยรายการทางการเงินและภาษีต่อหน่วยงานราชการและสาธารณะอย่างเพียงพอ โดยจะเปิดเผยเกี่ยวกับภาษีเงินได้และภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีไว้ในรายงานประจำปี หัวข้องบการเงินประจำปี ซึ่งรับรองความถูกต้องโดยประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

improperly influence the auditor or mislead the auditor, that employee will be deemed to have violated the law and the Financial Group's policy. The Financial Group has a duty to fully comply with information disclosure regulations and toreport financial and other information with honesty in order to reflect its financial status, operating results, and cash flow.

- Anti-Corruption Policy : The Financial Group has set in place the internal control system covering finance, accounting, record keeping, and other processes related to anti-corruption, and ensured that the audit system is appropriate and effective.
- Corporate Social Responsibility Policy : The Financial Group supports the use of business knowledge and expertise, such as management, systematization, and laws, to benefit the society and public charity work. It has allocated budget to contribute to appropriate social and charitable programs which are not limited to projects and activities that offer tax benefits.

Tax Structure and Tax Payment

The Bank makes all tax payments correctly and fully in a timely manner. It will not use the tax structure to eliminate or reduce tax obligations through complicated planning or process and will not to take advantage of tax loopholes or use tax laws in a way that does not comply with their principles and intents for both domestic and international transactions.

The Bank has disclosed tax information and practices to ensure transparency in tax management. The tax policy is a part of the Financial Group's accounting policy, which requires financial transactions and taxes to be sufficiently disclosed to government agencies and the public. Income and deferred taxes will be disclosed in the annual report under the annual financial statements, certified by the Chairman of the Board, Chief Executive Officer, President, and certified public accountant.

การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

ธนาคารใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax incentives) ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปตามโครงสร้างทางภาษีและนโยบายภาษีของประเทศ

การกำหนดราคาโอน

การทำธุรกรรมภายในกลุ่มธุรกิจฯ ต้องมีเงื่อนไขหรือข้อกำหนด รวมทั้งการคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าบริการเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมกับลูกค้าทั่วไปที่มีความเสี่ยงระดับเดียวกัน โดยกำหนดราคา ค่าตอบแทน ค่าบริการหรือดอกเบี้ยอย่างเป็นอิสระต่อกันโดยสุจริตในทางการค้า (Arm's Length Price) ทั้งนี้ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกิจการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกันกับธนาคารแต่ละรายการ ธนาคารคำนึงถึงเนื้อหาของความสัมพันธ์มากกว่ารูปแบบทางกฎหมาย

การกำกับดูแลด้านภาษี

กรอบการกำกับดูแลด้านภาษีของธนาคารได้กำหนดให้มีการวางแนวทางในทางปฏิบัติให้กับพนักงาน ซึ่งรวมถึงการพิจารณาความเสี่ยงด้านภาษี โดยธนาคารได้พัฒนาระบบข้อมูลของธนาคารเกี่ยวกับข้อมูลด้านภาษีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถจัดเก็บ ตรวจสอบ และนำส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานที่มีอำนาจตรวจสอบ นอกจากนี้ การตรวจทานการควบคุมด้านภาษียังเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านการเงินของผู้สอบบัญชี

ธนาคารได้กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานภายในด้านภาษีโดยแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างหน่วยงานควบคุมหลักการทางภาษีและหน่วยงานรายงานภาษี ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานต้องประสานงานกันเพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานทางภาษีต่อหน่วยงานราชการและสาธารณะเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมและครบถ้วน โดยหน่วยงานควบคุมหลักการทางภาษีมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักการทางภาษีตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการด้านภาษีทุกประเภทอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดภาระภาษีของผลิตภัณฑ์ใหม่ การดำเนินการเสียภาษีระหว่างประเทศอย่างเหมาะสม การพัฒนาระบบงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การติดตามนโยบายหรือแนวโน้มด้านภาษีของภาครัฐในการออกกฎหมายใหม่ ตั้งแต่ระหว่างร่างกฎหมายภาษี การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน จนถึงการประกาศใช้กฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและเตรียมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงหลักการและการปฏิบัติงานในเชิงรุก รวมถึงการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

Use of Tax incentives

The Bank uses tax incentives in accordance with their legal purposes for maximum benefits in line with the country's tax structure and tax policy.

Transfer Pricing

Transactions within the Financial Group must comply with terms and conditions and pay interests and service fees as if they were transactions with other customers of the same risk level. An arm's length price will be determined for the compensation, service fee, and interest. In considering the relationship between businesses or parties related to the Bank, the Bank will focus on the content of relationships rather than legal formats.

Tax Control

The Bank's tax control framework requires the Bank to establish guidelines for employee practices, including a tax risk analysis. The Bank has continuously developed a tax data system in order to collect, inspect, and submit information to the authorities. In addition, a tax control review is part of financial performance auditing conducted by an auditor.

The Bank has set up a structure for internal tax operations by separating the duties of the tax control unit from those of tax reporting unit. Both units must work together to ensure that tax reporting to government agencies and the public is done correctly, properly, and fully. The tax control unit must work with other units and provide advice on tax principles as required by law to enable other units to perform their tax duties properly, including determining a tax obligation of a new product, international tax payment, development of a work system to enhance operational efficiency, and following up government tax policies and laws from drafting to public hearing and promulgation to analyze the impact on business operations and prepare for the changes in both principles and operations, as well as effective use of tax incentives.

หน่วยงานรายงานภาษี ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำรายงานภาษีทุกประเภทแบบรวมศูนย์กลางเพื่อให้การรายงานภาษีครบถ้วน ถูกต้อง และอยู่ในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ธนาคารดำเนินการติดตามและสังเกตข้อมูลการนำส่งภาษีอย่างเป็นประจำ เช่น เปรียบเทียบข้อมูลทางการเงินและการนำส่งภาษีว่าสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

นอกจากการวางหลักเกณฑ์การปฏิบัติด้านภาษีอากรแล้ว ในการดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ การปฏิบัติงานกำหนดให้จัดทำคู่มือผลิตภัณฑ์ (Product Manual) และคู่มือกระบวนการทำงานโดยกำหนดให้ต้องมีการวางแผน กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่การทำงาน การประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงด้านกฎหมายภาษีเพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้คู่มือผลิตภัณฑ์และคู่มือกระบวนการทำงานต้องได้รับการพิจารณาและอนุมัติจากผู้บริหารของธนาคาร ในกรณีที่มีประเด็นทางภาษีที่ต้องตีความในข้อกฎหมาย กลุ่มธุรกิจฯ จะจัดจ้างที่ปรึกษาภาษีที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อความโปร่งใส และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมายภาษีได้อย่างถูกต้อง

ธนาคารได้ติดตามข่าวสารทางภาษีอย่างใกล้ชิดเพื่อวางแผนการปฏิบัติงานในเชิงรุก พิจารณาความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษีที่หน่วยงานภาครัฐกำหนดในรูปแบบต่างๆ เช่น การเปลี่ยนอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม การยกเลิกหรือการยกเว้นภาษีอากรบางประเภท รวมถึงการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี อิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) ในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนของกรมสรรพากรและนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคม การให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสม

ธนาคารจัดให้มีการอบรมภาษีอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้และทันต่อกฎหมายภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อสามารถดำเนินการทางภาษีได้อย่างถูกต้อง

ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ

ธนาคารรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลภาษี โดยให้ความร่วมมือในเชิงรุกในด้านต่างๆ การปรึกษาหารือข้อกฎหมายภาษีอย่างสร้างสรรค์ การเปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนเพื่อขอคำแนะนำและดำเนินการด้านภาษีอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

The tax reporting unit is responsible for collecting data from other units to prepare a complete an accurate tax report within the time frame required by the law. The Bank regularly monitors tax remittance information, such as comparing financial and remittance information to ensure they are reasonable and consistent with the Bank's business operations.

In addition to setting the rules for tax practice, the Bank prepares a product manual and work procedure manual for planning, determining methods of operation and functions, and assessing relevant risks and tax laws in order to control and manage potential risks. The product manual and work procedure manual must be approved by the executives of the Bank. If legal interpretation of tax issues is needed, the Financial Group will procure a service from a qualified tax advisor to ensure transparency and correctly comply with the tax law.

The Bank has closely monitored tax news in order to develop a proactive action plan and assess the risks arising from changes in tax policies imposed by government agencies, such as VAT rate change and cancelation or exemption of certain taxes. It has also planned and prepared an e-tax invoice & e-receipt system in accordance with the Revenue Department's policy and digital economy policy that focuses on the use of information technology in economic and social activities and processes.Moreover, it has provided knowledge and understanding to employees to ensure proper tax functions.

The Bank provides tax training on an annual basis to enhance employees' knowledge, allowing them to keep up with the ever-changing tax laws and carry out tax duties correctly.

Relationship with Government Agencies

The Bank maintains a good relationship with government tax agencies by providing active cooperation and creative tax law consultation, as well as fully disclosing information to receive guidance and efficiently perform tax operations.

นวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม
Business and Social Innovation

การสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียในสังคมเป็นหนึ่งในนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารเกียรตินาคิน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบรรลุพันธกิจของธนาคารที่ว่า "นำทรัพยากรสู่ลูกค้าอย่างถูกต้อง พอเพียง และทั่วถึง ด้วยการบริการที่เหนือความคาดหมาย และไม่อาจหาได้จากที่อื่น"

นโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม หมวดนวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดให้

- ส่งเสริมการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร
- ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดมูลค่าต่อธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยอาจให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งในหรือนอกกิจการมาร่วมกระบวนการพัฒนาได้
- ส่งเสริมการนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปสู่การปฏิบัติในเชิงธุรกิจที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร
- เชื่อมโยงนวัตกรรมเข้ากับสมรรถนะ เป้าหมายทางธุรกิจและวิถีสังคมไทยให้เกิดคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างสมดุล
- รับฟังข้อมูล ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้

กระบวนการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม

สายกลยุทธ์ธุรกิจรายย่อยและนวัตกรรม เป็นสายงานหลักในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังเปิดโอกาสให้ทุกสายงานมีส่วนร่วมปรับปรุงคิดค้นกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงนวัตกรรมทางธุรกิจต่างๆ ตามหลักเกณฑ์เรื่องกระบวนการออกผลิตภัณฑ์และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของธนาคาร (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหน้า 55)

The development of business innovations that are useful for stakeholders is part of Kiatnakin Bank's Corporate Social Responsibility Policy. It is an important process in achieving the Bank's mission "to provide resources to customers properly, adequately, and inclusively through above and beyond service that no others can offer."

The Bank's Corporate Social Responsibility Policy, Innovation and Dissemination of Innovation Section, requires the Bank to :

- Promote values and corporate cultures that encourage employees to be creative, which is a prerequisite forcontinuous development of business innovations within the organization.
- Promote the development of innovations that will create value for business, economy, society, and the environment by allowing internal and external stakeholders to participate in the development process.
- Promote the application of the developed innovations in business practices that align with the Bank's sustainable growth strategy.
- Incorporate innovations into performance, business goals, and Thai way of life to achieve a balanced economic and social value.
- Listen to comments and feedback from stakeholders about the impact of the application of the developed innovations.

Promoting Business and Social Innovation

The Retail Business Strategy and Innovation Group is the main function responsible for developing the Bank's products and services. However, the Bank opens the opportunity for every function to participate in the development and improvement of the work process and other business innovations in accordance with the rules for product launching and working process change (for more information, see page 55).

นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรของธนาคารกำหนดให้หัวหน้าทีมและหัวหน้าฝ่ายทุกคนต้องเข้าเรียนหลักสูตร Business Process Improvement in Practice และหลักสูตร Introduction to Productivity Improvement เพื่อส่งเสริมให้หัวหน้าทีมและหัวหน้างานเป็นกลไกสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน

ตัวอย่างนวัตกรรมทางธุรกิจและสังคมในปี 2562

- VIB (Virtual Branch)

ปัจจุบันเทคโนโลยี e-Banking เข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมต่างๆ ทดแทนการเข้ามาติดต่อสาขามากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลา และไม่มีค่าธรรมเนียม อย่างไรก็ตามการทำรายการผ่านหน้าจอสี่เหลี่ยมก็ยังไม่สามารถทดแทนการมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานธนาคารซึ่งเป็นมนุษย์จริงๆ ได้ จึงมีลูกค้าส่วนหนึ่งยังคงเลือกจะไปใช้บริการที่สาขา โดยเฉพาะการทำธุรกรรมที่ซับซ้อนกว่าการฝาก-ถอนเงิน หรือต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมจากพนักงานผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อาทิ การสมัครบริการ การขอคำแนะนำการลงทุน หรือการเปิดบัญชีกองทุน

In addition, the Bank requires all team leaders and department heads to attend the Business Process Improvement in Practice and Introduction to Productivity Improvement courses to help team leaders and department heads to become an important mechanism in creating innovation in work process.

Examples of Business and Social Innovations in 2019

- VIB (Virtual Branch)

Today, e-Banking technology plays an increasing role in transactions, gradually replacing face-to-face banking at branches. Not only does it provide convenience, speed, and safety, it also saves time and charges no fees. However, transaction on a screen cannot truly replace interpersonal interaction. As a result, a number of customers still choose to use branch services, especially for transactions that are more complicated than depositing-withdrawing or when they need specific advice from bank officers, such as service application, investment advice, and opening a fund account.

VIB เป็นเทคโนโลยีสาขาเสมือนจริงครั้งแรกของประเทศไทย ที่ใช้เทคโนโลยีอันทันสมัยในการย่นย่อสาขาของธนาคารไว้ในโต๊ะทำงานตัวเดียว โดยเน้นการนำเสนอภาพวัตถุที่ทุกคนคุ้นเคยอยู่แล้วไปทำธุรกรรมที่สาขา เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกับการบริการรูปแบบเดิมที่สาขา ในต้นทุนที่ต่ำลง และพื้นที่ให้บริการที่กว้างขวาง เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้ายิ่งขึ้น เช่น แค็ตตาล็อกในหน้าจอจะมีรูปลักษณ์เหมือนกับแค็ตตาล็อกบนชั้นวาง การสั่งทำธุรกรรมก็สามารถทำได้ด้วยการเขียนสลิปหน้าตาเหมือนที่เคยกรอกที่สาขา จึงแตกต่างจากบริการออนไลน์ทั่วไปในตลาดที่ผู้ใช้ต้องทำรายการผ่านหน้าจอสี่เหลี่ยมซึ่งไม่ให้ความรู้สึกที่เป็นมิตร สำหรับผู้ที่สนใจสัมผัสมิติใหม่ของเทคโนโลยีสาขาเสมือนจริง สามารถไปใช้บริการได้จากสาขานำร่องใน 6 พื้นที่ ได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาอโศก สาขาทองหล่อ สาขาสีลม สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ สาขาซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ และสาขาสยามพารากอน โดยในปี 2562 นี้มีจำนวนผู้ใช้บริการกว่า 200 ราย

VIB is the first virtual branch technology in Thailand. It uses state-of-the-art technology to shrink an entire bank branch onto your screen, presenting all branch features familiar to everyone when conducting transactions at actual branches to deliver experiences similar to traditional branch services at a lower cost. For example, a catalog on the screen will look the same as the catalog on a branch shelf. A transaction can be made using the slip that look similar to the one at a branch. VIB is thus unlike other online services in the market where users make transactions on a non-customer friendly screen. Customers interested in experiencing a new virtual branch technology can use the service at six Kiatnakin Bank pilot branches, including the Asoke Branch, Thonglor Branch, Silom Branch, Central World Branch, Seacon Square Srinakarin Branch, and Siam Paragon Branch. In 2019, over 200 customers have used the VIB service.

- Dynamic IVR

เป็นการปรับปรุงระบบงานโทรศัพท์ในส่วนที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาผ่านทาง Contact Center ของทางธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าแต่ละรายสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของตนเองได้โดยไม่ต้องรอสายนาน เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และได้รับฟัง IVR ที่จะแจ้งเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ารายนั้นๆ เท่านั้น โดยเริ่มใช้ในเดือนพฤศจิกายน 2562

- Dynamic IVR

The Bank has improved the customer call system of the Contact Center to enable customers to access their products and services without a long wait. It is more convenient and faster and the IVR will provide service information that is related to the customer only. This service has started since November 2019.

- Call Blaster

เป็นการพัฒนารูปแบบในการแจ้งเตือนวันกำหนดชำระสินเชื่อ ในรูปแบบการโทรออกไปหาลูกค้าผ่านระบบและแจ้งเตือนลูกค้าจากระบบโดยอัตโนมัติ ช่วยลดภาระในการจดจำวันครบกำหนดชำระของลูกค้า และลดความรำคาญในการติดตามจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมใดๆ บริการนี้เริ่มเปิดให้บริการในเดือนธันวาคม 2562

- Call Blaster

Call Blaster automatically calls customers to remind them of loan payment due dates. It helps customers reduce the burden of remembering payment due dates and annoyance of following-up call from the bank officer, free of charge. This service began in December 2019.

- RIB No Password

เป็นโครงการพัฒนาระบบรองรับการเข้าใช้งาน KK e-Banking Mobile Application ด้วย Biometric (ลายนิ้วมือ หรือ Face ID) และการทำธุรกรรมโอนเงิน/ ชำระเงิน โดยใช้เทคโนโลยี Single Factor Cryptographic Software แทนการใช้ One-Time Password (OTP) เพื่อเป็นการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้งาน Mobile Banking ของธนาคาร และส่งเสริมการทำธุรกรรม Online ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยเริ่มให้บริการในเดือนพฤศจิกายน 2562 ซึ่งในระยะแรกนี้ธนาคารกำหนดวงเงินการทำธุรกรรมแบบ Small Amount ที่ไม่ต้อง Confirm PIN สำหรับการทำธุรกรรมที่ไม่เกิน 10,000 บาท/ รายการ และจะมีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการตั้งค่าวงเงินการทำธุรกรรมแบบ Small Amount ที่ไม่ต้อง Confirm PIN ได้ ผ่าน Mobile Banking เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย

- RIB No Password

RIB No Password supports the use of KK e-Banking Mobile Application with Biometric (fingerprint or Face ID) and money transfer/ payment using the Single Factor Cryptographic Software instead of One-Time Password (OTP) to raise security standards for the Bank's mobile banking. It also promotes online transactions, getting customers ready for a cashless society. It was opened for service in November 2019. In the initial phase, the Bank set a limit of not more than 10,000 baht/ transaction for small amount transactions that do not require a PIN confirmation. The system will be further developed to support small amount transaction limit setting without PIN confirmation through Mobile Banking to be in line with customer's risk management.

- KK NDID Services

เป็นระบบการยืนยันตัวตนด้วยช่องทางดิจิทัล (Digital Channels) ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนที่แตกต่างกันตามแต่กำหนด แต่ทั้งหมดล้วนคิดขึ้นเพื่อการระบุอัตลักษณ์และคุณลักษณะของบุคคล (Identity) ทางดิจิทัล (Digital Identity) เหมือนกัน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และยังต่อยอดไปเป็น e-KYC ด้วย

KK NDID Services เปิดให้บริการในเดือนพฤศจิกายน 2562 โดยติดตั้งใน 10 พื้นที่นำร่อง ได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาอโศก เซ็นทรัลเวิลด์ เซ็นทรัลพลาซา พระราม 3 เซ็นทรัลพลาซา ปิ่นเกล้า เซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต เซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์ เดอะมอลล์ บางแค เดอะมอลล์ บางกะปิ แฟชั่นไอส์แลนด์ อาคารเมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ และอยู่ในระหว่างการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในการยืนยันตัวตนเพื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การขอสินเชื่อ การเปิดบัญชีเงินลงทุน เป็นต้น

- KK NDID Service

KK NDID Service is a digital identification system that uses varying methods and procedures to identify digital identity to facilitate convenient, fast, and safe transactions via digital channels in accordance with international standards. It can be further developed into e-KYC as well.

KK NDID Service was opened for use in November 2019. It has been installed at 10 pilot branches, including the Asoke Branch, Central World Branch, Central Plaza Rama III Branch, Central Plaza Pinklao Branch, Central Plaza Westgate Branch, Central Festival East Ville Branch, the Mall Bangkhae Branch, the Mall Bangkapi Branch, Fashion Island Branch, and Muang Thai-Phatra Complex building branch. It is currently being develop further to create an impressive experience for customers in identifying their identity to conduct transactions with the Bank, such as opening a deposit account, applying for a loan, and opening an investment account.

