

## ส่วนที่ 2

## การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

## 7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

## ตราสารทุน

## หลักทรัพย์ของบริษัท

ทุนจดทะเบียนของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 จำนวน 70,000 ล้านบาท แบ่งเป็น

หุ้นสามัญ จำนวน 3,415,762,624 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

หุ้นบุริมสิทธิ จำนวน 3,584,237,376 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

ทุนที่เรียกชำระแล้วของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 จำนวน 33,992 ล้านบาท แบ่งเป็น

หุ้นสามัญ จำนวน 3,394,311,986 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

หุ้นบุริมสิทธิ จำนวน 4,880,212 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

## รายละเอียดเกี่ยวกับหลักทรัพย์ของธนาคาร

หลักทรัพย์ที่จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารในปัจจุบันมี ดังนี้

- หุ้นสามัญ
- หุ้นบุริมสิทธิ

## 1. หุ้นสามัญ

จำนวน 3,394,311,986 หุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ผู้ออก ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

นายทะเบียนหลักทรัพย์ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

การซื้อขาย มีการซื้อขายทั้งบนกระดานหลัก และกระดานต่างประเทศ โดย

-การซื้อขายบนกระดานหลักใช้อักษรเครื่องหมาย SCB

-การซื้อขายบนกระดานต่างประเทศใช้อักษรเครื่องหมาย SCB-F

## 2. หุ้นบุริมสิทธิ

จำนวน 4,880,212 หุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ผู้ออก ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

นายทะเบียนหลักทรัพย์ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ลักษณะสำคัญของบุริมสิทธิ เนื่องจากบุริมสิทธิของหุ้นบุริมสิทธิมีกำหนดระยะเวลา 10 ปี นับแต่วันที่กระทรวงการคลังชำระเงินค่าหุ้นบุริมสิทธิให้แก่ธนาคารในครั้งแรก และได้ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้ว เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2552 ดังนั้น ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิจึงมีสิทธิเป็นอย่างเดียวกับหุ้นสามัญ โดยที่ผู้ถือหุ้นสามารถ行使สิทธิแปลงใบหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญได้ตามกำหนดการ行使สิทธิและวิธีการ行使สิทธิที่ธนาคารกำหนด

อัตราการใช้สิทธิ

ราคาใช้สิทธิ

กำหนดเวลาการใช้สิทธิ

หุ้น 1 หุ้น มีสิทธิแปลงเป็นหุ้นสามัญ 1 หุ้น

ไม่มี

ทุกๆ 3 เดือน คือ วันที่ 31 มีนาคม 30 มิถุนายน 30 กันยายน 31 ธันวาคม ของทุกปี โดย

- การใช้สิทธิวันที่ 31 มีนาคม ให้แสดงความจำนงวันที่ 16-30 มีนาคม
- การใช้สิทธิวันที่ 30 มิถุนายน ให้แสดงความจำนงวันที่ 15-29 มิถุนายน
- การใช้สิทธิวันที่ 30 กันยายน ให้แสดงความจำนงวันที่ 15-29 กันยายน
- การใช้สิทธิวันที่ 31 ธันวาคม ให้แสดงความจำนงวันที่ 16-30 ธันวาคม

ถ้าวันใช้สิทธิตรงกับวันหยุดทำการของธนาคาร ให้เลื่อนวันใช้สิทธิไปเป็นวันทำการก่อนวันหยุดนั้น

วิธีการใช้สิทธิ

- (1) ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิสามารถยื่นคำขอแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญต่อบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด หรือบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (BROKER) ภายในเวลาทำการ
- (2) ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิสามารถขอรับใบคำขอแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญได้ที่บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด หรือบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (BROKER)
- (3) ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิที่ประสงค์จะแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญต้องยื่นเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

1. ใบคำขอแปลงหุ้นบุริมสิทธิเป็นหุ้นสามัญตามแบบที่ธนาคารกำหนด
2. ใบหุ้นบุริมสิทธิหรือใบแทนใบหุ้นบุริมสิทธิ(ตามแบบที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด)
3. กรณีบุคคลธรรมดา ต้องแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน หรือ ภาพถ่ายหนังสือสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวหรือหนังสือเดินทางที่รับรองสำเนาถูกต้องโดยเจ้าของบัตร

กรณีนิติบุคคล ต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองการเป็นนิติบุคคลที่ออกให้ไม่เกิน 1 ปี พร้อมกับภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคลที่รับรองสำเนาถูกต้องโดยเจ้าของบัตร

สถานที่ใช้สิทธิ

- (1) บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด หรือ
- (2) บริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (BROKER)

**พันธะผูกพันของธนาคารในการออกหุ้นในอนาคต**

ธนาคารไม่มีพันธะผูกพันเกี่ยวกับการออกหุ้นในอนาคต

**การถือหุ้นโดยบริษัทไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด (NVDR)**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว จำนวน 3,399,192,198 หุ้น และมีการถือหุ้นธนาคารผ่านบริษัทไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด รวมจำนวนทั้งสิ้น 136,644,507 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 4.02 ของหุ้นทั้งหมด โดยถือเฉพาะหุ้นสามัญ จำนวน 136,644,507 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 4.02 ของจำนวนหุ้นสามัญ และไม่ได้ถือหุ้นบุริมสิทธิ ทั้งนี้ NVDR ได้ออกประกาศแจ้งว่า NVDR จะไม่เข้าประชุมและไม่ใช้สิทธิออกเสียงในฐานะผู้ถือหุ้นของบริษัทจดทะเบียน เว้นแต่เป็นการเข้าประชุมและออกเสียงเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการเพิกถอนหลักทรัพย์ออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อนึ่ง ผู้ลงทุนสามารถตรวจสอบจำนวนหุ้นของธนาคารที่เป็น NVDR ได้จากตลาดหลักทรัพย์ฯ ผ่าน Web Site: [www.set.or.th/nvdr](http://www.set.or.th/nvdr)