- Appointment Engine

เป็นระบบ digital infrastructure ที่พัฒนาขึ้นเพื่อยกระดับการนัดหมายระหว่างกลุ่มธุรกิจและลูกค้า ตลอดจนคู่ค้าของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยพัฒนาเครื่องมือให้สามารถส่งเจ้าหน้าที่ธนาคารเข้าไปให้บริการลูกค้าได้ในทุกพื้นที่ ช่วยส่งเสริมธุรกิจที่ต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่อยู่นอกพื้นที่สาขาของธนาคาร ให้สามารถรับบริการได้ครอบคลุมมากขึ้น และยังสามารถส่งข้อมูลเข้าส่วนกลางได้อย่างรวดเร็ว โดยเริ่มให้บริการในไตรมาส 4 ของปี 2562 นำร่องที่ระบบนัดหมายดูรถยนต์ระหว่างลูกค้า คู่ค้า และเจ้าหน้าที่ธนาคาร

- Appointment Engine

Appointment Engine is a digital infrastructure system developed to enhance appointment making between a financial group and customers, as well as the Bank's partners, more efficiently and faster. It enables the bank officer to serve customers in any area, help businesses located outside the branch service area to access to funding services, and send data back to the central office quickly. This service began in the fourth quarter of 2019 to pilot an appointment scheduling system for cardealership between customers, partners, and bank officials.

- **บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนแบบอัตโนมัติ**

เป็นบริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อการลงทุนแบบอัตโนมัติผ่านช่องทางออนไลน์ ที่รองรับการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติทุกประเภทของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และกระแสรายวัน ด้วยยอดเงินขั้นต่ำ 1,000 บาท ซึ่งลูกค้าสามารถวางแผนการลงทุน ซื้อหน่วยลงทุนอย่างสม่ำเสมอด้วยจำนวนเงินที่เท่ากันทุกงวด โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการลงทุนในแต่ละงวดได้ด้วยตัวเอง เช่น หักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติเป็นรายสัปดาห์ รายเดือน หรือรายไตรมาส ซึ่งระบบจะทำการลงทุนให้อัตโนมัติตามที่ได้ตั้งค่ากำหนดไว้ และจะแจ้ง SMS ให้ทราบเมื่อมีการส่งคำสั่งซื้อ/ ขาย/ สับเปลี่ยนกองทุน จึงเป็นการสร้างวินัยในการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปูทางสู่อนาคตที่มั่งคั่งอย่างยั่งยืน เหมาะกับผู้ที่ต้องการลงทุนระยะยาว ช่วยกระจายความเสี่ยงด้วยการเฉลี่ยต้นทุน และลดความเสี่ยงจากการเข้าลงทุนผิดจังหวะในช่วงตลาดมีการผันผวนอีกด้วย โดยตั้งแต่เริ่มให้บริการจนถึงสิ้นปี 2562 มีปริมาณธุรกรรมกว่า 9,500 รายการ โดยคิดเป็นยอดเงินมูลค่ากว่า 80 ล้านบาท

- KK Smart Investment - KKSIS

KKSIS is an automatic online direct debit service for investments. It supports automatic direct debit for all types of savings and current accounts with a minimum withdrawal amount of 1,000 baht. Customers can make an investment plan and buy unit trusts at the same amount every period by setting the investment period in each cycle by themselves, such as automatic direct debit on a weekly, monthly, or quarterly basis. The system will make investment automatically as set and send an SMS notification when a purchase/ sale/ fund switching has been ordered. It thus promotes a regular investment discipline to pave the way to a sustainable and prosperous future, suitable for those who want a long-term investment. It helps spread the risk by means of cost averaging, and reduce the risk of investing at times of market volatility. From the start of the service to the end of 2019, there have been more than 9,500 transactions, valuing over 80 million baht.

- **บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ**

เป็นผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์เงินตราต่างประเทศ โดยสามารถเลือกได้ 6 สกุลเงิน ได้แก่ ดอลลาร์สหรัฐ (USD), ยูโร (EUR), ปอนด์สเตอร์ลิง (GBP), เยน (JPY), ดอลลาร์ฮ่องกง (HKD) และดอลลาร์สิงคโปร์ (SGD) เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลาย และมีประโยชน์ในการลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ผันผวนเมื่อฝากเก็บไว้ในบัญชีออมทรัพย์เงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังเพิ่มความคล่องตัวเมื่อต้องการเบิกถอนหรือใช้จ่ายเงินตราต่างประเทศในอนาคต รวมถึงประสิทธิภาพในการบริหารเงินตราต่างประเทศ

- **เคเคเจน อินฟินิท เวลท์** 90/5

เป็นผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่มีระยะเวลาจ่ายเบี้ยสั้นเพียง 5 ปี ได้รับความคุ้มครองชีวิตนานถึงอายุ 90 ปี โดยให้ความคุ้มครองชีวิต 100% ของจำนวนเงินเอาประกันภัยและรับความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุเพิ่มอีก 100% ของจำนวนเงินเอาประกันภัยหรือคุ้มครองสูงสุด 50 ลบ. จึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณ การวางแผนภาษี และการวางแผนมรดกให้กับทายาท

- Foreign Currency Deposit Account - FCD

FCD is a foreign currency savings product with six currencies to choose from : US Dollar (USD), Euro (EUR), Pound Sterling (GBP), Yen (JPY), Hong Kong Dollar (HKD), and Singapore Dollar (SGD). The risk of fluctuating exchange rates can be reduced when deposited in an FCD account. It also provides flexibility when withdrawing or paying in foreign currencies in the future and efficient foreign currency management.

- KKGEN Infinite Wealth 90/5

KKGEN Infinite Wealth 90/5 is a life insurance product with a short premium payment period of only five years and coverage up to 90 years of age. It provides 100% life insurance coverage of the sum insured and an additional 100% coverage for accidental death of the sum insured or up to 50 million baht. It is one option for financial planning for retirement, tax planning, and inheritance planning.

- **หุ้นกู้อนุพันธ์ แบบ** Twin-win Note

เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ผสมผสานระหว่างหุ้นกู้และตราสารอนุพันธ์ ให้ผลตอบแทนขึ้นกับราคาของหลักทรัพย์อ้างอิง เช่น หุ้นหรือกองทุนทั้งในและต่างประเทศ ผู้ลงทุนมีโอกาสได้รับผลตอบแทนไม่ว่าสินทรัพย์อ้างอิงจะราคาขึ้นหรือลง อีกทั้งมีความคุ้มครองเงินต้น โดยผู้ลงทุนสามารถเลือกระดับความคุ้มครองเงินต้นที่ต้องการได้

- Twin-Win Note

Twin-Win Note is a financial product that combines the bond and the derivative. The return depends on the price of the underlying securities such as domestic and international stocks or funds. Investors have the opportunity to receive returns regardless of underlying asset price fluctuation. It also provides a principal protection in which the investor can choose the level of principal protection of their desire.

- **กองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเซ็ท อโลเคชั่น**-Light

เป็นกองทุนที่ตอบโจทย์ทุกสภาวะตลาด โดยจะมีสัดส่วนการลงทุนในตราสารหนี้ประมาณ 50% ซึ่งหมาะสำหรับนักลงทุนที่สามารถรับความเสี่ยงได้ระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

- **กองทุนเปิดภัทร สตราทิจิค แอสเซ็ท อโลเคชั่น**-Extra

เป็นกองทุนที่เหมาะสำหรับนักลงทุนที่สามารถรับความเสี่ยงได้สูงมาก ซึ่งจะมีสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์เสี่ยง เช่น ตราสารทุนในประเทศและต่างประเทศรวมประมาณ 75%

- PHATRA SG-AA Light

PHATRA SG-AA Light is a fund that meets all market conditions. It has a percentage of debt securities investment of approximately 50%, which is suitable for investors who can accept a moderate to high risk.

- PHATRA SG-AA Extra

PHATRA SG-AA Extra is suitable for investors who can accept a very high risk. It has a percentage of investment in risk-weighted assets such as domestic and international equities up to 75%.

มิติสิ่งแวดล้อม
Environmental Dimension

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
Environmental Management



กลุ่มธุรกิจฯ ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงขึ้น จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับต่ำและสามารถเยียวยาหรือทดแทนได้ รวมถึงดำเนินมาตรการที่มุ่งสู่การอนุรักษ์พลังงาน ไม่ว่าจะเป็นการเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า การลดของเสียและมลพิษในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและผลักดันให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

The Financial Group recognizes the importance of environmental problems and pays great attention to business operations that minimize social and environmental impacts to the lowest level, and that allow for remedial actions. It has also implemented measures to conserve energy, including using energy-saving equipment, efficient use of resources, and reducing waste and pollution in the business process, as well as fostering environmental conservation awareness and practices among employees.

การลดใช้พลังงาน

- **มุ่งสู่การเป็นอาคารเขียวตามมาตรฐาน LEED ภายในปี 2564**

กลุ่มธุรกิจฯ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงอาคารเคเคพีทาวเวอร์ ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จในปี 2564 โดยมุ่งให้อาคารสำนักงานใหญ่แห่งนี้ได้รับการรับรองเป็นอาคารเขียวตามมาตรฐานของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ Leadership in Energy and Environmental Design หรือ LEED ในระดับทอง (Gold) ที่เน้นเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนหรือ Sustainability ซึ่งหมายถึงการพัฒนานั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้คนในปัจจุบันได้โดยไม่ทำให้คนรุ่นหลังต้องเดือดร้อน ครอบคลุมเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น

- เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้พลังงานไฟฟ้าต่ำ หรือใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- อุปกรณ์ที่มีการใช้น้ำในปริมาณน้อย หรือใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
- วัสดุที่ใช้ในการปรับปรุงอาคาร ทั้งในงานก่อสร้างและงานสถาปัตยกรรม ที่มีมาตรฐานการควบคุมมลพิษสูง ทำให้ปลอดภัยต่อผู้ใช้อาคาร และมีการใช้วัสดุที่มีคุณสมบัติในการลดใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบปรับอากาศ เช่น กระจกผนังอาคารเป็นประเภท IGU
- คำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้อาคารและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
- ลดของเสียและการจัดการมลภาวะต่างๆ ที่เกิดจากอาคาร ที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ประมาณ 4,000 คนมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นเมื่อการปรับปรุงอาคารนี้เสร็จสมบูรณ์

Efficient Energy Use

- Achieve the LEED green building standard by 2021

The Financial Group has undertaken the KKP Tower renovation project, which is scheduled for completion in 2021, with the goal of achieving the Leadership in Energy and Environmental Design or LEED gold standard. The standard requires that the development must be able to meet the needs of the present without causing suffering to future generations. It covers various environmental aspects :

- Electrical equipment and devices that use less electric power or use electrical power efficiently.
- Equipment that uses less water or uses of water efficiently.
- Materials for building improvement, including those used in construction and architectural works, that meet high standards of pollution control or are safe for building uses. Use materials that can reduce power consumption of air conditioners, such as insulated glass units (IGUs).
- Take into consideration the health of the building users and promote employee efficiency.
- Reduce waste and pollution from the building.

The renovation will improve the quality of life of 4,000 employees of the Financial Group when it is completed.

- **การบริหารจัดการระบบไฟแสงสว่าง**

การติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมและอุปกรณ์เซ็นเซอร์ประเภทต่างๆ เพื่อควบคุมการทำงานของระบบไฟฟ้าแสงสว่างให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานของแต่ละพื้นที่ และการเปลี่ยนหลอดไฟแสงสว่างในอาคารเป็นหลอด LED จนถึงปัจจุบันรวมทั้งสิ้น 1,045 หลอด ช่วยให้สามารถลดการใช้พลังงานได้ 78,550.56 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง รวมถึงปรับเปลี่ยนเวลาปิดไฟลานจอดรถและห้องน้ำอาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งทำให้ลดพลังงานไฟฟ้าลงได้ 9,705.02 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง รวมเป็นลดพลังงานลงได้ 88,255.58 กิโลวัตต์ต่อปี

- **การบริหารจัดการระบบปรับอากาศ**

ปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศที่ 25°C ทุกชั้น ทุกโซน ช่วยลดการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประหยัดการใช้ไฟฟ้าได้เฉลี่ย 326,651.84 หน่วยต่อปี หรือค่าไฟฟ้าลดลงเฉลี่ยประมาณ 1,278,341.28 บาทต่อปี และทำความสะอาดท่อแอร์ เพื่อลดฝุ่นตกค้างในท่อเป็นประจำปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งการเพิ่มความถี่ในการล้างทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ จากเดิมทุก 3 เดือน/ครั้ง เป็นทุก 1 เดือน/ครั้ง เพื่อลดฝุ่นละอองที่ตกค้างหลุดลอดเข้าไปในท่อจ่ายลมเย็น และรักษาประสิทธิภาพในการทำความเย็นของระบบปรับอากาศ

- Lighting system management

The Financial Group has installed control devices and sensors to control the proper functioning of the lighting system in each area. Furthermore, it has replaced 1,045 indoor lighting bulbs with LED bulbs, which can reduce power consumption by 78,550.56 kilowatt-hour, and adjust the lighting on-off times in the parking lots and restrooms of the headquarters building, which can reduce power consumption by 9,705.02 kilowatt-hour, thus saving a total power consumption of up to 88,255.58 kilowatts per year.

- Air conditioning system management

The Financial Group has adjusted the temperature of air conditioners on every building floor and zone to 25°C, which reduces power consumption up to 326,651.84 units per year or electricity bill up to 1,278,341.28 baht per year. Air ducts are cleaned twice a year and air conditioners are cleaned once a month instead of once every three months to reduce the remaining dust and maintain the cooling efficiency of the air conditioning system.

- **เครื่องแบบพนักงานลดโลกร้อน**

ธนาคารได้รับเกียรติบัตรจากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอและองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) จากการใช้ผ้าโพลีเอสเตอร์ผสมเส้นใย CoolMode ผลิตเครื่องแบบพนักงานหญิงตั้งแต่ปี 2558 ถึงปัจจุบัน โดยผ้าชนิดนี้มีคุณสมบัติสวมใส่สบาย ไม่ต้องรีดก่อนใส่ จึงเป็นการลดพลังงานไฟฟ้าอีกทางหนึ่ง

- **โครงการกิจกรรมปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน**

อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานใหญ่ของกลุ่มธุรกิจฯ ได้ร่วมโครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อนเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2562 โดยในวันดังกล่าวเป็นการจัดกิจกรรมพร้อมกันทั่วโลก ผลการจัดกิจกรรมปิดไฟหนึ่งชั่วโมง ลดโลกร้อนที่ดำเนินโดยกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับความร่วมมือจากการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ในการวัดปริมาณการใช้ไฟฟ้าระหว่างเวลา 20:30 - 21:30 น. นั้น ในปีนี้ได้ทำการดับไฟฟ้าบางส่วนภายในอาคารสำนักงานใหญ่ โดยช่วยสนับสนุนการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าไปได้ 8,320 กิโลวัตต์

การบริหารจัดการระบบน้ำใช้

ให้ความสำคัญต่อการปล่อยน้ำเสียลงสู่ท่อสาธารณะ โดยได้ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียให้อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด และจัดให้มีการตรวจสอบ วัดค่าเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ยังมีโครงการปรับปรุงบ่อบำบัดน้ำเสียของอาคารสำนักงานใหญ่ทั้งระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และควบคุมคุณภาพน้ำให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการทดสอบเปิดระบบใช้งาน

การลดของเสียและมลพิษ

- **กำหนดนโยบายให้รถทุกคันของธนาคารที่เครื่องยนต์สามารถรองรับการใช้น้ำมันทดแทนธรรมชาติได้ เปลี่ยนมาใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์แทนน้ำมันเบนซิน ตั้งแต่ปี 2555 ช่วยลดมลพิษในชั้นบรรยากาศได้ 20 - 25%**

ธนาคารมีนโยบายให้รถยนต์ทุกคันของธนาคารที่เครื่องยนต์สามารถรองรับการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91 แก๊สโซฮอล์ 95 น้ำมัน E20 และน้ำมัน E85 ได้รวม 313 คัน เปลี่ยนมาใช้น้ำมันประเภทนี้แทนการใช้น้ำมันเบนซิน เพื่อลดปริมาณการปล่อยไฮโดรคาร์บอนและคาร์บอนมอนอกไซด์ในชั้นบรรยากาศลงร้อยละ 20 - 25% (จากการประเมินของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน) เมื่อเทียบกับการใช้น้ำมันเบนซินในปริมาณ

- Eco-friendly uniforms

The Financial Group was awarded a certificate from the Thailand Textile Institute and Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) for its use of CoolMode polyester fabric in the manufacture of female employee uniforms since 2015. This type of fabric is comfortable to wear and does not need ironing, thus saving electric power.

- 60 Earth Hour 2019

KKP Tower, the Financial Group's headquarters building, participated in the global-wide 60 Earth Hour campaign to reduce global warming on 30 March 2019. The activity to turn off electric lights for one hour between 20:30 and 21:30 in order to reduce global warming was organized by the Bangkok Metropolitan Administration in collaboration with the Metropolitan Electricity Authority and Electricity Generating Authority of Thailand. In this year, the campaign activity in the KKP Tower was able to reduce electricity usage by 8,320 kilowatts.

Water Management

The Financial Group pays attention to the discharge of wastewater into public drains. It has improved its wastewater treatment system to treat wastewater to threshold levels that are lower than those required by law, and it has conducted inspection and measurement on a monthly basis. Moreover, it has implemented a project to improve the entire wastewater treatment pond system of the headquarters building in order to increase its efficiency and control water quality to the levels required by law. Currently, the project is being tested and commissioned.

Waste and Pollution Reduction

- **Adopt a policy requiring all vehicles of the Bank that can support alternative fuel to switch to gasohol since 2012 to reduce air pollution by 20 - 25%**

The Bank has adopted a policy to require 313 vehicles of the Bank that can support gasohol 91, gasohol 95, E20, and E85 to switch to these types of fuel in order to reduce hydrocarbon and carbon monoxide emissions

เท่ากัน โดยในปี 2562 ใช้น้ำมันเป็นจำนวน 668,226 ลิตร (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2562) ซึ่งช่วยลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ในชั้นบรรยากาศลงประมาณ 146,342 กิโลกรัม นอกจากนี้ การใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ยังเป็นการส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์จากพืชผลทางเกษตรสูงสุดและยกระดับราคาพืชผลทางเกษตร รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทยอีกด้วย

- **กำหนดนโยบายให้จัดสร้างห้องถ่ายเอกสารพร้อมติดตั้งระบบระบายอากาศเพื่อลดมลพิษให้พนักงาน**

ธนาคารจัดสร้างห้องถ่ายเอกสารและติดตั้งระบบระบายอากาศบริเวณที่มีการพิมพ์เอกสารในปริมาณมาก เพื่อลดก๊าซโอโซน ฝุ่นผงหมึก และแสงเหนือม่วงที่พนักงานสูดดมแล้วเป็นสาเหตุของมะเร็ง อันตรายต่อระบบหายใจและระบบประสาท อาการภูมิแพ้ อาการปวดตาและปวดศีรษะ และความผิดปกติของทารกในครรภ์มารดา

- **เลือกใช้ผงหมึกประเภทไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมพิมพ์เอกสารทั้งหมดภายในสำนักงาน**

ธนาคารเลือกใช้ผงหมึกชนิดที่ได้รับเครื่องหมายรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว ในการพิมพ์เอกสารในสำนักงาน โดยเป็นผงหมึกชนิดปลอดสารเอมีนซึ่งมีพิษต่อร่างกาย หากร่างกายได้รับเข้าไปจะทำให้เกิดการระคายเคืองต่อระบบทางเดินหายใจและโรคต่างๆ จากโลหะหนัก เช่น ปรอท ตะกั่ว โครเมียม แคดเมียม หรือสารก่อมะเร็ง เป็นต้น

- **เลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม**

กระดาษพิมพ์ข้อมูลในสำนักงานของธนาคารเป็นกระดาษที่ผลิตตามมาตรฐาน SCG Eco Value หรือเทียบเท่า ซึ่งรับรองถึงกระบวนการผลิตและคุณสมบัติของกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสูงกว่าสินค้าทั่วไป

- **ใช้สีทาอาคารที่ปราศจากสารปรอทและตะกั่ว**

ใช้สีน้ำทาอาคารที่ปราศจากสารปรอทและตะกั่วในการตกแต่งสาขารูปแบบใหม่ 30 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งนอกจากเป็นการลดมลพิษแล้ว ยังเป็นการดูแลสุขภาพของพนักงานและผู้มาติดต่อที่สาขาอีกด้วย

into the atmosphere by 20 - 25% (based on the assessment of the Department of Energy Business, Ministry of Energy) when compared with the use of gasoline of the same amount. In 2019, 668,226 liters of alternative fuel were used (as of November 2019), which reduced approximately 146,342 kg of carbon dioxide emissions. The use of gasohol also promotes the maximum utilization and raises the price of agricultural products, as well as improving the quality of life of Thai farmers.

- Adopt a policy to build a photocopying room with a ventilation system in order to reduce pollution for employees

The Bank has built a photocopying room and installed a ventilation system in the area where large volume of documents are printed in order to reduce ozone gas, toner particles, and UV light that cause cancer, danger to the respiratory and nervous systems, allergy, eye irritation, headaches, and fetal anomalies.

- Use environmentally friendly toner to print all office documents

The Bank only uses toner with environmental certification marks, such as a green label, to print office documents. This type of toner is free from amine, which causes respiratory irritations, and from the toxic effects of heavy metals such as mercury, lead, chromium, and cadmium, and carcinogens.

- Use environmentally friendly paper

Paper used to print documents in the office is produced in accordance with the SCG Eco Value standard or equivalent, which guarantees an environmentally friendly production process.

- Use mercury and lead-free paints

Mercury and lead-free water-based paints are used in 30 new branches throughout the country. Not only can they reduce pollution, they are also good for the health of both employees and visitors to the branch.

- **จัดบริการรถรับ-ส่ง Carpool ให้พนักงานและชุมชนย่านอโศก ระหว่างสถานีรถไฟฟ้าอโศกกับอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ (13 ชั่วโมง/วัน โดยเฉลี่ยมีผู้ใช้บริการ 200 คน/วัน)**

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา กลุ่มธุรกิจฯ ให้บริการรถตู้รับส่งพนักงานและบุคคลทั่วไป ระหว่างสถานีรถไฟฟ้าอโศกกับอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ เป็นประจำทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07:00 - 20:00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า พนักงาน ผู้สัญจรทั่วไป เฉลี่ย 200 คนต่อวัน ในการเดินทางเชื่อมต่อจากระบบขนส่งสาธารณะ (BTS และ MRT) มายังสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ซึ่งช่วยลดปริมาณก๊าซคาร์บอน-มอนอกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้น้ำมันเชื้อเพลิงลงประมาณร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับการที่ทุกคนใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทาง และช่วยลดการบริโภคน้ำมันเชื้อเพลิงในลักษณะเดียวกัน

- **ของขวัญปีใหม่สำหรับมอบให้ลูกค้า ผลิตจากวัสดุลดโลกร้อน**

ของขวัญปีใหม่สำหรับมอบให้ลูกค้าของกลุ่มธุรกิจฯ เลือกใช้วัสดุลดโลกร้อนในการผลิต ได้แก่ ปฏิทินตั้งโต๊ะและไดอารี่ ซึ่งผลิตจากกระดาษรักษ์โลกและพิมพ์ด้วยผงหมึก Soy Ink โดยใช้นวัตกรรมจากน้ำมันถั่วเหลืองแทนสารเคมีที่อันตราย จึงปลอดภัยต่อสุขภาพและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

- **การแยกขยะเพิ่มมูลค่า**

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ งดแจกน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติกในห้องประชุม เพื่อลดปริมาณขยะพลาสติก โดยสามารถลดขยะขวดน้ำพลาสติกลงได้ถึง 21,600 ขวด นอกจากนี้ยังมีโครงการแยกขยะขวดพลาสติกจากการดำเนินการร่วมกันระหว่าง KKP CSR Agents และกลุ่มแม่บ้านประจำอาคารสำนักงานใหญ่ทุกคน โดยสามารถรวบรวมขวดพลาสติกไม่ใช้แล้วจำนวน 1,700 กิโลกรัม จากอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ เข้าสู่กระบวนการหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ได้

- Provide shuttle service for employees and communities in the Asoke area between the BTS Asoke station and KKP Tower (13 hours/day with an average of 200 passengers/day)

Since 2008, the Financial Group has provided a shuttle service for employees and the general public between the BTS Asoke station and KKP Tower, Monday-Friday from 07.00 - 20.00 to facilitate customers, employees, and commuters totaling approximately 200 people per day in traveling on the public transport system (BTS and MRT) to the bank's head office. This service helps reduce carbon monoxide emissions by about 25% and fuel consumption when compared with using personal vehicles to travel the same route.

- New Year's gift for customers made from green materials

The Financial Group has chosen a New Year's gift for customers ; it is made of green materials. The gift is a desktop calendar and diary, made from Earth-friendly paper and printed with soy ink instead of dangerous chemicals. It is safe and does not harm the environment.

- Value added waste separation

In 2019, the Financial Group stopped providing plastic bottled water in meeting rooms, eliminating up to 21,600 waste plastic bottles. In addition, it has implemented a plastic bottle waste separation program together with KKP CSR agents and housekeepers at the headquarters building. The program collected 1,700 kilograms of waste plastic bottles from the KKP Tower for recycling.

โครงการลดการใช้กระดาษ

กลุ่มธุรกิจฯ ตระหนักดีว่าการผลิตกระดาษนั้นต้องใช้ทรัพยากรจากธรรมชาติ และยังส่งผลในเรื่องการเพิ่มปริมาณขยะให้กับโลกอีกด้วย จึงให้ความสำคัญกับการลดการใช้กระดาษในกระบวนการธุรกิจ

Paper Consumption Reduction Program

The Financial Group is aware that natural resources are used to produce paper, and that paper consumption increases waste. It has, therefore, strived to reduce paper consumption in the business process.

- **เปลี่ยนแปลงช่องทางในการแจ้งข้อมูลลูกค้าเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์**

เปลี่ยนแปลงช่องทางในการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การแจ้งเตือนการทำธุรกรรมของลูกค้าเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล SMS เป็นต้น ตลอดจนจัดทำระบบให้ลูกค้าสามารถเรียกดูข้อมูล รายการบัญชี รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement) ผ่านช่องทาง e-service ต่างๆ และส่งเสริมให้ลูกค้าสมัครใช้ช่องทาง e-service เพื่อลดจำนวนการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้า

- Change to electronic methods of customer notification

The Bank has started using electronic methods such as email and SMS to send news, information, and transaction notifications to customers. It has also set up a system to allow customers to view transaction history and statements via e-services, and to encourage customers to apply for e-services in the effort to reduce papers.

- **โครงการลดกระดาษในการถ่ายสำเนาเอกสาร**

ธนาคารนำอุปกรณ์ Multifunction Device (MFD) มาใช้ในสำนักงานตั้งแต่ปี 2559 โดยอุปกรณ์นี้รวมเครื่องพิมพ์เลเซอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนภาพเอกสาร และเครื่องโทรสารไว้ในเครื่องเดียว ทำให้สามารถกำหนดระบบการพิมพ์เป็นแบบ 2 หน้ากระดาษต่อแผ่นได้อัตโนมัติ และเมื่อใช้งานร่วมกับกระดาษ SCG eco value หรือเทียบเท่า ทำให้ลดการใช้กระดาษลงไปได้เฉลี่ยร้อยละ 30 โดยในปี 2562 สามารถลดการใช้กระดาษลงได้จำนวน 6,641 รีมต่อปี หรือ 14.50 ตัน ซึ่งช่วยลดการเกิดก๊าซเรือนกระจกได้ 30,239.23 กิโลกรัม

- **ปรับปรุงระบบการประชุม นำระบบสืบค้นข้อมูลดิจิทัลมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ของธนาคาร**

ธนาคารยกเลิกวิธีการจัดแฟ้มการประชุมให้กับคณะกรรมการธนาคารชุดต่างๆ อาทิ คณะกรรมการสินเชื่อรายใหญ่

- Photocopying paper reduction program

The Bank introduced a multifunction device (MFD) for use in the office in 2016. This device enables laser printing, photocopying, scanning, and faxing in one machine, and is able to set up automatic two-sided printing. Together with the SCG eco paper or equivalent, this device reduces paper consumption by 30%. In 2019, the program cut down paper use by 6,641 reams of paper or 14.50 tons, and greenhouse gas emissions up to 30,239.23 kilograms.

- Improve the meeting system by using a digital information retrieval system in committee meetings

The Bank has canceled the traditional paper-based meeting files in the meeting of the Bank's committees, including the Major Loan and Foreclosed Property Committee, General Loan and Foreclosed Property

และทรัพย์รอขายรายใหญ่ คณะกรรมการสินเชื่อและทรัพย์รอขาย คณะกรรมการกลั่นกรองกองทุนระดับ 2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ด้วยการพิมพ์เอกสารลงบนกระดาษ เป็นการบันทึกข้อมูลดิจิทัลลงในแท็บเล็ตให้กรรมการที่เข้าประชุมแต่ละท่าน ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้โดยเฉลี่ย 3 แสนแผ่นต่อการประชุมกรรมการแต่ละคณะต่อปี (ลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้ราว 40.8 ล้านแผ่น หรือ 201.25 ตัน หรือ 80,500 รีม ตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 ถึงปัจจุบัน)

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

- **ปรับปรุงกระบวนการงานด้านบุคลากรเป็นระบบดิจิทัล**

ปี 2562 ธนาคารได้ปรับกระบวนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับงานด้านบุคลากรเป็นการให้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลแทนการจัดพิมพ์ อาทิ ยกเลิกวิธีการจัดแฟ้มการสัมภาษณ์ให้กับคณะกรรมการสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลประวัติผู้สมัคร (Curriculum Vitae) และแบบประเมินผลการสัมภาษณ์บันทึกลงในแท็บเล็ต การจัดทำหนังสือแจ้งการปรับเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปีในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจในการอบรมที่เปลี่ยนมาใช้รูปแบบการประเมินผ่านระบบดิจิทัลแทน เป็นต้น ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้โดยเฉลี่ย 115,200 แผ่นต่อปี หรือ 230 รีม รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานได้

Committee, Level-2 Fund Screening Committee, and Nomination and Remuneration Committee, and it has uploaded digital files onto tablets for each committee member instead. This reduces paper consumption by an average of 300,000 sheets per meeting per year (reducing usage by approximately 40.8 million sheets or 201.25 tons or 80,500 reams since 2013).

The production of one ton of paper requires 17 trees, 1,000 kW per hour, 300 liters of fuel oil, 100 tons of clean water, and 5 kg of chlorine.

- **Change to digital human resource processes**

In 2019, the Bank improved the HR work processes to use digital data instead of paper-based data. For example, it has canceled paper-based interview documents and uploaded the curriculum vitae and interview evaluation form onto tablets, used email to send annual salary adjustment and bonus payment notifications, and conducted an employee training satisfaction survey digitally. This improvement was able to reduce paper consumption by up to 115,200 sheets per year or 230 reams and to reduce the use of toners, which may cause health problems to employees.

การบรรเทาภาวะโลกร้อน
Global Warming Mitigation



- **ส่งเสริมการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์**

พัฒนาช่องทางให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค เพื่อให้ใช้งานได้อย่างสะดวก คล่องตัว เสถียร มีการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม และมีการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้ลูกค้าหันมาใช้บริการผ่านช่องทางนี้ทดแทนการใช้บริการที่สาขา เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการใช้นวัตกรรมช่วยบรรเทาภาวะโลกร้อนด้วยการลดการใช้เชื้อเพลิงในการเดินทางของลูกค้า และลดการใช้กระดาษจากการทำธุรกรรมด้วย

- **เปลี่ยนสารทำความเย็นในระบบปรับอากาศเป็นชนิดไม่ทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ**

เครื่องปรับอากาศใหม่ที่ติดตั้งในอาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา จำนวน 122 เครื่อง ใช้สารทำความเย็นของระบบปรับอากาศชนิดที่ไม่ทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ ODP=0 (Ozone Depletion Potential) และมีค่าทำให้เกิดภาวะเรือนกระจก GWP (Global Warming Potential) ต่ำที่สุด โดยสารทำความเย็น R-407 ที่เลือกใช้สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงได้ประมาณ 70% ของจำนวนเครื่องปรับอากาศทั้งหมดที่เคยใช้สารทำความเย็น R-22

- Promote e-services

The Bank has developed fast, safe, and user-friendly e-services to meet diverse consumer needs and it has encouraged customers to use them in order to replace branch services. This is in line with the policy to use innovation to fight against global warming by reducing fuel consumption when traveling to branches and using transaction papers.

- Use zero-ODP refrigerant for air conditioners

The new 122 air conditioners installed in the KKP Tower in 2016 use a refrigerant that has zero ozone depletion potential (ODP) and the lowest global warming potential (GWP). The R-407 refrigerant can reduce greenhouse gas emissions by approximately 70% of the total that old air with R-22 refrigerant conditioners used.

การเข้าร่วมกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offseting Program)

ปี 2562 ธนาคารเข้าร่วมโครงการ “ขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอน เพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปีที่ 6” ซึ่งจัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ร่วมกับศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (VGREEN) ดำเนินการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร เพื่อจำแนกแหล่งปล่อยและประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และนำผลการประเมินที่ได้มาบริหารจัดการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral) ด้วยการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตจากบริษัท มิตรผล ไบโอ-พาวเวอร์ (ด่านช้าง) จำกัด (บล็อค 2) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและร่วมสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย

Carbon Offsetting Program

In 2019, the Bank participated in the “Carbon Offsetting Program to Support National Voluntary Carbon Market Year 6” organized by the Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) in collaboration with VGREEN, Faculty of Environment, Kasetsart University to assess an organizational carbon footprint to identify the source of emissions and calculate greenhouse gas emissions. The assessment results will be used to manage the greenhouse gas emissions of an organization. Furthermore, the Bank participated in the Carbon Neutral Program with carbon credit support from Mitr Phol Bio-Power (Dan Chang) Co., Ltd. (Block 2) as part of corporate social responsibility to promote greenhouse gas emissions reduction in Thailand.

การรณรงค์สร้างจิตสำนึกอนุรักษ์พลังงานและลดการใช้ทรัพยากร

Energy Conservation Awareness and Resource Consumption Reduction



- **โครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank ต่อเนื่องปีที่ 12**

ธนาคารเริ่มดำเนินโครงการ Save Energy @ Kiatnakin Bank ในปี พ.ศ. 2549 และดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เข้าสู่ปีที่ 12 เพื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการและดูแลสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเรื่องการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากร ตลอดจนพลังงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้พลังงานและทรัพยากร ตามหลัก 4R (Reduce, Reuse, Recycle และ Repair)

- **Save Energy @ Kiatnakin Bank**

The Bank initiated the Save Energy @ Kiatnakin Bank Program in 2006, which has continued for 12 consecutive years, to build and promote environmental consciousness and to encourage employees to take part in environmental activities, particularly energy conservation and efficient use of natural resources and energy. The program focuses on behavior change based on the four Rs (Reduce, Reuse, Recycle, and Repair).

มิติสังคม

Social Dimension

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
Human Resource Management

การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน

กลุ่มธุรกิจฯ กำหนดประเด็นเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้เป็นหมวดหนึ่งของนโยบายเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการ หัวข้อบทบาท การปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อพนักงาน และนโยบายเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยเริ่มนำไปสู่การปฏิบัติตั้งแต่ขั้นตอน**การสรรหาบุคลากร**เข้ามาร่วมงานกับองค์กร ซึ่งกลุ่มธุรกิจฯ ไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติอันเนื่องด้วยเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ หรือรสนิยมทางเพศ และไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติที่ผิดกฎหมายทุกรูปแบบ ตลอดจนให้โอกาสเท่าเทียมกันในการจ้างงานแก่คนทุกกลุ่ม ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน และเมื่อเข้าสู่**กระบวนการจ้างงาน** กลุ่มธุรกิจฯ จัดให้มีการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงวางแผนการดำเนินโครงการของกิจการอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง ไม่ให้สร้างปัญหาที่อาจมีส่วนทำให้เกิดการละเมิดสิทธิของพนักงาน ชุมชน และสังคม เช่น

- จัดให้มีระบบการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน เสมอภาคระหว่างชายและหญิง และเทียบเคียงได้กับผู้ประกอบการอื่นในประเทศ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน
- จัดให้มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องการแต่งตั้ง โยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษ ที่มีการปฏิบัติโดยความสุจริตใจ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ ความเหมาะสม และเป็นธรรมต่อพนักงาน
- กำหนดให้มีการดูแล บริหารจัดการ และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม เสมอภาค สุภาพ ให้เกียรติ ให้โอกาสในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ มุ่งเน้นการพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี และการเสริมสร้างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักองค์กร (Principle)

Treating Employees Fairly and Respect for Human Rights

The Financial Group has defined the treating employees fairly and respect for human rights in the Corporate Governance Policy under the section of Treatment and Responsibility toward Employees and Socially Responsible Business Policy. It will be applied to operational processes, starting from the **recruitment process**. The Financial Group does not tolerate discrimination because of race, nationality, religion, gender, age, disability, and sexual orientation and does not accept any form of illegal discrimination practices. Moreover, it provides equal employment opportunities to all people who meet the job qualifications. In the **employment process**, the Financial Group ensures that the corporate governance is in place and carefully performs business planning to avoid problems that may violate the rights of employees, communities, and society, including :

- Providing appropriate remuneration and welfare that are consistent with the performance and the value of the work performed, equal between men and women, and comparable to those offered by other operators in the same industry in the country ;
- Setting up a human resource management system to appoint, transfer, reward, and punish employees fairly based on employees' knowledge, ability, and suitability ;
- Regulating, managing, and treating employees fairly, equitably, politely, and with respect. Providing opportunities for employees at all levels. Developing and promoting positive work culture and environment. Promoting behaviors that are consistent with corporate principles.

การสนับสนุนจ้างงานคนพิการ

กลุ่มธุรกิจฯ เชื่อมั่นเรื่องการให้โอกาสและการส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม ผ่านการสนับสนุนจ้างงานคนพิการ โดยเข้าร่วมกับสมาคมธนาคารไทยในโครงการ "สมาคมธนาคารไทยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ" ตั้งแต่ปี 2560 เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในรูปแบบของการจัดจ้างเหมาช่วงงานหรือจ้างเหมาบริการ โดยให้คนพิการได้ทำงานกับสภากาชาดไทยและเครือข่ายของมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม ณ สิ้นปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ ว่าจ้างงานคนพิการในโครงการนี้รวม 44 คน โดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้ได้ทำงานที่เหมาะสม ใกล้บ้านพักอาศัย

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ได้จ้างงานคนพิการเป็นพนักงานประจำขององค์กร 2 คน เพื่อทำหน้าที่พนักงานปฏิบัติการทางโทรศัพท์ และพนักงานสังกัดทีมกิจกรรมเพื่อสังคม

การจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย

กลุ่มธุรกิจฯ สนับสนุนและจัดให้มีตัวแทนพนักงานทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ และคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย ซึ่งจะเป็นโอกาสให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบ รับฟังหรือหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงรับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับด้านสวัสดิการพนักงาน เพื่อนำไปบริหารจัดการและปรับให้มีความเหมาะสม เกิดประโยชน์ และตรงกับความต้องการของพนักงานมากขึ้น ตลอดจนเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ สามารถป้องกันอันตราย อุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย จากการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนการทำบทบาทหน้าที่พร้อมร่วมประชุมกับคณะกรรมการฯ ทั้งสองชุดอย่างสม่ำเสมอ หรืออย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

ณ สิ้นปี 2562 ธนาคารมีพนักงานรวม 4,042 คน ประกอบด้วยเพศหญิง 2,472 คน คิดเป็นร้อยละ 61.16 เพศชาย 1,570 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 เป็นกลุ่มพนักงานระดับบริหารยศผู้อำนวยการขึ้นไปรวม 285 คน ประกอบด้วยเพศหญิงร้อยละ 51.93 และเพศชายร้อยละ 48.07 โดยพนักงานทุกคนได้รับการบริหารค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานและสวัสดิการที่เป็นธรรม เหมาะสม เสมอภาค และเทียบเคียงได้กับผู้ประกอบการอื่นในประเทศในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นเมื่อครบเกษียณอายุ

Employment of People with Disabilities

Believing in equal opportunity and social equality, the Financial Group has cooperated with the Thai Bankers' Association in a project called "Quality of Life Promotion and Improvement for People with Disabilities by Thai Bankers' Association" since 2017 to contract or subcontract services from people with disabilities to work with the Thai Red Cross and Social Innovation Foundation. As of the end of 2019, the Financial Group contracted the services of 44 people with disabilities through this project to enable them to have a proper job not far from their homes.

In addition, the Financial Group has employed two full-time employees with disabilities to work as a telephone operator and CSR officer.