หมายเหตุ NVDR คือใบแสดงสิทธิในผลประโยชน์ที่เกิดจากหลักทรัพย์อ้างอิงไทย (Non-voting Depositary Receipt หรือ NVDR) บริษัทไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด เป็นนิติบุคคลถือครองหุ้นแทนผู้ลงทุนต่างประเทศ ทำให้ผู้ลงทุนต่างประเทศลงทุนได้โดยไม่ติดข้อจำกัดการโอนหุ้นของผู้ลงทุนต่างประเทศ (Foreign Limit) นโยบายการออกหุ้นเพิ่มทุนให้กับผู้ถือหุ้นเดิม

**นโยบายการออกหุ้นเพิ่มทุนให้กับผู้ถือหุ้นเดิม**

ปัจจุบันธนาคารยังไม่มีแผนที่จะออกหุ้นเพิ่มทุนให้กับผู้ถือหุ้นเดิม

**นโยบายการจ่ายเงินปันผล****นโยบายการจ่ายเงินปันผลของธนาคาร**

ธนาคารมีนโยบายจ่ายเงินปันผลในอัตราร้อยละ 30-50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม และเงินปันผลจะจ่ายในปีใดก็ตามที่ธนาคารมีกำไรหลังจากการกันสำรองตามกฎหมายและการกันสำรองอื่นที่จำเป็นได้ครบถ้วนแล้ว รวมทั้งไม่มีผลขาดทุนสะสมและสามารถดำรงเงินกองทุนได้อย่างเพียงพอตามกฎหมาย

ในปี 2557 ธนาคารได้จ่ายเงินปันผลสำหรับผลประกอบการของธนาคารปี 2556 ให้กับผู้ถือหุ้นสามัญและหุ้นบุริมสิทธิจำนวน 5.25 บาทต่อหุ้น เป็นจำนวนเงินรวม 17,846 ล้านบาท หรือร้อยละ 35.5 ของกำไรสุทธิประจำปี 2556 ตามงบการเงินรวม ทั้งนี้ ธนาคารจะเสนอให้ผู้ถือหุ้นอนุมัติการจ่ายเงินปันผลสำหรับผลประกอบการของธนาคารปี 2557 ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเดือนเมษายน 2558

**นโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย**

กรณีที่ธนาคารมีอำนาจควบคุมบริษัทย่อยนั้นๆ อย่างเต็มที่และมีได้เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้กำหนดนโยบายการจ่ายเงินปันผลให้มากที่สุดจากกำไรสุทธิหลัง

จัดสรรเป็นทุนสำรองตามกฎหมายหรือในอัตราที่เหมาะสมตามความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจของบริษัท  
ขอยืนยัน

กรณีบริษัทย่อยเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือบริษัทที่ธนาคาร  
มิได้มีอำนาจควบคุมอย่างเต็มที่ การกำหนดนโยบายจ่ายเงินปันผลขึ้นกับนโยบายของบริษัทย่อยที่ประกาศ  
ไว้ และต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ผู้ถือหุ้น

โครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ตามทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 13 มีนาคม 2558)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	หุ้นสามัญ	หุ้นบุริมสิทธิ	ยอดรวม	คิดเป็นร้อยละ
1	สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และกลุ่ม	805,309,758	-	805,309,758	23.69
2	กองทุนรวม วายุภักษ์ หนึ่ง	785,798,200	-	785,798,200	23.12
3	STATE STREET BANK EUROPE LIMITED	247,244,640	-	247,244,640	7.27
4	CHASE NOMINEES LIMITED 42	172,075,040	-	172,075,040	5.06
5	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	130,944,178	-	130,944,178	3.85
6	LITTLEDOWN NOMINEES LIMITED	126,840,200	-	126,840,200	3.73
7	HSBC (SINGAPORE) NOMINEES PTE LTD	55,685,521	-	55,685,521	1.64
8	STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY	53,049,859	-	53,049,859	1.56
9	THE BANK OF NEW YORK MELLON	44,585,500	-	44,585,500	1.31
10	NORTRUST NOMINEES LIMITED-NT0 SEC LENDING THAILAND CL AC	42,522,551	-	42,522,551	1.25
11	ผู้ถือหุ้นอื่นๆ	930,295,622	4,841,129	935,136,751	27.51
	<b>ยอดรวมทุนชำระแล้ว</b>	<b>3,394,351,069</b>	<b>4,841,129</b>	<b>3,399,192,198</b>	<b>100.00</b>

ผู้ถือหุ้นสัญชาติไทย	2,109,504,277	4,588,039	2,114,092,316	62.19
ผู้ถือหุ้นสัญชาติต่างดาว	1,284,846,792	253,090	1,285,099,882	37.81

หมายเหตุ: กระทรวงการคลัง ถือหุ้นสามัญ 3,071,786 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 0.09

## ตราสารหนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ตราสารหนี้ที่ออกมีดังนี้

	จำนวน	อัตราดอกเบี้ย	ครบกำหนด
หุ้นกู้เงินดอลลาร์สหรัฐ	400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	3.9%	พฤศจิกายน 2559
หุ้นกู้เงินดอลลาร์สหรัฐ	1,100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	3.375%	กันยายน 2560
หุ้นกู้เงินดอลลาร์สหรัฐ	750 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	3.50%	เมษายน 2562
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2555*	20,000 ล้านบาท	4.5%	2565
หุ้นกู้ด้อยสิทธิ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2555*	20,000 ล้านบาท	4.65%	2567

\* ผู้ออกหุ้นกู้มีสิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด

## 8. โครงสร้างการจัดการ

### โครงสร้างการจัดการ

#### การกำกับดูแล

#### คณะกรรมการธนาคาร

#### คณะกรรมการชุดย่อย

#### คณะกรรมการฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการบริหาร (ประธาน: ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย)	คณะกรรมการจัดการ (ประธาน: นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์)
คณะกรรมการตรวจสอบ (ประธาน: นายมาริช สมารัมภ์)	คณะกรรมการ People Development (ประธาน: ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย)
คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล (ประธาน: นายชุมพล ณ ลำเลียง)	คณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคาร (ประธาน: นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์)
คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม (ประธาน: ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช)	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ประธาน: นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์)
	คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ประธาน: ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย)
	คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน (ประธาน: นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์)

สำหรับรายละเอียดคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และคำตอบแทนกรรมการละผู้บริหาร จะแสดงอยู่ในหัวข้อที่ 9 การกำกับดูแลกิจการ สำหรับรายละเอียดบุคลากรจะแสดงอยู่ในหัวข้อ 10 ความรับผิดชอบต่อสังคม

## 9. การกำกับดูแลกิจการ

### รายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ ประจำปี 2557

คณะกรรมการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่จะทำให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งการเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งครอบคลุมผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และสังคม และเชื่อว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยเพิ่มมูลค่าแก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ดังนั้น คณะกรรมการธนาคารจึงดำเนินการให้การกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นไปตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลให้ธนาคารมีผลประกอบการที่โดดเด่นตลอดทศวรรษที่ผ่านมา รวมถึงได้รับรางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการหลายรางวัล อาทิ ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2557 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ว่าธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดีเลิศและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 10 ปี ตั้งแต่ปี 2548-2557 รวมถึงได้รับการประเมิน 100 คะแนนเต็มเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2553-2557 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

จากนโยบายที่มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ธนาคารสนับสนุนความพยายามของสังคมไทยในการส่งเสริมและนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงิน ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญและการนำหลักปรัชญาดังกล่าวในเรื่องของการบริหารความเสี่ยง ความสมดุล ความมีเหตุผล คุณธรรม และการจัดการความรู้ มาปรับใช้กับการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจและการดำเนินงานในแต่ละวันของธนาคาร โดยธนาคารได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าวมาเป็นแนวทางหลักของหลักการกำกับดูแลกิจการขององค์กร ทั้งนี้ การให้ความสำคัญของธนาคารต่อหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้ถูกแสดงไว้โดยละเอียดในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งออกเผยแพร่พร้อมกับรายงานประจำปีของธนาคาร

### นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร และดำเนินการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสม และให้สอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลธนาคารในฐานะธนาคารพาณิชย์และบริษัทจดทะเบียน โดยมีเป้าหมายที่จะมุ่งไปสู่มาตรฐานการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล โดยนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารมีการกำหนดหลักการต่างๆ ไว้ ได้แก่

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจรรยาบรรณของทั้งธนาคาร กรรมการธนาคาร และพนักงาน โดยที่คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้อนุมัติวิสัยทัศน์การเป็น “ธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก” และพันธกิจมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่ให้บริการครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ”
2. โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งรวมถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ องค์กรประกอบ และวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย การประชุมของคณะกรรมการธนาคาร การสรรหาและเลือกตั้งกรรมการ การปฏิบัติต่อกรรมการใหม่ การดำรงตำแหน่งของกรรมการในบริษัทอื่น การแยกตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ระหว่างนายกกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ค่าตอบแทนของกรรมการ และผู้มีอำนาจในการจัดการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารและผู้มีอำนาจในการจัดการ การวางแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน และบทบาทหน้าที่ของเลขานุการบริษัท
3. สิทธิและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ในเรื่องการประชุมผู้ถือหุ้น การจ่ายเงินปันผล การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
4. การควบคุมภายใน ทั้งในเรื่องการป้องกันการใช้อำนาจภายในของกรรมการและพนักงาน รายการที่เกี่ยวข้องกัน การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายงานการมีส่วนได้เสีย

ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารดังกล่าวได้แสดงให้เห็นให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” และ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ”

## การกำกับดูแลกิจการปี 2557

ในปี 2557 ธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ ดังนี้

### 1. สิทธิของผู้ถือหุ้น

ธนาคารได้ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารที่มุ่งเน้นให้ผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิและสามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้อย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่ การซื้อขายหรือโอนหุ้น การรับเงินปันผล การได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และเพียงพอผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ถือหุ้นยังได้รับสิทธิในการเข้าร่วมประชุมเพื่อร่วมตัดสินใจเรื่องสำคัญของธนาคาร อาทิ การจ่ายเงินปันผล การแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ การแต่งตั้งผู้สอบบัญชี การกำหนดจำนวนเงินค่าสอบบัญชี การแก้ไขข้อบังคับธนาคารและหนังสือบริคณห์สนธิ การอนุมัติรายการพิเศษ (หากมี) ( อาทิ การเพิ่มทุน การลดทุน การได้มาหรือจำหน่ายสินทรัพย์ การเข้าทำรายการเกี่ยวข้องกัน เป็นต้น) โดยผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องดังกล่าวตามรายละเอียดที่ระบุไว้ใน



หนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ หลักการที่ธนาคารใช้ในการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิของผู้ถือหุ้นมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ” และ “สิทธิและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย”

### 1.1 การประชุมผู้ถือหุ้น

ในปี 2557 ธนาคารได้จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 191 ในวันที่ 3 เมษายน 2557 โดยธนาคารได้ดำเนินการเพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิเกี่ยวกับการประชุมผู้ถือหุ้นตามกฎหมายและมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีดังนี้