Establishment of the Welfare Committee and Safety and Occupational Health Committee

The Financial Group encourages employee representatives to serve in the Welfare Committee and Safety and Occupational Health Committee to voice or share their opinions and give advice or suggestions to allow management to manage and improve employee welfare benefits to make them more appropriate and to better meet the employee needs, as well as to ensure that workplace hygiene and safety are provided to effectively prevent dangerous occurrences, accidents, and illnesses in the course of work. Management holds a meeting with both committees regularly or at least once a quarter.

As of the end of 2019, the Bank had a total of 4,042 employees, of which 2,472 or 61.16% were women and 1,570 or 38.84% were men. There were 285 employees at the director level and above, of which 51.93% were women and 48.07% were men. Every employee received remuneration, welfare benefits, and retirement benefits that are fair, appropriate, and comparable to those offered by other operators in the same industry in the country.

การพัฒนาศักยภาพให้แก่พนักงาน

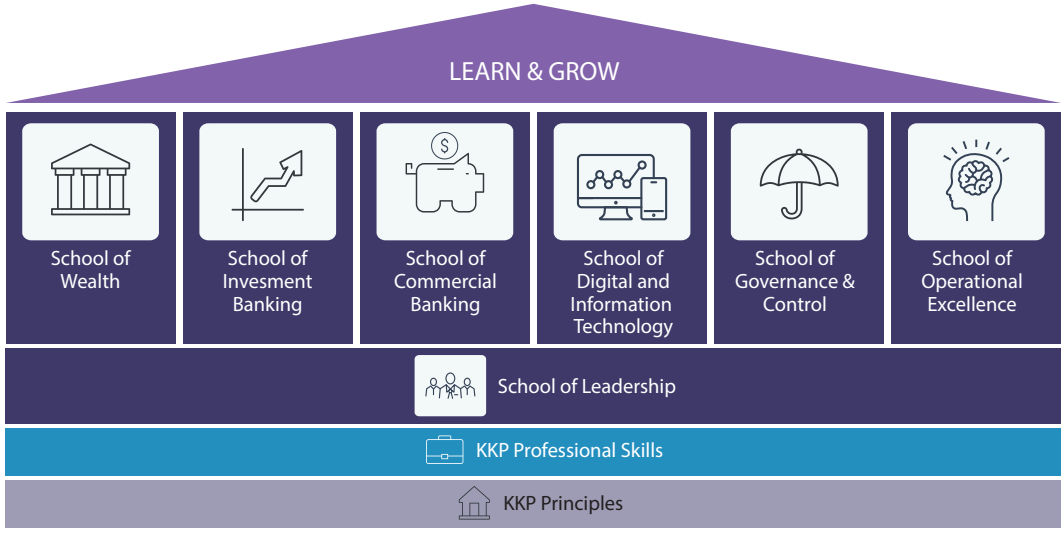
ปี 2562 นอกเหนือจากการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เป็นไปตามนโยบาย และสอดคล้องกับแผนงานประจำปีของแต่ละสายธุรกิจแล้ว ยังได้มีการสำรวจและจัดเก็บหมวดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นในการทำงานของแต่ละฝ่ายงานภายในกลุ่มธุรกิจ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรการอบรมประจำตำแหน่ง รวมถึงการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวและเรียนรู้งานได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

และยังมีการดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้สำคัญภายในองค์กรให้อยู่ในรูปแบบที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านรูปแบบโครงสร้างการจัดทำ KKP Academy ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย และจำเป็นสำหรับการทำงาน โดยออกแบบโครงสร้างให้มีหมวดหมู่ความรู้ และทักษะตามลักษณะในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย

Employee Development

In 2019, in addition to a training needs assessment survey, the Financial Group surveyed and categorized the knowledge, skills, and attributes needed for the operations of each function to be used as a guideline for designing a functional training roadmap and onboarding program to enable new employees to adapt to and learn about their jobs more systematically.

Moreover, key corporate knowledge was organized in a way that can be easily and conveniently accessed by employees anywhere and anytime via KKP Academy. The diverse body of knowledge is categorized based on the nature of business functions in which knowledge is leveraged and includes :



โดยในปี 2562 ได้มีการดำเนินการจัดโครงสร้างหมวดหมู่ความรู้ และดำเนินการผลิตเนื้อหาใน 3 School หลัก ประกอบด้วย School of Wealth, School of Investment Banking, School of Leadership และจะทยอยดำเนินการใน School อื่นๆ ในปีต่อๆ ไป

นอกจากนี้ยังส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์หรือหลักสูตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) บนแพล็ตฟอร์มใหม่ของกลุ่มธุรกิจบนระบบคลาวด์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานและผู้บริหารสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาตามความสะดวกของแต่ละคนโดยไม่มีข้อจำกัด (On the Go Learning) ซึ่งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาหลักสูตรต่างๆ ขึ้น ให้บริการในแพล็ตฟอร์มของ Self-Learning ไปบ้างแล้ว โดยเฉพาะหลักสูตรใน School of Wealth ซึ่งพิจารณาจากการเข้าถึงเนื้อหาของ School ดังกล่าวที่อยู่ในรูปแบบของ Digital Learning บน Platform TAXILA ในช่วงเวลาระหว่างเดือนมิถุนายนจนถึงเดือนพฤศจิกายนพบว่า มีจำนวนการลงทะเบียนเข้าเรียนหลักสูตรออนไลน์จำนวน 4,108 ลงทะเบียนจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 1,032 คน โดย 87% ของการลงทะเบียนได้มีการเรียนรู้จนจบสิ้นกระบวนการ

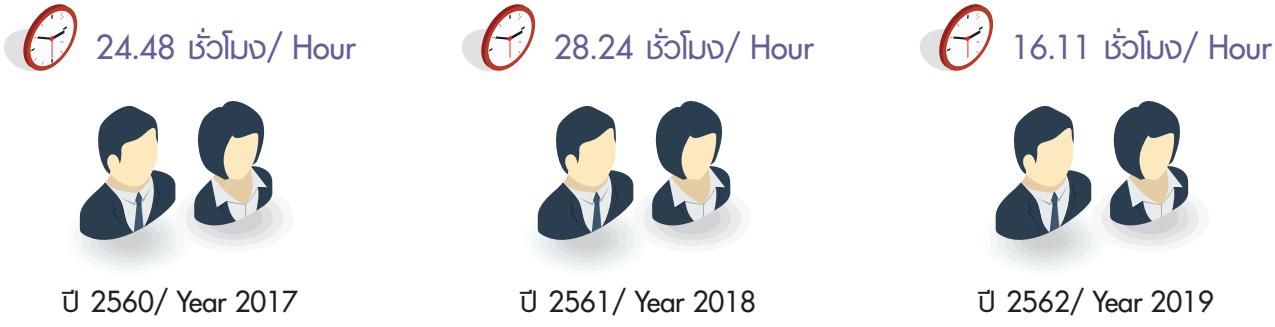
การลงทุนพัฒนาระบบการเรียนรู้แบบ On the Go Learning นี้ ถือเป็นการพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ คอมพิวเตอร์ และ Moblie Device เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรม ไลฟ์สไตล์ และความสนใจที่แตกต่างกันของพนักงานในองค์กรที่มีหลากหลายช่วงอายุ ตั้งแต่ Baby Boomer, Gen X ไปจนถึงคนรุ่นใหม่อย่าง Gen Y และ Gen Z ซึ่งช่วยให้หัวหน้างานกับพนักงานมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพร่วมกันที่ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสทางความก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ หัวหน้างานยังสามารถดูแลและติดตามพัฒนาการจากการเรียนรู้ของทีมงานได้สะดวกขึ้นด้วย

In 2019, the Financial Group built a knowledge category structure and produced content for three schools, including the School of Wealth, School of Investment Banking, and School of Leadership. Other schools will be developed over the coming years.

In addition, the Financial Group has developed On the Go Learning to enable executives and employees to study on their own time anywhere via a cloud-based e-learning system. At present, various courses have been offered in a self-learning platform, especially courses in the School of Wealth. Based on the access to digital learning content of the School of Wealth on the TAXILA Platform. Between June and November, it was found there were 1,032 employees enrolled and 4,108 enrollments in online courses, 87% of which had completed the courses.

The investment in the On the Go Learning system is todevelop channels for learning through modern technologies such as computers and mobile devices to respond todifferent behaviors, lifestyles, and interests of employees of diverse age groups, including Baby Boomer, Gen X, Gen Y, and Gen Z. This learning system allows team leaders and team members to jointly improve appropriate skills for professional development and makes it convenient for team leaders to supervise and monitor the learning progress of their team members.

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี
Average Training Hours Per Person Per Year



ในปี 2562 ธนาคารตั้งเป้าหมายให้พนักงานจำนวน 50% ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง ซึ่ง ณ สิ้นปี 2562 สามารถดำเนินการได้สูงกว่าเป้าหมาย คือ มีพนักงานจำนวน 63.43% ที่ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่งโมง

จากข้อมูลด้านบน ในปี 2562 จะเห็นว่าพนักงานของธนาคารมีระยะเวลาในการเข้าอบรมโดยเฉลี่ยคนละ 16.11 ชั่วโมงต่อปี หรือประมาณ 2.7 วันต่อคน หรือเทียบเป็นจำนวนหลักสูตรเฉลี่ยอยู่ที่ 2 หลักสูตรต่อปี ซึ่งมีแนวโน้มลดลงจากปีก่อน แต่ยังคงอยู่ในระดับมาตรฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของภาคอุตสาหกรรม โดยสาเหตุที่ลดลงเนื่องมาจากเทคโนโลยีในการเรียนรู้ที่พัฒนาก้าวหน้าขึ้น โดยธนาคารได้นำแพล็ตฟอร์มการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบของ e-Learning หรือ Micro Leraning เข้ามาให้บริการแก่พนักงานอย่างเป็นทางการในปี 2019 ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบเรียนรู้ของพนักงานจากการเรียนในห้องเรียน เป็นการเรียนผ่านออนไลน์ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้เวลาสั้นลงและสามารถนำไปใช้ได้เลย ซึ่งทิศทางการเปลี่ยนแปลงนี้ สอดคล้องกันกับทิศทางการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอื่นๆ ในภาคอุตสาหกรรมเช่นกัน

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ อยู่ระหว่างการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะเฉพาะในการทำงานของฝ่ายงานเพื่อเป็นแนวทางมาตรฐานสำหรับพนักงานและผู้บังคับบัญชาในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนมีแผนการพัฒนาระบบพื้นฐาน ให้สามารถรองรับการเรียนรู้แบบ Digital Learning ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

In 2019, the Bank has set a target for 50% of employees to receive a minimum of six hours of training, which at the end of 2019 is able to perform higher than the target, with 63.43% of employees receive a minimum of six training hours.

As shown in the details above, in 2019, the Bank's employees received an average training time of 16.11 hours per year or 2.7 days per person or equivalent to two courses per year. This was a decrease from the previous year, although it was still within the standard of human resource development in the industrial sector. This decrease was due to the improvement of learning technology, as the Bank officially launched the e-learning or micro learning platform in 2019, resulting in the change in employee learning behavior from classroom to online learning that takes a shorter time to complete. This change is in line with the recent direction of human resource development in other organizations in the industrial sector.

In addition, the Financial Group is in the process of developing a functional development roadmap to serve as standard guidance for employees and supervisors to plan personnel development and a fundamental platform to support more efficient digital learning.

การจูงใจและรักษาพนักงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย โดยเน้นการประเมินศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนประเมินพัฒนาการและทักษะในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเริ่มจากกระบวนการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน (KPI) ร่วมกัน ซึ่งการกำหนด KPI จะเป็นการเชื่อมโยงจากวัตถุประสงค์โดยรวมตั้งแต่ระดับองค์กร สายงาน ฝ่ายงาน ลงมายังพนักงานรายบุคคล และแบ่งการประเมินผลเป็น 2 รอบ คือ การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานรอบกลางปี (มกราคม-มิถุนายน) และการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบปลายปี (มกราคม-ธันวาคม) ภายใต้ระบบชื่อ KK Performance Management System (KKPMS) ซึ่งกำหนดกรอบการประเมินแต่ละระดับตั้งแต่พนักงาน (ประเมินตนเอง) ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น (ประเมินลำดับที่ 1) ไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูง โดยมุ่งเน้นการให้ Feedback เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา โดยพนักงานต้องทำการรับทราบผลการประเมินในระบบ KKPMS และจะต้องระบุเหตุผลหากไม่เห็นด้วยกับผลการประเมินที่ได้รับ เพื่อสายบริหารทรัพยากรบุคคลจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการติดตามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ/ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผลประเมินการปฏิบัติงานจะถูกนำมาใช้ในกระบวนการบริหารค่าตอบแทน และการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การปรับอัตราเงินเดือน การจ่ายโบนัสประจำปี ตลอดจนเป็นกลไกสำคัญในการรักษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) แก่พนักงานในมิติของการพัฒนาและยกระดับศักยภาพของตนเอง เพื่อโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น

ในปี 2562 ธนาคารได้ทำการปรับแนวคิด กระบวนการและรูปแบบการบริหารผลงานใหม่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเริ่มใช้สำหรับการบริหารผลงานตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป โดยรูปแบบใหม่นั้นผ่านกระบวนการหารือ รับฟังความคิดเห็นอย่างเข้มข้นร่วมกันจากผู้บริหารระดับสูง และมุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายเพื่อร่วมกันผลักดันให้บรรลุผลตามที่กำหนด โดยกรอบกระบวนการใหม่ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย ซึ่งจะกำหนดรายละเอียดประเภทของเป้าหมายให้มีความชัดเจนมากขึ้น และเพิ่มการประเมินพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักองค์กร ผ่านการประเมินตนเอง การประเมินผลรอบกลางปีและประจำปี การปรับเทียบและกระบวนการให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง

Employee Incentives and Care

Employee Performance Evaluation

The Bank takes fair evaluation of employee performance seriously, with an emphasis on employee competency and development and skills in driving performance to achieve the desired objectives.

The annual performance evaluation process starts from the determination of key performance indicators (KPIs) to align with the overall goals and objectives of the organization, function, department, and individual employee levels. The evaluation is divided into two rounds : the mid-year performance assessment and monitoring (January-June) and the year-end performance evaluation (January-December). The KK Performance Management System (KKPMS) sets the framework for evaluation at each level, from employees (self-assessment) to immediate superiors (first-order evaluation) and high-level superiors, with an emphasis on feedback between employees and superiors to improve performance. Employees must acknowledge the results of the evaluation in the KKPMS system. If employees disagree with the assessment results, they must provide the reason for their disagreement so that human resource management can use the information provided to track problems related to the performance evaluation system and process. The results of performance evaluation will be used in remuneration and human resources management, such as salary adjustment and annual bonus payment, and will provide an important mechanism for maintaining performance standards and feedback to employees to develop and improve their capabilities for career advancement.

In 2019, the Bank revised and improved the New Performance Management Concept for better efficiency. The revised concept will be used for performance management starting from 2020. Having been intensely discussed and commented upon by high-level management, the concept aims to promote participation of employees at all levels in the goal setting process to achieve the desired outcomes. The new process consists of goal setting with clearer goal details and types, assessment of behavioral consistency with corporate principles, self-assessment, mid-year and year-end reviews, calibration, and continuous performance management.

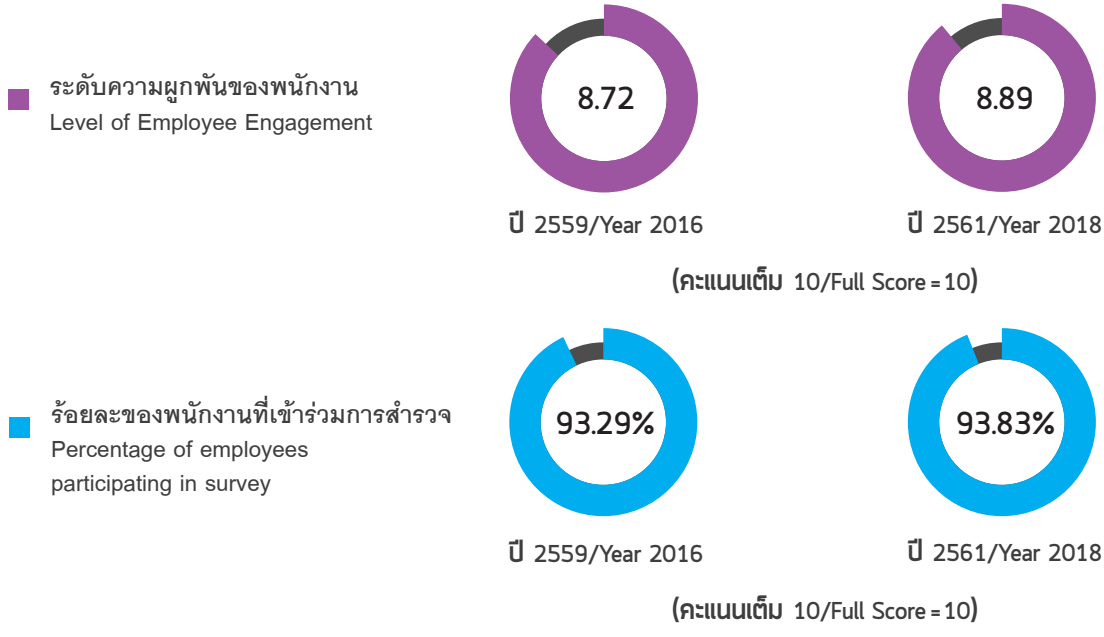
การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กลุ่มธุรกิจฯ จึงดำเนินการสำรวจความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้บริษัทที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้ทำการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลางและปกป้องความเป็นส่วนตัวของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

Employee Engagement Survey

Having recognized the importance of employee engagement to the organization, the Financial Group has employed an external consulting firm to conduct an employee engagement survey in order to obtain unbiased information and protect the privacy of respondents.

ผลการสำรวจ
Survey Results



หมายเหตุ - การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดำเนินการทุก 2 ปี
Note - An employee engagement survey is conducted once every two years.

ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจฯ มีความมุ่งมั่นที่จะรักษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและยกระดับคุณภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จึงมีการนำผลสำรวจและความคิดเห็นที่ได้รับจากพนักงานไปเป็นข้อมูลเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการสร้าง/ รักษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในมิติต่างๆ เช่น การจัดสวัสดิการสินเชื่อที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการประเมินผลเพื่อให้การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกันในทุกระดับ รวมถึงเป็นไปตามที่พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้ตกลงร่วมกัน ตลอดจนการพัฒนาสายอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน เป็นต้น

The Financial Group is committed to maintaining the level of employee engagement and improving the quality of factors affecting such engagement. It has used the survey results and comments received from employees to determine guidelines for building and maintaining employee engagement in various areas, including diverse and inclusive welfare loans, improvement of evaluation process efficiency to ensure the performance goals at all levels are consistent and jointly agreed on by employees and superiors, career path development and employee development.

โครงการ Career Connect

กลุ่มธุรกิจฯ เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานภายในกลุ่มธุรกิจฯ ตามความถนัดและความสนใจ เพื่อเป็นการสนับสนุนพนักงานที่มีศักยภาพและมีความสามารถ ได้มีโอกาสเติบโตในตำแหน่งงานที่ตรงตามความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เรียนรู้งานใหม่ๆ และยังเป็นการสร้างเสริมให้หัวหน้างานเปิดโอกาสและสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย โดยเริ่มประชาสัมพันธ์โครงการดังกล่าวในเดือนตุลาคม 2562 ซึ่งมีพนักงานให้ความสนใจและขอสมัครเข้าร่วมโครงการแล้วจำนวนกว่า 20 คน

Career Connect Program

The Financial Group gives employees the opportunity to transfer within the Financial Group to the same job at a different location or to the same level job in the same or a different department that suits their expertise and interests to help employees grow in a job that matches their skills and abilities. Not only does a work transfer motivate self-improvement and help employees gain wider and broader experience, it will also encourage supervisors to create an environment that promotes career advancement for their subordinates. The program was publicized in October 2019 and there were over 20 interested employees who have applied to join the program.

การจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะทรัพยากรอันมีค่า ในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่กำหนดไว้ จึงได้จัดสวัสดิการในหลากหลายด้าน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

- **ด้านสุขภาพและประกัน** อาทิ การตรวจร่างกายประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ การจัดให้มีห้องพยาบาล การประกันชีวิต แผนประกันสุขภาพแบบยืดหยุ่น ครอบคลุมผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก และทันตกรรม ประกันอุบัติเหตุ และประกันทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง การประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมสำหรับตำแหน่งงานที่มีความเสี่ยง เช่น การปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดภาคใต้ เป็นต้น

Employee Welfare

The Financial Group recognizes the importance of employees as valuable resources in driving the organization towards its goals and directions and has provided a variety of welfare programs to employees to ensure that employees have a good quality of life, are happy, and have good morale at work.

- **Health and health insurance** including annual physical examination, vaccination against four strains of influenza, medical room, health insurance, flexible benefits program for inpatient, outpatient, and dental services, accident insurance, total permanent disability insurance, and additional accident insurance for high-risk jobs, such as work in the three southern provinces.

- **ด้านกองทุนและเงินช่วยเหลือต่างๆ** อาทิ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และเงินช่วยเหลืออื่นๆ เช่น งานศพ งานบวช งานมงคลสมรส เงินขวัญถุงบุตร เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ เป็นต้น
- **ด้านสินเชื่อสวัสดิการต่างๆ** อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่ออเนกประสงค์ สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อซื้อรถ สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อบรรเทาภัยพิบัติ เป็นต้น
- **การลาประเภทต่างๆ** ที่นอกเหนือจากลาหยุดพักผ่อนประจำปี และลาตามข้อกำหนดพื้นฐานทั่วไป อาทิ การลาป่วยระยะยาว การลาเพื่อดูแลบุตรแรกเกิด การลาเนื่องในวันเกิด การลาวิปัสสนา การลา Sabbatical เป็นต้น
- **ด้านครอบครัว** ได้แก่ ห้องคุณแม่ สำหรับให้นมบุตรและปั๊มนม เพื่อส่งเสริมสุขภาวะที่ดีของเด็กเล็ก
- **ด้านอื่นๆ** อาทิ ชุดเครื่องแบบหรือยูนิฟอร์มต่างๆ เป็นต้น

- **Funds and financial assistance** including financial assistance for specific duties and responsibilities, funerals, ordination, weddings, newborns, and disasters.
- **Welfare Loans** including housing loans, personal loans, car loans, and disaster relief loans.
- **Leaves** other than annual leave and basic leave, including prolonged sick leave, paternity leave, birthday leave, meditation leave, and sabbatical leave.
- **Family support** including lactation room for breastfeeding and breast pumping.
- **Others** including employee uniforms.

การดูแลสุขภาวะและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญและเอาใจใส่พนักงานเสมือนสมาชิกในครอบครัว โดยมีแนวทางชัดเจน ที่จะดูแล สนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีสถานที่ทำงานที่สะอาด ปลอดภัย รวมถึงมีอุปกรณ์การทำงานที่ครบถ้วนเหมาะสม อำนวยความสะดวก ช่วยส่งเสริมให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

การบริหารความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

กลุ่มธุรกิจฯ ดูแลเรื่องความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ตลอดจนลูกค้าและบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่องานภายในพื้นที่ ซึ่งนอกเหนือจากการจัดให้มีและสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องนี้แล้ว ยังให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน อาทิ จัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่สามารถปรับระดับตามสรีระของผู้ใช้งานและเหมาะสมกับระดับความสูงของโต๊ะทำงานตามหลักการยศาสตร์ การติดตั้งไฟ LED ที่มีระยะห่างของการกระจายแสงเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด การตรวจวัดคุณภาพอากาศในที่ทำงานและทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ การให้ความรู้ และสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันอันตราย เช่น หน้ากากกันฝุ่นละออง เป็นต้น

นอกจากนี้ยังจัดให้มีแผนการบริหารจัดการกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ อาทิ จัดให้มีการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี การอบรม CPR (การผายปอดปั๊มหัวใจเบื้องต้น) เป็นต้น

การเก็บข้อมูลความปลอดภัยในการทำงาน

ในปี 2562 มีพนักงานที่เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ถึงขั้นหยุดงาน 2 คน ซึ่งเป็นอุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์ หยุดงานรวม 103 วัน หรือ 824 ชั่วโมง กล่าวคือ

- จำนวน 1 คน หยุดงาน 59 วันทำงาน
- จำนวน 1 คน หยุดงาน 44 วันทำงาน

Health and Safety in the Workplace

The Financial Group cares about its employees as if they were family members. It ensures that employees are provided with a safe and healthy workplace and appropriate tools and equipment that enable employees to perform effectively and have a happy work life.

Workplace Safety Management

The Financial Group ensures that the working environment is safe and appropriate in accordance with international standards to prevent incidents or accidents that may affect employees, as well as customers and outsiders visiting the workplace. In addition to establishing the Safety, Occupational Health, and Working Environment Committee, the Financial Group provides employees with appropriate and safe equipment and a safe working environment in accordance with the Ministerial Regulation on Safety, Occupational Health, and Working Environment Standards, including provide office chairs that can be adjusted according to user's physical needs and the height of the desk with the ergonomic arrangement, LED bulbs with sufficient light dispersion as required by law, regular workplace air quality monitoring and air conditioner cleaning, and protective equipment such as dust masks.

Furthermore, the Financial Group has put an emergency management plan in place and provided training for employees to prevent accidents such as annual fire and evacuation drills and cardiopulmonary resuscitation (CPR) training.

Workplace Safety Statistics

In 2019, there were two leaves of absence due to workplace injuries (motorcycle accidents) for a total of 103 days or 824 hours.

- One employee took a leave from work for 59 working days.
- One employee took a leave from work for 44 working days.

การดูแลสุขภาพกายและใจ

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญเรื่องการดูแลพนักงานให้มีความสุขในการทำงาน โดยเชื่อว่าหากพนักงานทำงานอย่างมีความสุข สามารถบริหารจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันและต้องการเติบโตไปพร้อมกับองค์กร จึงพยายามสร้างและส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านสังคม รวมถึงด้านสุขภาพทางกาย และสุขภาพทางใจ ซึ่งในปี 2562 ได้จัดให้มีกิจกรรมสำหรับพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้

- **การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร** อาทิ การให้ความรู้เรื่อง “ใช้ชีวิตอย่างไรในภาวะฝุ่นคลุ้งเมือง” พร้อมแจกหน้ากากอนามัย N95 การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลป้องกันไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น

Employee Physical and Mental Health

The Financial Group places importance on ensuring that employees are happy at work. Believing that happy employees who are able to balance their work and personal life are more efficient and engaged at work, the Financial Group strives to create and promote four aspects of health, including financial, social, physical, and mental health. In 2019, it organized the following activities :

- **Communicate health information and education messages through the Bank’s electronic system** including health information on “How to live in a dust-polluted city?” with a free N95 mask giveaway and health education on flu prevention.

- **การจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพกายและ/ หรือสุขภาพใจที่ดี** อาทิ
- Activities to promote employee physical and/ or mental health, as follows :

- **กิจกรรม** KKP Healthy Together ภายใต้แนวคิดการมีสุขภาพทางการเงินที่ดีควรมีควบคู่กับสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงเช่นกัน โดยเริ่มจากภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานส่งต่อแนวคิดสร้างสุขภาพที่ดีทางการเงินและร่างกายสู่ลูกค้า ชวนพนักงานกว่า 4,000 คน ร่วมกันออกกำลังกายพิชิตเป้าหมาย 190,000 นาที โดยธนาคารบริจาคนาทีละ 1 บาท เพื่อสมทบทุนซื้อเครื่องมือการแพทย์ให้กับสภากาชาดไทย

- KKP Healthy Together under the concept that financial health and physical well-being are intrinsically linked starts from within the organization so that employees can pass on this concept of being financially and physically healthy to customers. The activity encouraged 4,000 employees to exercise to reach the target of 190,000 minutes and the Bank would donate one baht per minute to help fund the purchase of medical equipment for the Thai Red Cross.


- **มหกรรมการแข่งขันกีฬา** KKP Fit For Fun สำหรับพนักงานทั้งกลุ่มธุรกิจฯ เข้าร่วม เพื่อส่งเสริมทั้งด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ ความสัมพันธ์อันดี และความสามัคคีภายในองค์กร โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 613 คน ทั้งจากสำนักงานใหญ่จากสาขาในกรุงเทพและต่างจังหวัด ซึ่งคิดเป็น 13% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของกลุ่มธุรกิจฯ 4,862 คน

- KKP Fit for Fun is for all employees of the Financial Group. It aims to promote physical and mental health and build relationships and unity within the organization. There were 613 employees from the headquarters office and branches who participated in the activity, accounting for 13% of the Financial Group's total employees of 4,862.

- **กิจกรรมชมรมกีฬา** (Staff Club) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานรวมกลุ่มกันตั้งเป็นชมรมหลากหลายประเภทตามความชอบ ความสนใจ และมาทำกิจกรรมร่วมกันทั้งชมรมด้านสุขภาพกาย อาทิ ชมรมวิ่ง ชมรมปิงปอง ชมรมฟุตบอล ชมรมโยคะและซุมบ้า รวมถึงชมรมด้านสุขภาพใจ เช่น ชมรมเพื่อนธรรม ชมรมงานฝีมือ ชมรมถ่ายภาพ เป็นต้น โดยที่กลุ่มธุรกิจฯ ให้การสนับสนุนงบประมาณส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรมต่างๆ

- **Staff Club** provides an opportunity for employees to join together to set up clubs that suit their interests, including physical health clubs such as running club, table tennis club, football club, yoga and Zumba club, and mental health clubs such as Dharma club, handicraft club, and photography club. Financial support for club activities are provided by the Financial Group.

- **กิจกรรมปฏิบัติภาวนา โดยพระอาจารย์คเชนทร์ สุนทโร** ณ ยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย
- **กิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปี** รวมถึง ยืดหยุ่นแผนการตรวจที่พนักงานสามารถเลือกประเภทการตรวจได้ให้เหมาะกับสุขภาพของตนเอง
- **กิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดความสุข หรือปิติทางใจ** เช่น วันแม่ วันสงกรานต์
- **กิจกรรมส่งเสริมวินัยการเงินและการแก้ปัญหาหนี้สิน** เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการแก้ไข/ ปรับโครงสร้างหนี้ การสอนทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เพื่อวางแผนการใช้จ่ายและออมเงินได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการสอนทำน้ำยาอเนกประสงค์ เพื่อนำไปใช้ในครอบครัวให้เป็นประโยชน์และช่วยลดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

- **Meditation led by Phra Ajarn Kachen Suntharo** at the Young Buddhists Association of Thailand.
- **Annual health check-up** allows employees to choose check-up programs that are suitable for their health.
- **Festival-based activities that promote mental health and happiness** such as Mother's Day and Songkran Day.
- **Activities to promote financial discipline and debt solution** such as debt solution/ restructuring consultation, income-expense accounting education, spending and savings planning, and teaching how to make all-purpose cleaner to help reduce household expenses.

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

Cyber security and Personal Information Protection

ธุรกิจในยุคปัจจุบันต่างก็ขับเคลื่อนด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งในด้านความสะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน ซึ่งช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรได้ แต่ก็ต้องมีการควบคุมอย่างเหมาะสมและรัดกุมด้วยเช่นกัน เพื่อป้องกันการนำความเสี่ยงมาสู่ธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเคารพและรักษาสิทธิของข้อมูล ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การโจรกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ ซึ่งหากเกิดขึ้นจะมีผลกระทบรุนแรง สามารถก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรและลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ

โครงสร้างการบริหารงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางกลยุทธ์ พิจารณาอนุมัติหลักเกณฑ์ และกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจฯ ครอบคลุมความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่สำคัญ รวมถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง รวมถึงมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยี เพื่อช่วยเหลืองานของคณะกรรมการอำนวยการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในการพิจารณาระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

โปรดศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่หัวข้อ “นโยบายและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและระบบสารสนเทศ” หน้า 49

Today's businesses are driven by modern technologies. Electronic data storage technology is of great benefit in terms of convenience, speed, and cost reduction, allowing companies to gain a competitive advantage. However, it must be used and controlled with care and caution to avoid risks concerning protection of information rights, customer privacy, and cyber theft, which can severely affect and damage companies and customers, either directly and indirectly, including company image, credibility, and reliability.

Information Technology Security Management Structure

The Bank recognizes the importance of cyber risk management and has established the Risk Committee to be in charge of setting policies, developing strategies, and approving rules related to risk management, including information technology risks. The Risk Committee holds at least one meeting per quarter. Furthermore, the System and Technology Development Sub-committee has been established to assist the Commercial Banking Administration Committee in ensuring the information system and technology align with policies. The sub-committee holds at least one meeting per month.

Information System Security and Personal Information Protection Policy

For more information, please see topic “Personal Information and Information System Protection Policy and Measures” on page 49.

การดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและระบบสารสนเทศ โดยจัดให้มีหน่วยงานในการบริหารจัดการและควบคุมการปฏิบัติงานให้ระบบสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจได้อย่างเสถียรต่อเนื่อง ปกป้องธนาคารและลูกค้า รวมถึงป้องกันภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศต่างๆ ตามระดับความเสี่ยงอย่างเหมาะสม รวมถึงมีมาตรการและวิธีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ที่รวบรวมและจัดเก็บไว้อย่างเหมาะสม ตามนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร อาทิ

- จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในธนาคาร และมีการจัดอบรม e-training ในหัวข้อ IT Security Awareness ซึ่งกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้นต้องผ่านการอบรมหลักสูตรนี้ และต้องทบทวนความรู้ ความเข้าใจเป็นประจำทุกปี
- มีการกำหนดสิทธิและข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในแต่ละลำดับชั้น และการจัดให้มีการบันทึก/ สำรองข้อมูลของการเข้าถึงในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
- มีการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- กำหนดให้มีการจัดระดับความสำคัญของข้อมูล และจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสำคัญ หรือเป็นข้อมูลที่อาจกระทบต่อความรู้สึก ความเชื่อ ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเป็นหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลอย่างชัดเจน เช่น สุขภาพ ความเชื่อ เป็นต้น
- จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แก่พนักงานทุกฝ่ายงาน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงเพิ่มความระมัดระวังในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด
- จัดทำคู่มือการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับพนักงานสายเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

Information System Security and Personal Information Protection Operations

The Bank takes personal information protection and information system security seriously. It has set up a unit to manage and control to ensure a secure information system able to support operational stability, protect the Bank and its customers, and properly prevent threats to information security according to risk levels. It has also implemented appropriate personal information protection measures and methods in accordance with the Bank's information technology policy, including :

- Disseminating security news and information to employees through the Bank's electronic media and organizing e-training on the topic of "IT Security Awareness". Executives and employees at all levels are required to take this training course and review knowledge and understanding on a yearly basis.
- Setting the rights and restrictions of employees at different levels for accessing personal information and saving/ backing up access data for a period required by law.
- Examining and assessing key information security risks at least once a year.
- Prioritizing information and providing appropriate measures to protect important personal information or information sensitive to people's feelings, beliefs, peace, and morals, which may damage or affect the rights and freedoms of information owners. This includes health and belief information.
- Organizing training on personal data protection under the Personal Data Protection Act B.E. 2562 to all employees so that they understand and take personal information operations seriously and collect, use, and disclose personal information with caution in compliance with the law.
- Developing a cyber-threat surveillance manual to serve as a guideline for relevant technology officers.

- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการแผนรับมือไซเบอร์และการซ้อมรับมือกับไซเบอร์ในภาคการธนาคารจำนวน 1 ครั้งต่อปี ให้กับกลุ่มผู้บริหารของธนาคารสายงานต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ สายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามนโยบายกลุ่มธุรกิจและกฎหมายเทคโนโลยี เป็นต้น
- จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

ระบบในการบันทึกและติดตามข้อร้องเรียนด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัยของข้อมูลโดยมีหน่วยงาน Call Center รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและบุคคลทั่วไป และประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีระบบในการบันทึกและติดตามข้อร้องเรียน (รายละเอียดเพิ่มเติมหน้า 41-42)

- Organizing a banking sector cyber security incident response workshop and training once a year for the Bank's executives who are responsible for information technology security, such as information technology group, business group policy and technology law compliance department.
- Setting up complaint channels.

Information Security Complaint Recording and Following-up System

The Bank has set up information security complaint channels. The call center will accept complaints from customers and the public and coordinate with the IT Department through the information security complaint recording and following-up system (for more information, please see pages 41-42).

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน

Promotion of Access to Financial Services and Financial Literacy

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลาย ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม เหมาะสมกับความต้องการ วิถีชีวิต และระดับความสามารถในการชำระหนี้ โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยดำเนินการควบคู่ไปกับทำโครงการรณรงค์ส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับสังคมไทย โดยมุ่งหวังให้เกิดทักษะในการบริหารและจัดการด้านการเงิน ตลอดจนการสร้างวินัยการออม ผ่านหลากหลายช่องทางและรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเนื้อหาความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของตัวเอง เพื่อช่วยเพิ่มพูนผลตอบแทน อันจะส่งผลต่อสถานะทางการเงินที่มั่นคง และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน และเป็นประโยชน์ทางธุรกิจให้แก่ธนาคารด้วยเช่นกัน

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ มีการดำเนินงาน ดังนี้

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

- **บัญชีเงินฝากพื้นฐาน**

เป็นการให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพิ่มขึ้น ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีอายุ 65 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป หรือผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยบัญชีเงินฝากพื้นฐานนี้เป็นเงินฝากที่มีรูปแบบเหมือนบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป ในการฝาก ถอน โอน จ่าย ไม่จำกัดจำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ผู้เปิดบัญชีสามารถใช้บริการบัตรเดบิต โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี อีกทั้งจะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี

The Financial Group provides equal opportunities for people of all social groups to access financial services that meet their needs, lifestyle, and ability to repay. It has developed a wide range of financial products and increased channels to allow customers to access financial services more conveniently. Concurrently, the Financial Group has organized a campaign to promote financial literacy to enable Thai people to develop financial management skills and savings discipline. Various channels and formats have been set in place to allow the public access to financial literacy content that suits their lifestyle and helps increase returns, resulting in financial stability and better quality of life, thereby contributing to national economic sustainability and benefiting the Bank's business.

In 2019, the Financial Group implemented the following activities :

Promotion of Access to Financial Services

- Basic Banking Account

A basic banking account is a banking account that aims to provide access to basic financial services for grassroots people in accordance with the Bank of Thailand and the Thai Bankers' Association's policies. Individuals aged 65 years and over or holders of state welfare cards are eligible for this basic banking account. The account can be used to deposit, withdraw, and transfer funds, and make payments similar to a typical savings account. No minimum amount is required to open the account. Account owners can use a debit card service with no initial and annual fees and will be exempt from account maintenance fees.

- **บริการรับฝากเงินสดผ่านที่ทำการไปรษณีย์**

บริการรับฝากเงินสดที่ทำการไปรษณีย์ไทยกว่า 1,400 แห่งทั่วประเทศ โดยใช้เลขที่บัญชีและชื่อบัญชี เมื่อดำเนินการแล้วเงินจะเข้าบัญชีทันที เสมือนกับการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ในปี 2562 มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางนี้ทั้งสิ้นจำนวน 74 รายการ คิดเป็นมูลค่าเงินกว่า 1,050,000 บาท

- KK Cash Deposit @Post Office

This service allows customers to make a cash deposit at over 1,400 Thailand post offices across the country using just their account number and account name. Once the deposit is completed, the money will be deposited to the account instantly as if being done at a branch counter. This service is intended to facilitate people who live in remote areas. In 2019, there was a total of 74 transactions made through this service, valued at 1,050,000 baht.

- **สินเชื่อเช่าซื้อรถแท็กซี่**

เป็นสินเชื่อเช่าซื้อรถแท็กซี่สำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ โดยมีระยะเวลาผ่อนชำระที่ยาวกว่าสินเชื่อรถยนต์โดยทั่วไป เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มผู้ประกอบอาชีพขับแท็กซี่ และเป็นเครื่องมือในการหารายได้เพื่อดูแลตัวเองรวมถึงครอบครัว โดยในปี 2562 มีจำนวนสินเชื่อกว่า 1,100 ราย คิดเป็นมูลค่าเงินกว่า 900 ล้านบาท

- KK Taxi

This taxi hire purchase loan offers a longer repayment term than general car loans to increase opportunities for taxi drivers to access to financial services and earn income for their families. In 2019, the number of taxi hire purchase loans reached 1,100 valued at more than 900 million baht.

- **สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ซื้อขายผ่านเต็นท์**

เป็นสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองโดยซื้อขายผ่านเต็นท์รถซึ่งเป็นคู่ค้าผู้จำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วของธนาคาร เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงิน และมีทรัพย์สินเพื่อใช้อำนวยความสะดวกในการเดินทาง การใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยในปี 2562 มีจำนวนสินเชื่อกว่า 47,000 ราย คิดเป็นมูลค่าเงินกว่า 17,290 ล้านบาท

- KK Used Car

This used car hire purchase loan helps customers purchase used cars at the Bank's used car dealers to increase opportunities for the public to access financial services and own vehicles for travel and daily activities to improve quality of life. In 2019, the number of used car hire purchase loans reached 47,000 users and valued at more than 17,290 million baht.