1) ธนาคารมีนโยบายให้ผู้ถือหุ้นได้รับข้อมูลที่ชัดเจน เพียงพอ และมีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาระเบียบวาระการประชุม รวมถึงสามารถเข้าถึงหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบวาระการประชุมได้โดยง่าย โดยธนาคารได้เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้น และหนังสือมอบฉันทะทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษผ่านเว็บไซต์ของธนาคารก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเป็นระยะเวลา 31 วัน และได้จัดส่งหนังสือบอกกล่าวดังกล่าวทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งรายงานประจำปี 2556 (ในรูปแบบ CD ROM) ให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 14 วัน โดยหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้น ประกอบด้วยวัน เวลา และสถานที่ประชุม รายละเอียดวาระการประชุม พร้อมด้วยข้อเท็จจริง เหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการในแต่ละวาระและเอกสารประกอบวาระการประชุม รวมถึงเอกสารประกอบอื่นๆ ตลอดจนรายละเอียดขั้นตอนการประชุม การออกเสียงลงคะแนน การมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดประกาศหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมสามัญผู้ถือหุ้นที่สำนักงานใหญ่ และสาขาทุกแห่งของธนาคาร รวมถึงได้ลงประกาศทางหนังสือพิมพ์เป็นระยะเวลา 3 วันติดต่อกันล่วงหน้าก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน สำหรับกรณีที่ผู้ถือหุ้นมีความประสงค์จะรับรายงานประจำปี 2556 ที่เป็นรูปเล่มก่อนการประชุม ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อขอรับได้ที่เลขานุการบริษัท

2) ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกราย (ทั้งผู้ถือหุ้นที่เป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และนักลงทุนสถาบัน) เข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิในที่ประชุมผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน โดยธนาคารส่งหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อเชิญผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม พร้อมหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้มอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุมแทน นอกจากนี้ ธนาคารได้ติดต่อนักลงทุนสถาบัน อาทิ บริษัทจัดการกองทุน หรือ Custodian เพื่อเชิญให้ส่งตัวแทนเข้าร่วมประชุม และอำนวยความสะดวกในการช่วยตรวจสอบเอกสารการเข้าร่วมประชุมก่อนล่วงหน้า

3) ธนาคารได้จัดให้มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะที่เข้าร่วมประชุมทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยธนาคารมีนโยบายกำหนดวันและเวลาประชุมในวันทำการ และกำหนดสถานที่จัดประชุมที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร และในวันประชุม ธนาคารเปิดให้ผู้ถือหุ้นลงทะเบียนเข้าประชุมล่วงหน้า 2 ชั่วโมง ด้วยการจัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการเข้าร่วมประชุม และจัดจุดลงทะเบียนแยก

ตามประเภทของผู้ที่มาเข้าร่วมประชุม คือ ผู้ถือหุ้นที่มาด้วยตนเอง ผู้ถือหุ้นบุคคลธรรมดา ผู้ถือหุ้นนิติบุคคล และผู้ถือหุ้นที่เป็นบริษัทจัดการกองทุนหรือ Custodian โดยจัดให้มีการลงทะเบียนด้วยระบบบาร์โค้ด พร้อมทั้งจัดทำและส่งมอบบัตรลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระการประชุมที่มีบาร์โค้ดเดียวกันกับบาร์โค้ดของผู้ถือหุ้นที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมให้แก่ผู้ถือหุ้นเพื่อใช้ลงคะแนนเสียงในห้องประชุม ส่งผลให้การลงทะเบียนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ ได้จัดให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมได้ตลอดเวลาการประชุม เพื่อใช้สิทธิออกเสียงในวาระที่ยังไม่มีการลงมติ

4) ระหว่างการประชุม นายกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยมีกรรมการธนาคารเข้าร่วมประชุมครบทุกคน เป็นจำนวน 16 คน พร้อมกับคณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร และผู้สอบบัญชี เพื่อร่วมกันตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะ โดยก่อนเริ่มเข้าสู่กระบวนการประชุมตามระเบียบวาระการประชุม เลขานุการบริษัทได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบถึงวิธีปฏิบัติในการออกเสียงลงคะแนนในแต่ละวาระ โดยผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้นสามัญ ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิ และผู้รับมอบฉันทะ ที่เข้าร่วมประชุมมีสิทธิออกเสียง 1 เสียง ต่อ 1 หุ้น และเพื่อให้กระบวนการนับคะแนนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ธนาคารได้เก็บบัตรลงคะแนนเสียงเฉพาะสำหรับบัตรของผู้ถือหุ้นที่ลงคะแนนเสียงไม่เห็นด้วยและงดออกเสียงเท่านั้น การลงคะแนนเสียงและการนับคะแนนเสียงในแต่ละวาระได้กระทำอย่างเปิดเผยโดยใช้ระบบบาร์โค้ดประกอบกับเครื่อง PDA เพื่อประมวลผลและรายงานคะแนนเสียง โดยธนาคารได้มอบหมายให้บริษัทกฎหมายเอสซีจี จำกัด ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการมอบฉันทะ การนับองค์ประชุม รวมถึงการนับและรายงานคะแนนเสียง ส่งผลให้ธนาคารสามารถรายงานผลคะแนนเสียงให้ที่ประชุมรับทราบเป็นรายวาระได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส

5) ในการประชุมผู้ถือหุ้น ธนาคารนำเสนอข้อมูลในระบบสื่อหลายประเภทร่วมกันซึ่งมีทั้งข้อความ ภาพ และเสียงประกอบ (Multimedia) รวมทั้งมีการนำเสนอผลการดำเนินงานที่สำคัญของธนาคารในรอบปี 2556 และยุทธศาสตร์การดำเนินงานปี 2557 โดยสรุปให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้รับทราบ ทั้งนี้ ประธานในที่ประชุมได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามและ/หรือแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน และได้ตอบคำถาม รวมทั้งให้ข้อมูลต่างๆ ตามที่ผู้ถือหุ้นสอบถามอย่างครบถ้วน โดยกรรมการและผู้บริหารได้ชี้แจงและตอบคำถามของผู้ถือหุ้นในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และเลขานุการบริษัททำหน้าที่จดบันทึกรายงานการประชุมและการออกเสียงลงคะแนนในแต่ละวาระ นอกจากนี้ ในระหว่างการประชุมธนาคารไม่มีการสลับ เพิ่ม แก้ไขวาระการประชุม หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลการประชุมที่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า

6) ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น ธนาคารได้เผยแพร่มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของธนาคารภายในวันประชุม ซึ่งเป็นการเปิดเผยมติที่ประชุมก่อนเวลาซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างน้อย 1 ชั่วโมง นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดส่งรายงานการประชุมให้แก่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พร้อมทั้งเผยแพร่รายงานการประชุมทั้งฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารภายใน

14 วันนับจากวันประชุมเพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลอย่างรวดเร็วและทั่วถึง และเพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้มีโอกาสรับทราบและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคาร รวมถึง ได้จัดเก็บรายงานการประชุมเพื่อการอ้างอิง ทั้งนี้ รายงานการประชุมดังกล่าวได้บันทึกรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม วิธีการออกเสียงลงคะแนน สารสำคัญของข้อซักถามของผู้ถือหุ้น และคำชี้แจงของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหาร รวมทั้งมติที่ประชุมพร้อมคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่ออกเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง

## 1.2 การจ่ายเงินปันผล

ธนาคารมีนโยบายจ่ายเงินปันผลในอัตราร้อยละ 30-50 ของกำไรสุทธิประจำปีตามงบการเงินรวม โดยพิจารณาถึงผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ทั้งนี้ จะมีการพิจารณาจ่ายเงินปันผลในปีใดก็ตามที่ธนาคารมีกำไรหลังจากการกันสำรองตามกฎหมายและการกันสำรองอื่นที่จำเป็นได้ครบถ้วนแล้ว รวมทั้งไม่มีผลขาดทุนสะสมและสามารถดำรงเงินกองทุนได้อย่างเพียงพอตามที่กฎหมายกำหนด และเพียงพอสำหรับความจำเป็นทางธุรกิจในอนาคตอันใกล้ โดยธนาคารจะจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล และเงินปันผลประจำปีภายใน 30 วัน นับจากวันที่คณะกรรมการธนาคารหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผล

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลจากผลการดำเนินงานปี 2556 ให้กับผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิและผู้ถือหุ้นสามัญของธนาคารในอัตราหุ้นละ 5.25 บาท เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 17,846 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 35.5 ของกำไรสุทธิปี 2556 ตามงบการเงินรวม โดยมีรายละเอียดการจ่ายเงินปันผลสำหรับปี 2556 ดังนี้

1) ธนาคารได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 9/2556 เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2556 ซึ่งที่ประชุมมีมติอนุมัติให้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ให้แก่ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิและผู้ถือหุ้นสามัญในอัตราหุ้นละ 1.50 บาท โดยธนาคารได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิและผู้ถือหุ้นสามัญของธนาคารเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2556 (24 วันนับจากวันที่คณะกรรมการธนาคารมีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล) และ

2) ธนาคารได้จ่ายเงินปันผลส่วนที่เหลือจากการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ให้แก่ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิและผู้ถือหุ้นสามัญในอัตราหุ้นละ 3.75 บาท โดยธนาคารได้จ่ายเงินปันผลในส่วนที่เหลือนี้ให้แก่ผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิและผู้ถือหุ้นสามัญของธนาคารเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2557 (30 วันนับจากวันที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติการจ่ายเงินปันผล)

## 1.3 การสื่อสารกันระหว่างผู้ถือหุ้นของธนาคาร

ธนาคารไม่มีนโยบายปิดกั้นการสื่อสารกันระหว่างผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลระหว่างกันได้โดยอิสระ โดยสามารถขอคัดสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นของธนาคารได้ที่กระทรวงพาณิชย์

## 2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

ธนาคารมีนโยบายในการสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นทุกรายได้แก่ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นสถาบัน รวมถึงผู้ถือหุ้นต่างชาติ ได้รับสิทธิและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ทั้งนี้ หลักการที่ธนาคารใช้ในการปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ” และ “สิทธิและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย”

### 2.1 การให้สิทธิผู้ถือหุ้นเสนอวาระ รายชื่อกรรมการ และคำถามต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นล่วงหน้า

ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการเสนอเรื่องเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการธนาคาร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามล่วงหน้าก่อนวันประชุมโดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการเสนอผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร ซึ่งผู้ถือหุ้นสามารถเสนอคำถาม วาระ รายชื่อกรรมการล่วงหน้าผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ จดหมายถึงเลขานุการบริษัท หรืออีเมลที่ [company\\_secretary@scb.co.th](mailto:company_secretary@scb.co.th) ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบริษัททนายจะเป็นผู้พิจารณากลับกรองข้อเสนอมของผู้ถือหุ้น เพื่อนำเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณา และจะมีการแจ้งผลการพิจารณากลับไปยังผู้ถือหุ้นที่เสนอเรื่องดังกล่าวเพื่อรับทราบด้วย โดยในกรณีที่คณะกรรมการธนาคารเห็นชอบกับเรื่องที่ผู้ถือหุ้นเสนอ จะมีการบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งต่อไป

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระ รายชื่อกรรมการและส่งคำถามล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 3 เดือนก่อนสิ้นงวดบัญชีของธนาคาร คือระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2556

### 2.2 การมอบฉันทะในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้น

ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้ง ธนาคารมีนโยบายในการจัดเตรียมการมอบฉันทะในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สะดวกเข้าประชุมด้วยตนเอง เพื่อเป็นการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้น โดยธนาคารได้จัดทำหนังสือมอบฉันทะเพื่อเตรียมไว้ให้กับผู้ถือหุ้นเลือกใช้ 3 แบบ ซึ่งเป็นแบบที่กำหนดโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ หนังสือมอบฉันทะ แบบ ก. แบบ ข. และแบบ ค.