- **บริการ** KK e-Banking

เป็นบริการ e-service ของธนาคาร ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ที่สามารถรวบรวมข้อมูลทุกบัญชีของลูกค้า และครอบคลุมการบริการต่างๆ ของธนาคารตามความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าไว้ในจอเดียว โดยไม่ต้องเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขา สะดวกรวดเร็ว สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่ว่าอยู่ที่ใด ประหยัดเวลาในการเดินทาง ไม่มีค่าธรรมเนียม ด้วยระบบที่ปลอดภัยและมีความเสถียร โดยตัวอย่างประเภทบริการ อาทิ บริการเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากและบัญชีกองทุน บริการโอนเงินทั้งภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร บริการชำระเงินด้วย QR code บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการลงทะเบียน KK พร้อมเพย์ บริการบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-donation) บริการด้านกองทุนรวม เป็นต้น โดยมีผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันกว่า 24,000 ราย

- KK e-Banking

KK e-Banking is the e-service that allows customers to make financial transactions through a website and application that gathers data from all accounts of the customer and covers a range of services offered by the Bank to suit the diverse customer needs on one screen without having to travel to a branch. Not only does it provide convenient, fast, safe, reliable, and 24-hour services, it also saves time for travel and charges no fees. The services provided include banking and fund account information service, intra and inter-bank transfers, QR code payment, goods and service payment, KK prompt pay registration, e-donation, and mutual fund service. There are more than 24,000 users of KK e-Banking.

การให้ความรู้ทางการเงิน

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับสังคมไทย ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เท่าเทียม โดยมุ่งหวังให้เกิดทักษะในการบริหารและจัดการด้านการเงิน ตลอดจนการสร้างวินัยการออม ผ่านหลากหลายช่องทางและรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเนื้อหาความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของตัวเอง และสามารถนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม ทั้งการบริหารจัดการเพื่อลดหนี้สิน ยกระดับความมั่งคั่งและคุณภาพชีวิตของตัวเองและครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการออมและการลงทุน รวมไปถึงการวางแผนสู่วัยเกษียณได้อย่างมีความสุขในบั้นปลายชีวิต

Financial Literacy

The Financial Group places importance on financial literacy while promoting equal access to financial products and services. It hopes to develop financial management skills and promote savings discipline. Moreover, it aims to give the public opportunities to access financial literacy content that suits their lifestyle and can be appropriately applied in their daily life to manage and reduce debt, improve wealth and quality of life, and make savings, investment, and retirement plans.

- **การให้ความรู้ทางการเงินผ่านสื่อต่าง ๆ ของกลุ่มธุรกิจฯ** / Financial Literacy through the Financial Group's Media

- KKP Advice Center เป็นเว็บไซต์ซึ่งรวบรวมเนื้อหาการให้ความรู้ด้านการเงิน การลงทุน เพื่อส่งมอบความรู้เรื่องการบริหารเงิน บทความจากผู้เชี่ยวชาญในการแบ่งปันประสบการณ์ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงมีแบบทดสอบการวางแผนทางการเงินที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนั้นยังมีเรื่องราวไลฟ์สไตล์และการดูแลสุขภาพ นำเสนอในหลากหลายรูปแบบ ทั้งบทความ ภาพอินโฟกราฟิก วิดีโอ ภายใต้แนวคิด "Healthy & Wealthy" สุขภาพที่ดีควบคู่กับความมั่งคั่งทางการเงิน

- KKP Advice Center is a website that gathers education content about finance and investments to provide financial management knowledge, articles written by financial experts, useful advice, and financial planning tests to help you achieve your goals. In addition, it also provides articles, infographics, and videos about lifestyle and health care under the concept of being "Healthy & Wealthy".

- Line@KKP Live เป็นช่องทางในการให้ความรู้เรื่องการเงิน การลงทุน พร้อมตอบข้อสงสัย เรื่องการวางแผนทางการเงินผ่านไลน์ โดยผู้สนใจใช้บริการสามารถ add friend เพื่อขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการลงทุนโดยตรงได้

- Line@KKP Live is a channel that provides financial literacy and investment knowledge and answers to financial planning inquiries via an online application. Customers interested in the services can "add a friend" to receive advice directly from investment experts.

- Line@KK **กู้เงินออนไลน์** เป็นช่องทางในการให้ความรู้และข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการด้านสินเชื่อ SME สินเชื่อบ้าน สินเชื่อบุคคล บัตรกดเงินสด สินเชื่อรถ-แลกเงินผ่านไลน์ โดยผู้สนใจใช้บริการสามารถ add friend เพื่อขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินโดยตรงได้
- **วารสาร** Optimise เป็นวารสารราย 3 เดือน เพื่อให้ความรู้ด้านการเงิน บทวิเคราะห์เศรษฐกิจและการลงทุนโดยผู้เชี่ยวชาญ แนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการใหม่ของกลุ่มธุรกิจฯ ตลอดจนเนื้อหาด้านไลฟ์สไตล์ต่างๆ สำหรับลูกค้า สำหรับผู้สนใจสามารถเข้าไปอ่านเนื้อหาได้ที่เว็บไซต์ http://optimise.kiatnakinphatra.com

- **การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน**
- **กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคม**

กลุ่มธุรกิจฯ มีความมุ่งมั่นที่จะใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรและพนักงานในเรื่องการบริหารจัดการด้านการเงินไปให้การช่วยเหลือสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ทางการเงินให้กับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสถาบันการศึกษา ตลอดจนผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงิน เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการพิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างเหมาะสม สามารถลดหนี้สิน วางแผนทางการเงินและยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับตนเองและครอบครัว ตลอดจนเตรียมความพร้อมสู่การเกษียณอย่างมีความสุข โดยในปี 2562 ได้ร่วมมือกับภาคีดำเนินโครงการต่างๆ ดังนี้

โครงการรณรงค์สร้างวินัยทางการเงิน

เป็นโครงการที่ร่วมมือกับสหพันธ์สมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ และอีก 5 ภาคีหลักระดับประเทศ ได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หอการค้าไทย สมาคมธนาคารไทย และสภาองค์การพัฒนาเด็กและเยาวชนในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี 2559 - ปัจจุบัน ต่อเนื่องมา 4 ปีแล้ว โดยธนาคารเป็นตัวแทนของชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อสร้างวินัยทางการเงินให้เกิดขึ้นกับกลุ่มพนักงานบริษัทขององค์กรภาคีผู้บุกเบิก ผ่านวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ ในลักษณะของ “พี่เลี้ยง” และเพื่อเป็นองค์กรนำร่องในการรณรงค์สร้างวินัยทางการเงินสู่สังคมในวงกว้าง ให้เกิดความตระหนักในเรื่องความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐาน

- Line@KK Online Loan is a channel that provides SME loan, home loan, personal loan, cash card, car loan, currency exchange product/ service knowledge and information through Line. Customers interested in the services can “add a friend” to receive advice directly from financial experts.
- Optimise is a journal published every three months to provide financial knowledge, economic and investment analyses by experts, new product/ service information, and lifestyle stories for customers. To read the journal, please visit http://optimise.kiatnakinphatra.com.

- Financial Literacy Activities
- Financial Literacy for Society

The Financial Group is determined to utilize its and its employees’ expertise in financial management to help society by teaching financial literacy to government agencies, the private sector, educational institutions, and disadvantaged people or people who do not have access to financing sources to enable them to select appropriate financial products and services, reduce debts, make financial plans, improve quality of life, and prepare for a happy retirement. In 2019, the Financial Group carried out the following activities :

Financial Discipline Program

The Financial Discipline Program is a collaborative initiative between the Federation of Business and Professional Women’s Associations of Thailand under the Royal Patronage of H.M. the Queen and five key national partners, including the Ministry of Social Development and Human Security, the Stock Exchange of Thailand, Thai Chamber of Commerce, Thai Bankers’ Association, and National Council for Child and Youth Development under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Maha Chakri Sirindhorn. The program has been carried out for four consecutive years since 2016. The Bank has taken part in the program as a representative of the CSR Club Thai Bankers’ Association to build financial discipline among company employees of the partner organizations

วินัยทางการเงินในการวางแผนการออมเพื่อวัยเกษียณ การลดค่าใช้จ่ายและหนี้สินที่ไม่จำเป็น รวมถึงการลงทุนอย่างถูกวิธี เพื่อช่วยให้สมาชิกครอบครัว และชุมชนโดยรวมมีสุขภาพทางการเงินที่ดี

สำหรับผลการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2559 มีการจัดสัมมนาเพื่อสร้างวิทยากรพี่เลี้ยงจำนวน 4 ครั้ง มีบริษัทที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 144 แห่ง โดยสามารถสร้างวิทยากรพี่เลี้ยงจำนวน 958 คน มีพนักงานที่เข้าร่วมโครงการให้คำปรึกษาเชิงลึกจำนวน 1,614 คน มีการเผยแพร่สื่อความรู้ให้กับพนักงานและครอบครัวของพนักงานรวมกว่า 147,327 คน อีกทั้งยังมีการขยายผลไปยังชุมชนและบริษัทใกล้เคียง โดยผู้เข้าร่วมโครงการสามารถลดหนี้สินลงได้ 40,665,338 บาท และมีเงินออมเพิ่มขึ้น 26,159,524 บาท

through qualified speakers by way of "mentoring" and creating pilot organizations to promote financial discipline in society at large. The program fosters awareness of basic financial knowledge, financial planning for retirement, unnecessary expense and debt reduction, and proper investments in order to help the participants and their family members have good financial health.

In 2016, the program organized four seminars to train the trainers. There were 144 companies participating in the program, which produced 958 trainers. The program provided in-depth consultation through 1,614 participants and disseminated knowledge media to 147,327 employees and theirs family members. The program participants were able to reduce their debt by 40,665,338 baht and their savings increased by 26,159,524 baht.

โครงการ "คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน ซีซั่น 2"

จากอัตราการเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือนไทยเฉลี่ยอยู่ที่ปีละ 7% ขณะที่อัตราการออมเพิ่มขึ้นเฉลี่ยเพียงปีละ 3% ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคนไทยยังขาดวินัยการออมและความรู้ในการบริหารการเงินส่วนบุคคล โดยคนไทยมากกว่า 50% มีเงินไม่เพียงพอสำหรับการใช้ชีวิตหลังเกษียณ เนื่องจากขาดการวางแผนทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ สมาคมธนาคารไทย ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมทักษะการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลให้กับคนไทย โดยได้รับความร่วมมือจากธนาคารพาณิชย์ 11 แห่ง ดำเนินโครงการร่วมกันในการลงพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบใหม่ Learning by Gaming ให้กับนิสิต นักศึกษา ในรั้วมหาวิทยาลัยกว่า 30 แห่งทั่วประเทศ เพื่อสร้างเสริมภูมิคุ้มกันทางการเงินแก่คนรุ่นใหม่ไม่น้อยกว่า 10,000 ราย เพื่อสร้างสังคมที่มั่นคง ซึ่งผู้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการมีสุขภาพทางการเงินที่แข็งแรง

ในปี 2562 ธนาคารมีพนักงานจิตอาสาเข้าร่วมการอบรมความรู้จากสมาคมธนาคารไทย จำนวน 62 คน ได้เป็นวิทยากรและพี่เลี้ยงลงพื้นที่ให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการทางการเงินแก่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีนิสิตเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 569 คน และมีแผนที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องในปี 2563

Train the Trainer Season 2

The average Thai household debt rises 7% per year while the average savings rate increases just 3% per year. These figures reflect that Thai people still lack savings discipline and personal financial management knowledge. More than 50% of Thai people do not have enough money for life after retirement due to the lack of effective financial planning. The Thai Bankers' Association recognizes the importance of promoting personal financial management skills for Thai people and has cooperated with 11 commercial banks to organize the Learning by Gaming activity to teach financial literacy to students in more than 30 universities nationwide to build financial immunity for over 10,000 young people in order to achieve a stable society in which people have a better quality of life due to strong financial health.

In 2019, 62 employees from the Bank participated in the training by the Thai Bankers' Association and became volunteer trainers and mentors to teach financial management knowledge to 569 students of Srinakharinwirot University Prasarnmit. There are plans to continue the activity in 2020.

โครงการส่งเสริมการออมดีเด่นร่วมกับมูลนิธิดวงประทีป

กลุ่มธุรกิจฯ ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์บริการเพื่อการพัฒนามูลนิธิดวงประทีป ต่อเนื่องเป็นปีที่ 17 เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกสหกรณ์จำนวนกว่า 2,000 คน ซึ่งอยู่อาศัยในชุมชนคลองเตยและมีรายได้น้อย ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการกู้เงินนอกระบบซึ่งมีดอกเบี้ยสูงเกินจริงมาสู่การกู้ยืมในระบบสหกรณ์ ตลอดจนเน้นย้ำความสำคัญของการมีวินัยการออมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 สหกรณ์มีสมาชิกดีเด่นที่สามารถออมอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องจำนวน 568 คน และมีผู้ที่ชำระหนี้คืนดีเด่น โดยชำระตรงตามกำหนดเวลาทุกงวด จำนวน 81 คน

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจฯ ยังมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องการปลูกฝังและวางแผนวินัยทางการเงินให้กับชุมชน นักศึกษา เยาวชน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยแต่ละครั้งจะทำการออกแบบเนื้อหาและรูปแบบการสอนให้เหมาะสมกับความสนใจและไลฟ์สไตล์ของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

Savings Promotion in Collaboration with the Duang Prateep Foundation

The Financial Group supported the operation of the Cooperative Service for Development, Duang Prateep Foundation for the 17th consecutive year to encourage more than 2,000 low-income members of the Cooperative living in Khlong Toei Community to borrow from the cooperative system instead of taking out informal loans that come with high interest, as well as emphasizing the importance of continuous savings. In 2019, there were 568 outstanding members of the Cooperative who could consistently save money and 81 outstanding debtors who made their repayment on time.

In addition, the Financial Group has organized activities to educate communities, students, youth, and disadvantaged people about financial discipline building and planning. In each activity, the financial literacy content and teaching style is designed to suit the interest and lifestyle of each target group.

การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินกับชุมชน
Financial Literacy Activities for Communities

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
สัมมนา “การวางแผนทางการเงินบัณฑิตใหม่” Seminar “Financial planning for new graduates”	1	นิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร คณะเศรษฐศาสตร์ ชั้นปี 4 4th year students of the Faculty of Economics, Srinakharinwirot University Prasarnmit	143
สัมมนา “แนวทางการออมเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคต” Seminar “Approach to savings for a better quality of life in the future”	1	บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า Graduates of the Faculty of Arts, Kasem Bundit University, Romklao Campus	100

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
อบรมวินัยการเงินหัวข้อ “4 รู้สู่ความมั่งคั่ง” Financial discipline training “Four know-hows to prosperity”	1	นักเรียนที่เข้ารับทุนการศึกษา ชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา นักเรียนในเครือข่ายของมูลนิธิเกียรติร่วมมิตรเพื่อการศึกษา Primary and secondary school scholarship students and students in the school network of Kiatruammitr Foundation for Education	235
สัมมนา “การวางแผนทางการเงินและวินัยทางการเงิน ตามหลักทางสายกลางของศาสนาพุทธ” Seminar “Financial planning and financial discipline according to the Buddhist middle path principle”	1	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ Executives and staff of the Young Buddhists Association of Thailand under the Royal Patronage	72
อบรมวินัยการเงินหัวข้อ "4 รู้สู่ความมั่งคั่ง" Financial discipline training “Four know-hows to prosperity”	1	ผู้ต้องขังหญิง ณ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี Women prisoners at the Thonburi Women's Correctional Institution	101
อบรมหัวข้อ “เงินทองต้องวางแผน ตอน สุขเงิน สร้างได้” Training on “Financial planning : building financial happiness”	1	สมาชิกสหกรณ์บริการเพื่อการพัฒนามูลนิธิดวงประทีป Members of the Cooperative Service for Development, Duang Prateep Foundation	280

การให้ความรู้ทางการเงินกับพนักงานภายในองค์กร In-House Financial Literacy Activities

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
กิจกรรม Money Expo : แนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคารและให้คำปรึกษาเรื่องการวางแผนทางการเงิน “Money Expo : Introducing the Bank’s products and providing financial planning advice”	1	พนักงานในองค์กร Financial Group’s employees	588

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
อบรมหัวข้อ “เทคนิคการวิเคราะห์สุขภาพการเงินและกรณีศึกษา” Training on “Financial health analysis techniques and case studies”	1	พนักงานในองค์กร Financial Group’s employees	24
การให้ความรู้และคำแนะนำแก่พนักงานในรูปแบบการเป็นพี่เลี้ยงเรื่องการวางแผนทางการเงิน และการแก้ไข/ ปรับปรุงภาระหนี้ Mentoring employees to provide knowledge and advice on financial planning and debt obligation correction/ improvement	1	พนักงานในองค์กร Financial Group’s employees	150
อบรมหัวข้อ “การวางแผนทางการออมเงินและการจัดการหนี้สิน” Training on “Savings planning and debt management”	1	พนักงานในองค์กร Financial Group’s employees	70
อบรมหัวข้อ “ออมเงินด้วย Provident Fund” Training on “Savings with provident fund”	1	พนักงานในองค์กร Financial Group’s employees	70

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับลูกค้าบุคคล
Financial Literacy Activities for Personal Customers

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
สัมมนา “The Year Ahead 2019” Seminar “The Year Ahead 2019”	1	ลูกค้า Phatra Wealth Management Customers of Phatra Wealth Management	924
สัมมนา “แนวโน้มเศรษฐกิจและกลยุทธ์การจัดสรรการลงทุน 2019” Seminar “Economic trends and asset allocation strategies 2019”	3	ลูกค้า Phatra Wealth Management และ Phatra Edge Customers of Phatra Wealth Management and Phatra Edge	910
สัมมนา “Phatra Investment Day 2019 หัวข้อ Are you ready to retire? เพื่อชีวิตหลังเกษียณที่มั่งคั่ง” Phatra Investment Day 2019 “Are you ready to retire?”	1	บุคคลทั่วไป General public	235

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
KKP Focus Forum “จัดทัพรับปีหมู” KKP Focus Forum “Get Ready for the Year of the Pig”	1	บุคคลทั่วไป General public	21
KKP Focus Forum “10x Strategy”	1	บุคคลทั่วไป General public	20
KKP Focus Forum “เพิ่มแต้มต่อด้วย Provident Fund เริ่มวันนี้มีแต่ได้กับได้” KKP Focus Forum “Increase the odds of success with provident fund”	1	บุคคลทั่วไป General public	12
KKP Focus Forum “เจาะลึก Provident Fund สวัสดิการสร้างเงินล้าน” KKP Focus Forum “Insights into provident fund, tool to make millions”	1	บุคคลทั่วไป General public	11
KKP Focus Forum “รวยก่อนแก่” KKP Focus Forum “Getting rich before growing old”	1	บุคคลทั่วไป General public	21
KKP Focus Forum “จัดทัพปรับพอร์ตรับครึ่งปีหลัง” KKP Focus Forum “How to rebalance your portfolio for the second half of the year”	1	บุคคลทั่วไป General public	29
KKP Focus Forum “ตลาดผันผวน! เอาตัวให้รอด ปรับพอร์ตให้เป็น” KKP Focus Forum “Market volatility : how to survive, how to rebalance your portfolio”	1	บุคคลทั่วไป General public	12
สัมมนา “อยากเกษียณสบายๆ ต้องเริ่มจากวางแผนการเงิน” Seminar “Financial planning for a happy retirement”	1	พนักงาน บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) Employees of True Corporation Public Company Limited	91
สัมมนา “Why you shoud invest now” Seminar “Why you should invest now”	1	พนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) Employees of Bangchak Corporation Public Company Limited	40