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ธนาคารได้จัดส่งหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. ที่มีการกำหนดรายการต่างๆ ที่จะมอบฉันทะที่จะเสียขาดเงินตายตัวไปพร้อมกับหนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้น และได้มีการเสนอทางเลือกให้แก่ผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งผู้รับมอบฉันทะเพื่อเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นแทน โดยเสนอรายชื่อกรรมการอิสระของธนาคาร จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่มีความขัดแย้งทาง

ผลประโยชน์เกี่ยวกับวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งธนาคารได้ให้ข้อมูลของกรรมการอิสระอย่างครบถ้วน ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นสามารถที่จะพิจารณาเลือกมอบฉันทะให้แก่กรรมการอิสระของธนาคารคนใดคนหนึ่งตามรายชื่อที่เสนอดังกล่าวหรือบุคคลอื่นตามที่ผู้ถือหุ้นจะเห็นสมควรก็ได้ นอกจากนี้ หากผู้ถือหุ้นประสงค์จะใช้หนังสือมอบฉันทะแบบ ก. และแบบ ค. ผู้ถือหุ้นก็ยังสามารถ download แบบฟอร์มหนังสือมอบฉันทะแบบดังกล่าวได้จากเว็บไซต์ของธนาคาร

### 2.3 การใช้บัตรลงคะแนนเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ธนาคารได้ใช้บัตรลงคะแนนเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกวาระและเก็บบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นที่ไม่เห็นด้วยและงดออกเสียง และใช้ระบบบาร์โค้ดและเครื่อง PDA เพื่อให้กระบวนการนับคะแนนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ โดยเลขานุการบริษัทได้ชี้แจงวิธีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงและการนับคะแนนก่อนเริ่มเข้าสู่การพิจารณาวาระการประชุม และได้จัดเก็บบัตรลงคะแนนดังกล่าวไว้เพื่อที่จะสามารถทำการตรวจสอบได้ในภายหลัง

### 2.4 การเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกปี จะมีกรรมการของธนาคารที่ครบกำหนดออกตามวาระจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด โดยในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 มีกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระจำนวน 5 คน ซึ่งธนาคารได้จัดให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการทดแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระดังกล่าวเป็นรายบุคคล โดยเก็บเฉพาะบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นที่ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง เพื่อตรวจนับคะแนนเช่นเดียวกันกับวาระอื่นและบันทึกรายงานการประชุมโดยแสดงมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการเลือกตั้งกรรมการแยกเป็นรายบุคคลด้วย

### 2.5 การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ

ตามข้อบังคับของธนาคารซึ่งได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น กรรมการธนาคารมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงินรางวัล เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส หรือผลประโยชน์ตอบแทนในลักษณะอื่นตามข้อบังคับหรือตามที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะพิจารณา ซึ่งอาจกำหนดเป็นจำนวนแน่นอนหรือวางเป็นหลักเกณฑ์ และจะกำหนดไว้เป็นคราวๆ ไป หรือจะให้มีผลตลอดไปจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงก็ได้ และนอกจากนั้นให้ได้รับเบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่างๆ ตามระเบียบของธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล เป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนกรรมการและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้คณะกรรมการธนาคารเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา

อนุมัติค่าตอบแทนกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทุกปี โดยคณะกรรมการธนาคารได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ โดยมีหลักเกณฑ์เทียบเคียงได้กับบริษัทจดทะเบียนขนาดใหญ่และธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อื่นๆ รวมทั้งคำนึงถึงแนวโน้มภาวะธุรกิจประกอบด้วย

## 2.6 การควบคุมภายใน

คณะกรรมการธนาคารได้ให้ความสำคัญเรื่องการควบคุมภายในเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต และพนักงานใช้ข้อมูลภายใน ในการหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ นอกจากนี้ ยังกำหนดแนวทางในการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงกำหนดให้มีการรายงานการมีส่วนได้เสียตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยได้จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร เรื่องการควบคุมภายในตามรายละเอียดที่ปรากฏในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ” และ “การควบคุมภายใน” ดังนี้

### 1) การป้องกันการใช้อ้างอิงข้อมูลภายในของกรรมการและพนักงาน

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีการดำเนินการต่างๆ เพื่อเปิดเผยและป้องกันการเข้าทำรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการใช้อ้างอิงข้อมูลภายในโดยมิชอบหรือขัดต่อกฎหมายโดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- จัดทำจรรยาบรรณของกรรมการธนาคาร และจรรยาบรรณของพนักงานที่ครอบคลุมเรื่องการใช้อ้างอิงข้อมูลภายใน การเก็บรักษาความลับลูกค้า โดยมีการสื่อสารเผยแพร่แก่กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานเพื่อให้มีการถือปฏิบัติโดยทั่วไป
- จัดทำระเบียบการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเพื่อป้องกันไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายในทั้งหมดใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น โดยระเบียบดังกล่าวครอบคลุมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานด้วย
- กำหนดระยะเวลาห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์และหลักทรัพย์อ้างอิงหุ้นสามัญของธนาคาร (Non-trading Period) ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงบการเงิน โดยกำหนดระยะเวลาห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคาร 14 วันก่อนการประกาศงบการเงินรายไตรมาส งบการเงินงวดครึ่งปี และงบการเงินประจำปี รวมถึงกำหนดห้ามกรรมการและผู้บริหารลงทุนในหลักทรัพย์อ้างอิงหุ้นสามัญของธนาคาร
- เปิดเผยการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการ (ตามที่ได้นิยามไว้ในพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535) โดยกรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการมีหน้าที่จัดทำและรายงานการซื้อขายหลักทรัพย์และหลักทรัพย์อ้างอิงหุ้นสามัญของธนาคารภายใน

3 วันทำการหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงมายังธนาคารและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยเลขานุการบริษัทจะทำหน้าที่รวบรวมรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ดังกล่าว เพื่อบรรจุเป็นวาระเพื่อทราบในการประชุมกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกครั้ง

- จัดให้มีระเบียบเรื่องการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลภายใน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและลูกค้าที่ไม่พึงเปิดเผย และข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยแก่สาธารณชน รวมทั้งเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวนำไปแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดให้สายกำกับและควบคุมมีหน้าที่ในการติดตามดูแลการทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้ที่ล่วงรู้ข้อมูลภายในให้เป็นไปตามระเบียบดังกล่าว

## 2) รายการที่เกี่ยวข้องกันและการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารกำหนดระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการอนุมัติในการดำเนินการรายการที่เกี่ยวข้องกันและรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนี้

- ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่เกี่ยวข้องกับรายการที่เกี่ยวข้องกัน และรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเคร่งครัด โดยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความเกี่ยวข้องกับรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจรายการดังกล่าว พร้อมกันนี้เลขานุการบริษัทเป็นผู้บันทึกรายงานการประชุมและความเกี่ยวข้องของกรรมการหรือผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในรายงานการประชุม

- กำหนดนโยบายการกำหนดราคา และเงื่อนไขต่างๆ ของการทำรายการระหว่างธนาคารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน โดยราคาและเงื่อนไขต่างๆ จะต้องเป็นเช่นเดียวกันกับการทำรายการกับบุคคลภายนอก (At arm's length)

- กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร (โดยไม่รวมกรรมการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง) เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับธนาคาร กรรมการ และผู้มีอำนาจในการจัดการหรือผู้เกี่ยวข้อง (ตามที่ได้นิยามไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551)

ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นสามารถพิจารณารายละเอียดการทำรายการระหว่างธนาคารและบุคคลที่เกี่ยวข้องในรอบปีได้ในรายงานประจำปี

## 3) รายงานการมีส่วนได้เสีย

ธนาคารกำหนดให้กรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการ (ตามที่ได้นิยามไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551) จัดทำรายงานการมีส่วนได้เสียของตนเองและบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องส่งให้เลขานุการบริษัททุกสิ้นไตรมาสและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ซึ่งเลขานุการบริษัทมีหน้าที่จัดเก็บและจัดทำรายงานความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแจ้งไปยังนายกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และธนาคารได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการควบคุมดูแลการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารกับกรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และผู้เกี่ยวข้องของบุคคลดังกล่าวเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางกฎหมายต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารมีนโยบายให้มีที่ปรึกษาทางการเงินอิสระ (หากรายการที่เกี่ยวข้องกันมีมูลค่าเกินเกณฑ์ที่กำหนดไว้) เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีของรายการได้มาจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินที่สำคัญของธนาคารและบริษัทย่อย รายการควบรวมกิจการ หรือรายการใดๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยคณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานขั้นตอนการปฏิบัติงานและการกำกับดูแลรายการสำคัญทั้งหมดเพื่อให้การเข้าทำรายการดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### 3. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

#### 3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ในฐานะองค์กรที่มีขนาดใหญ่เป็นลำดับต้นๆ ของประเทศไทยและเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่มีประวัติอันยาวนาน ธนาคารจึงตระหนักเป็นอย่างดีถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ดังปรากฏตามวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานของธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก” ซึ่งมีรายละเอียดการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียแสดงไว้ในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

**ลูกค้า** ธนาคารมุ่งให้บริการลูกค้าซึ่งครอบคลุมเกือบทุกส่วนของสังคมไทย และนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบครันผ่านสาขา ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางการให้บริการโดยตรงอื่นๆ โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการทำหน้าที่เป็นคู่คิดด้านการเงินสำหรับลูกค้าผ่านบริการที่น่าเชื่อถือ ผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยและการดำเนินงานตามมาตรฐานที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการวัดผลสำเร็จที่เกี่ยวข้อง ธนาคารจึงมีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และได้รับผลคะแนนความพึงพอใจเป็นลำดับต้นๆ อย่างต่อเนื่องเสมอมา

**ผู้ถือหุ้น** กิจการของธนาคารตั้งอยู่บนรากฐานของเงินทุนที่แข็งแกร่งจากผู้ถือหุ้น ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงตระหนักและให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสตามหลักมาตรฐานที่ดี ส่งเสริมการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน และเพิ่มผลตอบแทนผู้ถือหุ้นให้สูงกว่าอัตราเฉลี่ยของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ความพยายามดังกล่าวของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในปัจจุบัน ดังเห็นได้จากมูลค่าตลาดรวมของธนาคารซึ่งสูงที่สุดในกลุ่มสถาบันการเงินไทย

**พนักงาน** ธนาคารตระหนักดีว่า บุคลากรคือทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงมุ่งสรรหา พัฒนา รวมทั้งดูแลและรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน



เนื่องจากบุคลากรดังกล่าวมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยธนาคารเน้นการดูแลผลประโยชน์ของพนักงานให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับอัตราตลาด จัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน สร้างเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และเสนอหรือปรับปรุงผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสม นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งสร้างความหลากหลายและเคารพการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ อายุ ศาสนา หรือการทุพพลภาพ ตลอดจนให้สิทธิพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน และส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งในส่วนของ การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงนโยบาย การปรับปรุง/พัฒนากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคาร ในการนี้ ธนาคารได้สำรวจความคิดเห็นของพนักงานเป็นประจำทุกปี เช่นเดียวกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และนำผลลัพธ์มาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ในระดับนานาชาติ ซึ่งจากผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานประจำปี 2557 กับหนึ่งในบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ธนาคารจัดอยู่ในกลุ่มร้อยละ 10 แรกขององค์กรที่ได้คะแนนสูงสุดจากทั่วโลก

**สังคม** (รวมถึงพันธมิตร คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ และลูกค้า) ธนาคารยึดมั่นในการทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าและพันธมิตรบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและความโปร่งใส รวมถึงดำเนินการตามเงื่อนไขที่ได้ให้ไว้ต่อเจ้าหนี้ทุกประเภทและลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ มีขั้นตอนการจัดซื้อที่โปร่งใสและปราศจากการทุจริต และงดเว้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดที่ส่งผลร้ายต่อสังคม และคุณภาพชีวิตของประชากรไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญและส่งเสริมปณิญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและดูแลการดำเนินกิจการของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้สินเชื่อ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับหลักการของปณิญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