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
สัมมนา “แนวโน้มเศรษฐกิจและกลยุทธ์การจัดสรรการลงทุน 2019” Seminar “Economic trends and asset allocation strategies 2019”	2	ลูกค้า PRIORITY PRIORITY customers	1027
สัมมนา “ปรับแผนการลงทุนพร้อมรับภาวะตลาดที่ผันผวน” Seminar “Investment replanning for market volatility”	7	ลูกค้าเงินฝากของธนาคาร Banking account customers	348
สัมมนา “เปิดประตูสู่การลงทุน” Seminar “Open the door to investment”	2	ลูกค้าเงินฝากของธนาคาร Banking account customers	50
สัมมนา “เปลี่ยนเงินออม ให้เป็นพอร์ตการลงทุน ด้วยแนวคิดเชิงออกแบบ” Seminar “Change your savings into a portfolio with a design concept”	1	ลูกค้าเงินฝากและลงทุนของธนาคาร Banking account and investment customers	45
สัมมนา “ก้าวทันเศรษฐกิจปี 2562 ต้องเตรียมพร้อมลงทุน” Seminar “Knowing the global economy 2019 and getting ready to invest”	1	ลูกค้าเงินฝากของธนาคาร Banking account customers	41
สัมมนา “การออมและการวางแผนการเงินเบื้องต้น” Seminar “Savings and basic financial planning”	2	พนักงาน บริษัท พาตาร์แลบ (2517) จำกัด Employees of Patar Lab Company Limited	61
โครงการ “KK NextGen Program : from study to success” Program “KK NextGen Program : from study to success”	1	ทายาทธุรกิจของลูกค้า PRIORITY Business successors of PRIORITY customers	50
KKP Focus Forum “ลงทุนกับ LTF & RMF ได้ 3 ต่อ” KKP Focus Forum “Win Win Win with LTF & RMF”	3	บุคคลทั่วไป General public	50
KKP Focus Forum “มือใหม่สร้างเงินล้านด้วยกองทุนรวม” KKP Focus Forum “Making milllions with mutual funds for beginners”	2	บุคคลทั่วไป General public	30

การให้ความรู้ทางการเงินสำหรับลูกค้าธุรกิจ
Financial Literacy Activities for Business Customers

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
สัมมนา “เตรียมแผนภาษีก่อนสิ้นปี 62 ที่เจ้าของ SME ต้องรู้” Seminar “Tax planning before the end of 2019 that SMEs should know”	2	ลูกค้า SME SME customers	30
สัมมนา “สร้างโอกาสต่อยอดธุรกิจด้วยเทคนิคเตรียมพร้อมก่อนขอสินเชื่อ” Seminar “Getting prepared before applying for a loan to create business opportunities”	1	ลูกค้า SME SME customers	70

หัวข้อความรู้ทางการเงิน Topic	จำนวนครั้ง Number of Activities	กลุ่มเป้าหมาย Target Group	จำนวนคน Number of Participants
KKP Focus Forum "ชี้กลยุทธ์ฝ่าวิกฤตสงครามเศรษฐกิจครึ่งปีหลัง 2562" KKP Focus Forum "A strategy to overcome economic war crisis for the second half of 2019"	1	ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ Business loan customers	150
สัมมนา "ความรู้ทางบัญชีสำหรับผู้ประกอบการ SME @เชียงใหม่" Seminar "Accounting knowledge for SME @Chiang Mai"	1	ผู้ประกอบการ SME ในพื้นที่ SMEs in Chiang Mai	200
สัมมนา "การบริหารหนี้สำหรับผู้ประกอบการ SME @เชียงใหม่" Seminar "Debt management for SME @Chiang Mai"	1	ผู้ประกอบการ SME ในพื้นที่ SMEs in Chiang Mai	300
มหกรรมคลินิกหมอหนี้ บสย. @ขอนแก่น Debt Clinic Expo TCG @Khon Kaen	1	ผู้ประกอบการ SME ในพื้นที่ SMEs in Khon Kaen	500

การมีส่วนร่วมกับชุมชน
Community Engagement



ธนาคารเกียรตินาคินดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือและพัฒนาชุมชน สังคม นับตั้งแต่ปีแรกของการเริ่มก่อตั้งธุรกิจสถาบันการเงินใน พ.ศ. 2514 นับเนื่องถึงปี 2562 เป็นเวลา 48 ปี ตามปณิธานของคุณเกียรติ วัธนเวคิน ประธานผู้ก่อตั้งที่ว่า "**เกียรตินาคินไปอยู่ที่ไหนต้องเป็นส่วนหนึ่งที่ไปช่วยพัฒนาให้ชุมชนแห่งนั้นเจริญขึ้น เมื่อธุรกิจประสบความสำเร็จก็ต้องเอื้อเฟื้อผู้อื่น**" และได้ก่อตั้ง**มูลนิธิเกียรตินาคิน** พร้อมรวบรวมโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมที่ดำเนินการมาแล้วทั้งหมดไว้ภายใต้กรอบการบริหารจัดการโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจ (CSR after process) ในปี 2548 โดยใช้ชื่อว่า "**โครงการพัฒนาคนพัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน**" และเมื่อมีการร่วมกิจการระหว่างธนาคารและบริษัททุนภัทร จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2555 ขอบข่ายการดำเนินงานของโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน จึงครอบคลุมถึงโครงการประจำอื่นๆ ในด้านสังคมของบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร เป็นการเพิ่มศักยภาพและความโปร่งใสของการบริหารจัดการและการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

มูลนิธิเกียรตินาคินเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มธุรกิจฯ เนื่องจากมีพันธกิจในการ "**มุ่งพัฒนาบุคลากรและเยาวชนของชาติ เพื่อสร้างคนให้มีคุณภาพ**" โดยมูลนิธิจะดำเนินการร่วมกับธนาคารในทุกกิจกรรมของโครงการพัฒนาคนพัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน ทั้งในด้านงบประมาณและการนำทักษะของพนักงานมาสร้างประโยชน์ให้สังคม

Kiatnakin Bank has been committed to social and community development since it was established in 1971 and has continued that commitment for 48 years until 2019 under the aspiration of Mr. Kiat Wattanavekin, the Bank's founder, that "**Wherever Kiatnakin operates it business, it must take part in the development of that community. When a business is successful, it must help others.**" The Bank established the **Kiatnakin Foundation** and consolidated all previous and ongoing social and community development projects under the CSR-after-process framework of "**People Development for National Development with Kiatnakin Project**" in 2005. After the merger of Kiatnakin Bank and Phatra Capital Public Company Limited in 2012, the scope of the People Development for National Development with Kiatnakin Project expanded to include other social projects from Phatra Capital, thus enhancing the Financial Group's capacity and transparency in managing and implementing corporate social responsibility projects.

The Kiatnakin Foundation is an important mechanism in the implementation of CSR-after-process activities of the Financial Group as part of its mission to "**develop quality personnel and youth of the nation.**" The Foundation will work with the Bank in every activity of the People Development for National Development with Kiatnakin Project in the areas of budgeting and engaging employees in CSR activities for the benefit of society.

ประเด็นสำคัญของ "โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน" ในปี 2562

ในปี 2562 โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินงานด้านการให้ความรู้ทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินในสังคม ควบคู่กับการพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพราะเชื่อว่าความรู้ทางการเงินและการมีวินัยทางการเงินที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจำเป็นต้องกำกับด้วยการพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม เพื่อให้เกิดการนำความรู้ที่ได้รับและความมั่งคั่งที่สร้างขึ้นในอนาคตไปใช้ในทางที่ควรและสร้างประโยชน์ให้เกิดแก่สังคม

- **ผลการดำเนินงานด้านการให้ความรู้และการส่งเสริมวินัยทางการเงินแก่สังคม**

ดำเนินการให้ความรู้ รวมถึงสนับสนุนการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการทางการเงิน ให้กับพนักงาน เยาวชนตั้งแต่ระดับประถมศึกษา-ระดับปริญญาตรี รวมถึงสมาชิกชุมชนรอบข้าง ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสในสังคม รวม15 ครั้ง โดยมีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 2,402 คน

- **ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม**

สนับสนุนงบประมาณให้กับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญ เพื่อดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้หลักธรรมและแนวทางปฏิบัติตามหลักศาสนาพุทธ โดยมีผู้เข้าอบรมและร่วมกิจกรรมต่างๆ ในปี 2562 รวม 25,387 คน

- **ผลการดำเนินงานด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล**

ดำเนินการจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกไตรมาส โดยในปี 2562 สามารถรวบรวมโลหิตได้จำนวน 329,600 มิลลิลิตร จากผู้บริจาค 824 คน ซึ่งสามารถนำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 2,472 ราย และยังร่วมมือกับศูนย์รับบริจาคดวงตาและศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยรับบริจาคดวงตาและอวัยวะจากพนักงาน และชาวชุมชนในย่านอโศก โดยมีผู้ร่วมบริจาคทั้งสิ้นจำนวน 18 คน

นอกจากนี้ ยังดำเนินโครงการ "KKP รวมน้ำใจ ช่วยผู้ประสบภัย" โดยร่วมบริจาคเงินสนับสนุนการฟื้นฟูผู้ประสบอุทกภัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้กับมูลนิธิกระจกเงาเพื่อช่วยเหลือเยียวยากลุ่มผู้ประสบภัย โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง และผู้ยากไร้ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมให้พนักงานจิตอาสาช่วยเหลือฟื้นฟูพื้นที่ภัยพิบัติโดยร่วมทำความสะอาดบ้านเรือนประชาชนในอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่ประสบภัยน้ำท่วมจากพายุโพดุลและคาจิกิ

- **ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน**

กลุ่มธุรกิจฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน จึงได้สนับสนุนโครงการ "ชาวอโศกร่วมใจ" โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจัดกิจกรรม "งานวิ่ง 70 ปี มศว เพื่อสังคม อโศก-ร่วมใจ"เพื่อนำรายได้มาปรับปรุงภูมิทัศน์ในย่านอโศกมนตรี โดยมีกำหนดจัดกิจกรรมในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 นี้ ตลอดจนให้การสนับสนุนงบประมาณแก่กลุ่มบิ๊กทรีส์สำหรับบริหารจัดการโครงการต้นแบบในการดูแลต้นไม้ใหญ่อันทรงคุณค่า เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

Highlights of "People Development for National Development with Kiatnakin Project" in 2019

In 2019, the People Development for National Development with Kiatnakin Project continued to focus on financial literacy and financial discipline building, along with the promotion of ethics and social immunity and community environment development. It is believed that having good financial literacy and financial discipline will serve as the foundation of everyone's future success. While ethics and social immunity will help to ensure the proper application of knowledge and wealth in a way that benefits society.

- Results of financial literacy and financial discipline building activities

The project organized 15 activities to provide knowledge and supported training on financial management for 2,402 targets : employees, youth from elementary school to undergraduate level, local community members, and disadvantaged people.

- Results of ethical and social immunity development activities

The project provided financial support for the Young Buddhists Association of Thailand under the Royal Patronage and Buddhadasa Indapanno Archives topromote the learning of Dharma principles and Buddhist practices. There were 25,387 people participating in the training and activities in 2019.

- Results of relief and charitable activities

The project has organized a blood donation drive on a quarterly basis. In 2019, 329,600 milliliters of blood were donated by 824 donors, which helped 2,472 patients. It also cooperated with the Thai Red Cross Eye Bank and the Thai Red Cross Society Organ Donation Center to receive eye and organ donations from employees and community members in the Asoke area. There was a total of 18 donors.

In addition, it organized the "KKP Disaster Victim Relief" to donate money to the Mirror Foundation to help flood victims in the northeastern region, especially children, the elderly, the disabled, bedridden patients, and impoverished people. It also organized activities for employees tovolunteer to help restore the disaster areas by cleaning houses in Warin Chamrap District, Ubon Ratchathani, which was hit by tropical storms Podul and Kajiki.

- Results of Community Environmental Development Activities

The Financial Group recognizes the importance of a sustainable environment and has supported the "Asoke Engagement Project." It collaborated with Srinakharinwirot University to organize the "70th Anniversary SWU Run for Asoke-Ruam Jai" in February 2020 to raise money toimprove the landscape in the Asoke Montri area. Moreover, it provided financial support to the Big Trees Project to manage a model project to care for big trees and public green spaces to promote sustainable environmental preservation.

กรอบการดำเนิน "โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน"
Operating Framework of the "People Development for National Development with Kiatnakin Project"

โครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน
People Development for National Development with Kiatnakin Project

กิจกรรมหลัก 4 ด้าน
Four Core Pillars

กลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินการร่วมกับมูลนิธิเกียรตินาคิน
Joint Activities between Kiatnakin Phatra Financial Group and Kiatnakin Foundation

ส่งเสริมการศึกษา Education Support	ส่งเสริมจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม Ethics and Social Immunity	บรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล Relief and Charitable Contribution	พัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน Community Environment Development
- ให้ทุนการศึกษาร่วมกับมูลนิธิเกียรติร่วมมิตรเพื่อการศึกษา - สนับสนุนการจัดประกวดแผนธุรกิจ - สนับสนุนมูลนิธิดวงประทีปในโครงการส่งเสริมการออมดีเด่น - ให้ความรู้และส่งเสริมวินัยทางการเงิน (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมหน้า 112-122) - Scholarship support with Kiatruammitr Foundation for Education - Business planning contest - Support Duang Prateep Foundation in Savings Promotion Project - Promote Financial Literacy and discipline (for more information, see pages 112-122)	- สนับสนุนยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยฯ ในโครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข - สนับสนุนหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญ - ฟื้นฟูจิตใจให้กับผู้ต้องขังหญิง - Support Young Buddhists Association of Thailand in Mind Development for Wisdom and Peace Program - Support Buddhadasa Indapanno Archives - Mind rehabilitation for women prisoners	- บรรเทาสาธารณภัย - สนับสนุนสภากาชาดไทยในการบริจาคโลหิต ดวงตา และอวัยวะ - Disaster relief - Support Thai Red Cross in blood, eye, and organ donation	- สนับสนุนโครงการชาวอโศกร่วมใจ - สนับสนุนกลุ่มบิ๊กทรีส์ - Support Asoke engagement project - Support Big Trees Project

และการสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย
Continuation of Thai Culture and Arts

ผลการดำเนินโครงการพัฒนาคน พัฒนาชาติ กับเกียรตินาคิน ปี 2562
Results of People Development forNational Development with KiatnakinProject in 2019

ด้านส่งเสริมการศึกษา

- **โครงการทุนการศึกษาธนาคารเกียรตินาคินร่วมกับมูลนิธิเกียรติร่วมมิตรเพื่อการศึกษา (สนับสนุนต่อเนื่องปีที่ 48)**

สนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การศึกษา ให้แก่นักเรียนชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ที่มีผลการเรียนดีรวม 77 ทุน จาก 35 โรงเรียนทั่วประเทศ พร้อมทั้งสนับสนุนวิทยากรจิตอาสาไปให้ความรู้ด้านวินัยการเงินในรูปแบบการเล่นเกม เพื่อปลูกฝังการสร้างวินัยการวางแผนทางการเงิน ให้กับนักเรียนจำนวน 235 คน

Education Support

- Kiatnakin Scholarships in Collaboration with the Kiatruammitr Foundation (Education) (48th Consecutive Year)

The Financial Group provided 77 scholarships, as well as educational equipment, for students who maintain good grades from 35 primary and secondary schools across the country. Speakers from the Bank also provided financial literacy through game activities to instill financial discipline and planning for 235 school students.

- **โครงการประกวดแผนธุรกิจ** The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin **(สนับสนุนต่อเนื่องปีที่** 17)

กลุ่มธุรกิจฯ สนับสนุนการประกวดแผนธุรกิจภาษาอังกฤษ SCG Bangkok Business Challenge @ Sasin ซึ่งเป็นการแข่งขันประกวดแผนธุรกิจสตาร์ทอัพด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีภาคภาษาอังกฤษระดับโลกที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย จัดโดยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ภายใต้ธีม “Scaling Impact through Innovation” เพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้กับนิสิต นักศึกษาระดับปริญญาโททั่วโลก และเป็นเวทีให้นิสิต นักศึกษาระดับปริญญาโทได้แสดงศักยภาพในการนำเสนอแผนธุรกิจระดับสากล โดยทีมที่ชนะเลิศได้รับถ้วยรางวัลพระราชทานจากสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร

- The mai Bangkok Business Challenge @ Sasin (17th Consecutive Year)

The Financial Group provided support for the SCG Bangkok Business Challenge @ Sasin, Asia’s largest global innovation and technology startup plan competition organized by the Sasin Graduate Institute of Business Administration of Chulalongkorn University and the Market for Alternative Investment (MAI) under the theme “Scaling Impact through Innovation.” The competition aimed to enhance the entrepreneurship of master’s degree students around the world and provide an international stage for master’s degree students to showcase their capability in business planning and hone their skills in presenting business plans. The winning team received the royal trophy from H.M. King Maha Vajiralongkorn Bodindradebayavarangkun.

- **โครงการ KKP มอบคอมพิวเตอร์มือสอง**

กลุ่มธุรกิจฯ มอบคอมพิวเตอร์มือสองจำนวน 25 ชุด ให้กับสมาคมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญาแห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุนพัฒนาการเรียนรู้แก่กลุ่มเด็กพิการทางสติปัญญา และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรจิตอาสาของสมาคมฯ โดยทางสมาคมฯ ส่งมอบให้กับชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญา รวม 14 จังหวัด

- KKP Used Computer Donation

The Financial Group donated 25 used computers to the Association for Persons with Intellectual Disability of Thailand (APIDTH) to support children with intellectual disabilities in learning and to enhance the capability the Association's volunteer staff. The Association has given the used computers to the Parents of Persons with Intellectual Disability Clubs in 14 provinces.

ด้านส่งเสริมจริยธรรมและภูมิคุ้มกันสังคม

- **โครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข (สนับสนุนต่อเนื่องปีที่ 26)**

กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมกับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนิน "โครงการพัฒนาจิตให้เกิดปัญญาและสันติสุข" เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และบุคคลทั่วไป ได้เรียนรู้หลักธรรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ พนักงานของกลุ่มธุรกิจฯ ที่เข้ารับการอบรมธรรมะในโครงการนี้จะได้รับสิทธิไม่นับวันเข้าอบรมเป็นวันลาหยุด

Ethics and Social Immunity

- Mind Development for Wisdom and Peace Program (26th Consecutive Year)

The Financial Group has collaborated with the Young Buddhist Association of Thailand under the Royal Patronage to organize "the Mind Development for Wisdom and Peace Program" to promote Dharma teachings among executives, employees, customers, and the public in hopes of them being able to apply the teachings in their work and daily lives. For employees of the Financial Group attending the Dharma training in this program, their days off taken to join the training will not be counted toward their annual leave quota.

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมมอบเงินสนับสนุนการดำเนินงานของยุวพุทธิกสมาคมฯ พร้อมทั้งเป็นเจ้าภาพปฏิบัติธรรม จำนวน 30 คอร์ส โดยมีผู้ได้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 4,239 คน ประกอบด้วยคอร์สสำหรับบุคคลทั่วไป 18 ครั้ง จำนวน 3,250 คน คอร์สสำหรับเยาวชน 4 ครั้ง จำนวน 528 คน คอร์สสำหรับพระสงฆ์และสามเณร 4 ครั้ง จำนวน 103 รูป และคอร์สสำหรับคณะวิทยากรและครูพี่เลี้ยง 4 ครั้ง จำนวน 358 คน พร้อมทั้งได้มอบคอมพิวเตอร์มือสองจำนวน 40 ชุด เพื่อสนับสนุนงาน ERP Enterprise Resource Planning ในการบริหารจัดการ วางแผนทรัพยากรภายในสมาคมฯ

- **โครงการสนับสนุนหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญ (สนับสนุนต่อเนื่องปีที่ 7)**

กลุ่มธุรกิจฯ มอบเงินสนับสนุนการดำเนินงานและการจัดทำโครงการต่างๆ ของหอจดหมายเหตุพุทธทาส อินทปัญโญ หรือสวนโมกข์กรุงเทพ มาตั้งแต่ปี 2556 โดยในปี 2562 หอจดหมายเหตุพุทธทาสฯ ได้จัดกิจกรรมเรียนรู้ธรรมะ จำนวน 107 กิจกรรม โดยดำเนินการจัดทั้งสิ้น 652 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 21,148 คน

นอกจากนี้ ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจฯ ได้ร่วมกับมูลนิธิหอจดหมายเหตุฯ และบริษัท LINE ประเทศไทย จำกัด สนับสนุนการเผยแผ่ธรรมะผ่าน LINE TV เพื่อเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ในยุคดิจิทัล ผ่านโครงการธรรม Life ซึ่งเป็นรายการธรรมะร่วมสมัย เพื่อช่วยสืบสานงานธรรมให้เกิดในวงกว้าง อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของหอจดหมายเหตุพุทธทาสฯ ผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กรแต่ละเดือน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสใกล้ชิดและศึกษาพระพุทธศาสนามากขึ้น

In 2019, the Financial Group provided financial support for activities organized by the Young Buddhist Association and hosted 30 Dharma courses for 4,239 participants. These courses included 18 courses for 3,250 general people, four courses for 528 youth, four courses for 103 monks and novices, and four courses for 358 speakers and mentors. Moreover, it donated 40 used computers to support the Association's ERP enterprise resource planning.

- **Financial Support for the Buddhadasa Indapanno Archives (7th Consecutive Year)**

The Financial Group has provided financial support for the operations and activities of the Buddhadasa Indapanno Archives since 2013. In 2019, the Buddhadasa Indapanno Archives organized 107 Dharma teaching activities that were held 652 times and attended by 21,148 participants.

In addition, in 2019, the Financial Group cooperated with the Buddhadasa Indapanno Archives and LINE Thailand Co., Ltd. to support Dharma propagation on LINE TV to reach the new generation in the digital age and larger audience through the Dharma Life, a contemporary Dharma program. In addition, the Financial Group promoted the Archives' activities through its internal communication channels every month to encourage employees to come into contact with and study Buddhist teachings.

- **โครงการมอบโอกาสดี ๆ ให้สตรีอีกครั้ง (สนับสนุนต่อเนื่องปีที่ 9)**

กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทรและมูลนิธิเกียรตินาคินให้การสนับสนุนสมาคมสตรีนักธุรกิจและวิชาชีพแห่งประเทศไทย-กรุงเทพฯ ในพระบรมราชินูปถัมภ์ (สธวท.-กรุงเทพฯ) (the BPW-BKK) ร่วมจัดโครงการ "มอบโอกาสดีๆ ให้สตรีอีกครั้ง" เพื่อพัฒนาความรู้ให้กับผู้ต้องขังหญิง ณ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการกลับไปใช้ชีวิตในสังคมภายนอกอย่างมีคุณภาพ โดยมีผู้ต้องขังหญิงได้รับประโยชน์ทั้งสิ้น 184 คน

ทั้งนี้ ได้ร่วมจัดกิจกรรมใน 2 หัวข้อ ได้แก่ หลักสูตรด้านวินัยการเงินในหัวข้อ "วางแผนการเงินดี ชีวิตเปลี่ยน" เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้เรื่องการออมและปลูกฝังทัศนคติที่ดีเรื่องการวางแผนการเงินเพื่ออนาคต และกิจกรรมธรรมะ workshop หัวข้อ "จัดปิ่นโต go next life : ชีวิตและคุณค่ากับเวลาที่เหลืออยู่" ให้ความรู้และแง่คิดที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต

- **โครงการตักบาตรประจำเดือน (ดำเนินการต่อเนื่องปีที่ 5)**

กลุ่มธุรกิจฯ นำโดยชมรมเพื่อนธรรมร่วมกับหอจดหมายเหตุฯ จัดกิจกรรมตักบาตรประจำเดือน และปรารภธรรมเพื่อสืบสานพระพุทธศาสนา และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงสามารถนำหลักธรรมของศาสนามาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน โดยเริ่มจัดตั้งโครงการตั้งแต่ปี 2558

- Give Women a Second Chance Project (9th Consecutive Year)

The Financial Group and Kiatnakin Foundation supported the Association of Business and Professional Women under the Royal Patronage of H.M. the Queen (the BPW-Bangkok) in organizing the "Give Women a Second Chance Project" to develop knowledge for women prisoners at the Thonburi Women's Correctional Institution to prepare them for life after prison. A total of 184 women prisoners benefited from the project.

The project provided a financial discipline course on the topic of "Good Financial Planning Can Change Life" to promote savings and foster a good attitude on financial planning for the future and a Dharma workshop on the topic of "Packing Merits to Go to the Next Life : Life and Value in Remaining Lifetime" to provide knowledge and useful perspectives on living.

- Monthly Almsgiving (5th Consecutive Year)

The Financial Group and Buddhadasa Indapanno Archives organized the monthly almsgiving and preaching for the continuation of Buddhism and encouraged employees to participate in the activity and apply the Buddhist teachings in daily life. The project has been organized since 2015.

ด้านบรรเทาทุกข์และสาธารณกุศล

กลุ่มธุรกิจฯ มีความตั้งใจให้การสนับสนุนองค์กรอื่นๆ ในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ทั้งในด้านงบประมาณ การจัดกิจกรรม และบุคลากรในโครงการต่างๆ เช่น

Relief and Charitable Contribution

The Financial Group supported other organizations in public contribution activities in terms of budget, activity organization, and personnel as follows :

- **โครงการ "KKP รวมน้ำใจ ช่วยผู้ประสบภัย"**

กลุ่มธุรกิจฯ ดำเนินโครงการ "KKP รวมน้ำใจ ช่วยผู้ประสบภัย" เพื่อบรรเทาทุกข์ให้กับผู้ประสบสาธารณภัยต่างๆ เป็นประจำทุกปี โดยตั้งบัญชีออมทรัพย์ชื่อ "เกียรตินาคินภัทรเพื่อผู้ประสบสาธารณภัย" เพื่อเป็นช่องทางในการรับบริจาค

สำหรับปี 2562 นี้กลุ่มธุรกิจฯ พร้อมทั้งผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า ได้ร่วมกันบริจาคเงินสนับสนุนจำนวน 1,145,524.98 บาท และสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นให้กับมูลนิธิกระจกเงา (The Mirror Foundation) เพื่อช่วยฟื้นฟูผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากอุทกภัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง และผู้ยากไร้ให้สามารถกลับเข้าที่พักได้ และจัดกิจกรรมให้พนักงานจิตอาสาไปช่วยเหลือฟื้นฟูพื้นที่ภัยพิบัติ โดยร่วมทำความสะอาดบ้านเรือนประชาชนในอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่ประสบภัยน้ำท่วมจากพายุโพดุลและคาจิกิ เพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถดำเนินชีวิตตามปกติได้โดยเร็วที่สุด

นอกจากนี้ ธนาคารเกียรตินาคิน ในกลุ่มธุรกิจฯ ร่วมบริจาคเงิน 500,000 บาท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเงินบริจาคในนามสมาคมธนาคารไทย ในโครงการ "ร่วมใจ พี่น้องไทย ช่วยภัยน้ำท่วม" เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นตัวแทนรับมอบ


- KKP Relief for Disaster Victims

The Financial Group has organized the "KKP Relief for Disaster Victims" project to help victims from various disasters every year by setting up a savings account under the name "Kiatnakin Phatra for Disaster Victims" to receive donations.

In 2019, the Financial Group, together with its executives, employees, and customers, donated a total of 1,145,524.98 baht and necessities to the Mirror Foundation to help flood victims in the northeastern region, especially children, the elderly, the disabled, bedridden patients, and impoverished people. It also organized activities for employees to volunteer to help restore the disaster areas by cleaning houses in Warin Chamrap District, Ubon Ratchathani, which was hit by tropical storms Podul and Kajiki to help the victims return to their normal lives as quickly as possible.

In addition, Kiatnakin Bank donated 500,000 baht as part of the donation under the Thai Bankers' Association to Prime Minister Prayut Chan-o-cha who represented the project "Thais United to Help Flood Victims" to help flood victims in the northeastern region.

- **โครงการบริจาคโลหิต ดวงตา และอวัยวะ (ดำเนินการต่อเนื่องปีที่ 11)**

กลุ่มธุรกิจฯ และมูลนิธิเกียรตินาคิน ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดำเนินโครงการบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกไตรมาส ตั้งแต่ปี 2552 โดยในปี 2562 นี้ สามารถรวบรวมปริมาณโลหิตได้จำนวน 329,600 มิลลิลิตร จากผู้บริจาคทั้งสิ้น 824 คน ซึ่งสามารถนำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 2,472 ราย

นอกจากนี้ ในปีนี้กลุ่มธุรกิจฯ ยังได้ร่วมกับศูนย์รับบริจาคดวงตา และศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย จัดกิจกรรม "หนึ่งคนให้ หลายคนรับ" เชิญชวนพนักงานและชาวชุมชนในย่านอโศกที่มีจิตศรัทธาทำกุศลด้วยการร่วมบริจาคดวงตาหรืออวัยวะ โดยมีผู้ร่วมบริจาคทั้งสิ้นจำนวน 18 คน

- **โครงการ "ปฏิทินปีเก่า เราขอ" (ดำเนินการต่อเนื่องปีที่ 4)**

กลุ่มธุรกิจฯ เห็นคุณค่าของการใช้ทรัพยากรหมุนเวียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจัดกิจกรรมรับบริจาคปฏิทินปีเก่าเพื่อนำไปมอบให้ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จังหวัดนนทบุรี ภายใต้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ โดยปฏิทินเหล่านี้ ส่วนหนึ่งจะนำไปทำเป็นกระดาษจดโน้ตสำหรับคนตาบอด และส่วนที่เหลือทางศูนย์ฯ สามารถนำไปขายเพื่อนำรายได้มาซื้อกระดาษต่อเนื่องหนา 150 แกรม ซึ่งเป็นกระดาษมาตรฐานสำหรับการพิมพ์อักษรเบรลล์ เพื่อพิมพ์เป็นหนังสือและมอบให้กับผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศต่อไป

- **Blood, Eye, and Organ Donation Project (11th Consecutive Year)**

The Financial Group and Kiatnakin Foundation, together with the National Blood Service Centre of the Thai Red Cross Society and Srinakharinwirot University Prasarnmit, have organized a blood donation project on a quarterly basis since 2009. In 2019, they were able to collect a total of 329,600 ml of blood from 824 donors, which could help 2,472 patients.

In addition, the Financial Group joined with the Thai Red Cross Eye Bank and Thai Red Cross Society Organ Donation Center to organize the "Gifts for Good" activity to invite employees and community members in the Asoke area to donate eyes or organs. There was a total of 18 donors.

- **"Old Calendar Donation" (4th Consecutive Year)**

The Financial Group recognizes the value of renewable resources to generate maximum benefits and has organized the old calendar donation activity to give old calendars to the Educational Technology for the Blind Center in Nonthaburi under the Foundation for the Blind in Thailand under the Royal Patronage of H.M. the Queen. Some of these calendars will be used to produce braille notetakers for the blind and the remaining will be sold by the Center to raise money to buy 150-gram continuous paper, which is standard paper for braille printing, to publish books for visually impaired people nationwide.

ด้านพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน

กลุ่มธุรกิจฯ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้อยู่อาศัยโดยรอบบริเวณให้เกิดความยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและชุมชน โดยในปี 2562 ได้ดำเนินโครงการต่างๆ ดังนี้

Community Environment Development

The Financial Group places importance on participating in the development of the community environment to improve the quality of life of community members toward sustainability, which in turn helps build good relationships between the Financial Group's employees and the community. In 2019, the following activities were organized:

- **โครงการ "ชาวอโศกร่วมใจ"**

กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดำเนินงานโครงการ "ชาวอโศกร่วมใจ" โดยจัดกิจกรรม "งานวิ่ง 70 ปี มศว เพื่อสังคม อโศก-ร่วมใจ" วัตถุประสงค์เพื่อนำรายได้จากการจัดกิจกรรมมาใช้ในงานปรับปรุงภูมิทัศน์ย่านถนนอโศกมนตรี เพื่อให้เป็นต้นแบบความร่วมมือของชุมชน อีกทั้งยังนำรายได้บางส่วนไปใช้ในการจัดตั้งทุนการศึกษาให้กับนิสิตที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ในการพัฒนาชุมชนให้เป็นถนนต้นแบบที่มีความสวยงามและความปลอดภัย ตลอดจนจัดตั้งกองทุนเพื่อการศึกษาแก่นิสิตนักศึกษาที่ยากจนแต่มีผลการเรียนที่ดี เพื่อจะเป็นอนาคตของชาติในการสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคมสืบไป โดยกิจกรรมจะจัดขึ้นในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2563

- Asoke Engagement Project

The Financial Group collaborated with Srinakharinwirot University Prasarnmit in the "Asoke Engagement Project" to organize the "70th Anniversary SWU Run for Asoke-Ruam Jai" in February 2020 to raise money to improve the landscape in the Asoke Montri area and serve as a model for community engagement. Moreover, part of the money will be used to establish a scholarship fund for students who have good grades but lack funds. Therefore, this project is the start of a public-private-people partnership to develop a beautiful and safe model road and establish an educational fund for poor students with good academic performance in hopes of them becoming the future of the nation, using their knowledge and abilities to benefit society.

- **โครงการสนับสนุน "การบริหารจัดการโครงการต้นแบบในการดูแลต้นไม้ใหญ่อันทรงคุณค่า" กลุ่มบิ๊กทรีส์**

กลุ่มธุรกิจฯ ให้การสนับสนุนงบประมาณแก่กลุ่มบิ๊กทรีส์ สำหรับบริหารจัดการโครงการต้นแบบในการดูแลต้นไม้ใหญ่อันทรงคุณค่า เพื่อวัตถุประสงค์ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผ่านการอบรมรุกขกร การดูแลต้นไม้ขนาดใหญ่ที่ทรงคุณค่าทางจิตใจ ตลอดจนการจัดทำสื่อให้ความรู้เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับสังคม โดยในปี 2562 มีการดำเนินงาน ดังนี้

- ฝึกอบรมหลักสูตรรุกขกรขั้นต้น เรื่องการดูแลและตัดแต่งต้นไม้ใหญ่อย่างถูกวิธี ให้กับเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และผู้ต้องขังชั้นดีของกรมราชทัณฑ์ จำนวนทั้งสิ้น 1,585 คน
- การดูแลต้นไม้ใหญ่ทรงคุณค่าจำนวน 2 พื้นที่ประกอบด้วย การลงพื้นที่ตัดแต่งต้นไม้ที่ได้รับผลกระทบจากพายุปลาบึก จังหวัดนครศรีธรรมราช และการลงพื้นที่ดูแลต้นยางนาโบราณระยะฉุกเฉิน แนวถนนเชียงใหม่-ลำพูน เป็นต้น
- จัดทำคลิปวิดีโอให้ความรู้เรื่องการดูแลต้นไม้อย่างถูกวิธี ความยาว 4.30 นาที จำนวน 2 คลิป เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ตลอดจนช่องทางโซเชียลมีเดียของกลุ่มบิ๊กทรีส์และกลุ่มพันธมิตร

- **โครงการสนับสนุนงบประมาณการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์**

กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมเป็นเจ้าภาพสนับสนุนงบประมาณจำนวน 5 ล้านบาท ให้กับยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ของอาคารสิริ กรินชัย ซึ่งเป็นอาคารหลังแรกของสมาคมฯ ที่ใช้งานมากว่า 25 ปี โดยดำเนินการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ครัวเรือน และระบบป้องกันอัคคีภัย ซึ่งจะช่วยให้สามารถรองรับจำนวนผู้ปฏิบัติธรรมจำนวนกว่า 45,000 คนต่อปี ที่เข้ามาใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีระยะเวลาดำเนินการ 2 ปี ตั้งแต่ปี 2562 - 2563

ด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย

นอกจากกิจกรรมหลัก 4 ด้าน กลุ่มธุรกิจฯ ยังให้ความสำคัญในเรื่องการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณี ภูมิปัญญาของไทย จึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรม ดังนี้

- **การจัดแสดงโขนพระราชทาน (สนับสนุนต่อเนื่องปีที่ 12)**

กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมสนับสนุนการแสดงโขนพระราชทานตั้งแต่ปี 2551 สืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2562 ให้การสนับสนุน

- **Supporting the "management of the model project to care for trees and public green spaces" by the Big Trees Project**

The Financial Group provides financial support to the Big Trees Project to manage a model project to care for trees and public green spaces for environmental preservation purposes through arborist and large tree care training and education media to instill environmental preservation awareness in society. In 2019, the following activities were organized :

- Basic arborist training course to teach how to properly care for and trim large trees for 1,585 officers of Bangkok Metropolitan Administration and prisoners with good behavior from the Department of Corrections.
- Caring for large trees in two areas, including trimming trees affected by tropical storm Pabuk in Nakhon Si Thammarat and caring for old resin trees in an emergency phase along the Chiang Mai - Lamphun road.
- Producing two 4:30-minute video clips to provide knowledge about how to properly care for trees, which will be disseminated through mass media and social media by the Big Trees Project and its partners.

- **Financial support for the waste water treatment system improvement of the Young Buddhists Association of Thailand under the Royal Patronage**

The Financial Group provided financial support of 5 million baht to the Young Buddhists Association of Thailand under the Royal Patronage to improve the wastewater treatment system of the Siri Krinchai Building, the Association's oldest building that has been in use for over 25 years. The money will be used to improve the wastewater treatment system, kitchen, and fire protection system, able to efficiently accommodate 45,000 Dharma practitioners per year. The improvement will be implemented over a period of two year from 2019 to 2020.

Continuation of Thai Culture and Arts

In addition to the four core pillars, the Financial Group has placed great importance on the preservation and continuation of Thai arts and culture, which reflects the way of life, traditions, customs, and wisdom of the Thai

การแสดงโขนพระราชทานเรื่องรามเกียรติ์ ตอนสืบมรรคา จัดโดยมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพ ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับปณิธานที่จะสืบสานและอนุรักษ์ไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ โดยเรียนเชิญลูกค้า คณะครูและนักเรียนจากโครงการเยาวชนโขนปัตตานี และนักศึกษาจากวิทยาลัยนาฏศิลป์ (สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์) ซึ่งเป็นตัวแทนของเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีใจรักและสนใจในศิลปะของโขนได้เข้ารับชมจำนวน 1,435 คน

- **การแสดงหุ่นกระบอก "ตะเลงพ่าย" ของอาจารย์จักรพันธุ์ โปษยกฤต และคณะ**

กลุ่มธุรกิจฯ ร่วมสนับสนุนการแสดงหุ่นกระบอก "ตะเลงพ่าย" ของอาจารย์จักรพันธุ์ โปษยกฤต ศิลปินแห่งชาติ สาขาทัศนศิลป์ (จิตรกรรม) ปี 2543 และคณะ โดยจัดเป็นวาระพิเศษสำหรับลูกค้าและแขกผู้มีเกียรติของกลุ่มธุรกิจฯ เพื่อช่วยระดมทุนให้มูลนิธิจักรพันธุ์ โปษยกฤต สามารถดำเนินการจัดสร้างหุ่นกระบอก โรงละคร ตลอดจนพิพิธภัณฑ์ สำหรับสืบทอดองค์ความรู้ในการสร้างสรรค์ศิลปกรรมที่ปรากฏในงานหุ่นกระบอกแก่สาธารณชนอย่างยั่งยืน

people. Therefore, it has promoted and supported the following activities :

- Royal Pantomime Performance (12th Consecutive Year)

The Financial Group has been supporting royal pantomime performance since 2008. In 2019, it sponsored the royal pantomime performance of Ramayana's The Adventures of Hanuman episode, organized by the Foundation for the Promotion of Supplementary Occupations and Related Techniques of Her Magesty Queen Sirikit of Thailand at the Thailand Cultural Center. This support was line with the Financial Group's aspiration to preserve and continue national arts and culture. The Financial Group invited 1,435 customers, faculty members and students from the Pattani Youth Pantomime Project and students from the College of Dramatic Arts (Bunditpatanasilpa Institute), who represented the new generation of youths with passion and interest in pantomime art, to attend the performance.

- Thai Puppet Performance "The Defeat of the Mon" by Chakrabhand Posayakrit and the team

The Financial Group sponsored "The Defeat of the Mon" puppet performance by Chakrabhand Posayakrit, the 2000 national artist in visual arts (painting), and his team as a special event for customers and honored guests of the Financial Group to raise funds for the Chakrabhand Posayakrit Foundation to produce Thai puppets and build a theater and museum for the preservation and continuation of Thai puppet arts in a sustainable way.

“

การดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มีอยู่ในกระบวนการทำงาน และการให้บริการทุกชนิด เรามีปรัชญาหลักในการประสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกด้าน ทั้งลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า ตลาดการเงินของชาติ และสังคมสิ่งแวดล้อม ให้เป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน หรือส่งเสริมกันและกัน โดยเชื่อมั่นว่านี่คือวิถีเดียวเท่านั้นที่จะนำไปสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแนบแน่นที่สุด

Conducting socially responsible business exists in every work process and service of Kiatnakin Phatra Financial Group. Our philosophy is to create benefits for all stakeholders, including customers, shareholders, employees, business, partners, national financial market, society, and the environmental in a consistent or mutually supportive manner. We believe that this is the only way that will lead to sustainable growth and become the most socially responsible.

KIATNAKIN PHATRA
FINANCIAL GROUP

500 อาคารอัมรินทร์ ทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
209 อาคารเคเคพี ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
โทรศัพท์ +(66)2165 5555
www.kiatnakinphatra.com