นอกจากนั้น ธนาคารตระหนักถึงการเคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน โดยพนักงานทุกคนมีหน้าที่ปกป้องดูแลรักษาทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคารให้พ้นจากการนำไปใช้ หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต และต้องเคารพสิทธิของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญานั้นๆ

เพื่อแสดงออกถึงความตั้งใจในการปฏิบัติตามแนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารได้ลงนามในปณิญาแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต และคณะกรรมการธนาคารมีมติอนุมัตินโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนและเผยแพร่ให้เป็นที่รับทราบและนำไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานของธนาคาร โดยธนาคารได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตในการประชุมคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตประจำไตรมาสที่ 4/2557 และจัดให้มีการเผยแพร่เรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนให้พนักงานทุกระดับของธนาคารผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคาร และสื่อสารไปยังหน่วยงานและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร พร้อมกันนี้ ธนาคารได้เตรียมพร้อมสำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในสังคมเพื่อ

เสริมสร้างแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่มีความโปร่งใสและการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม โดยธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมความรู้เรื่องการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารมีการสนับสนุนและดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีจิตอาสาและเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวด้วย

**สิ่งแวดล้อม** ธนาคารมุ่งปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีการดูแลด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบใดๆ กับชุมชนใกล้เคียง รวมไปถึงการที่ธนาคารสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เป็นการให้ความรู้แก่พนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ ลูกค้าและภาคส่วนอื่นๆ ในกิจกรรมอาสาสมัคร นอกจากนี้ ธนาคารสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพผ่านการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ลดการใช้กระดาษในขั้นตอนการทำงานทั้งภายในและภายนอก และปี 2557 นี้ธนาคารเข้าร่วมเป็นองค์กรนำร่องและเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกในกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ ร่วมกับศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์และคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานและวัสดุสิ้นเปลือง

### 3.2 ช่องทางการติดต่อของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารได้โดยตรง ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- **ลูกค้า** หรือบุคคลทั่วไปสามารถติดต่อผ่านพนักงานสาขาหรือเจ้าหน้าที่/ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ดูแล รวมทั้งการติดต่อผ่านศูนย์บริการลูกค้า โทรศัพท์หมายเลข 0-2777-7777 หรือทำหนังสือถึงผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ ธนาคารมีการบันทึกการติดตามและตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด

- **พนักงาน** ธนาคารได้เปิดช่องทางการติดต่อ รับเรื่องร้องเรียน และการรายงานการกระทำที่ไม่ถูกต้องจากพนักงานในหลายช่องทาง โดยนอกจากพนักงานสามารถเสนอความคิดเห็น รายงาน หรือร้องเรียนเรื่องที่ไม่เป็นธรรม เหตุการณ์ทุจริต หรือต้องสงสัยว่าทุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องผ่านผู้บังคับบัญชาโดยตรงแล้ว ยังสามารถดำเนินการผ่านช่องทางอื่นๆ ดังต่อไปนี้

- Whistleblower Policy เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร รวมทั้งกรณีที่พนักงานผู้ร้องเรียนอาจไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสและการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของธนาคาร ซึ่งพนักงานสามารถรายงานเรื่องดังกล่าวข้างต้นผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(whistleblower@scb.co.th) หรือทางหนังสือส่งถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มตรวจสอบและกำกับ หรือผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มทรัพยากรบุคคล โดยธนาคารได้รายงานสรุปผลการดำเนินการในเรื่องนี้ให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

- สายด่วนจรรยาบรรณ โทรศัพท์หมายเลข 0-2544-2500 เป็นช่องทางการรับคำแนะนำปรึกษา เรื่องร้องเรียน หรือการตอบข้อสงสัยในการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- HR Call Center โทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4444 เป็นช่องทางสำหรับพนักงานในการสอบถามเกี่ยวกับการว่าจ้าง หรือผลประโยชน์ และเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ
- Purple People Talk เป็นช่องทางในการเสนอความคิดเห็น รายงานปัญหาต่างๆ หรือพูดคุยกับผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มทรัพยากรบุคคล ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (purple\_talk@scb.co.th) เพื่อร่วมกันช่วยพัฒนาและปรับปรุงให้ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายในการรักษาความลับของพนักงานผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานอิสระอย่างทันทั่วทั้ง เพื่อทำหน้าที่สืบสวนเรื่องร้องเรียน และ/หรือการทุจริตที่ได้รับแจ้งจากพนักงาน ซึ่งหากพบว่ามีความผิดจริง จะส่งเรื่องดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการดำเนินการทางวินัย โดยไม่เปิดเผยว่าผู้ร้องเรียนเป็นใคร เพื่อป้องกันการได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินการมีดังต่อไปนี้

- พนักงานเสนอความคิดเห็น รายงาน หรือร้องเรียนซึ่งช่องทางการทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ โดยพนักงานสามารถแสดงความประสงค์ไม่แสดงตนได้ และเรื่องที่เสนอจะถูกเก็บเป็นความลับ
- คณะทำงานรับข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และตอบความคืบหน้าให้กับพนักงานผู้แจ้งทราบ ในกรณีที่สามารถระบุผู้ให้ข้อมูลได้
- คณะทำงานรับข้อร้องเรียนส่งต่อเรื่องที่มีมูลความผิดจริงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งกรรมการสอบสวนตามระเบียบธนาคาร หรือส่งเรื่องให้สายบริหารการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน และความปลอดภัยดำเนินการ

ธนาคารดำเนินแนวทางต่างๆ โดยพิจารณาเป็นรายกรณี ซึ่งธนาคารจะไม่เปิดเผยแหล่งข้อมูล หากมีข้อสงสัยว่าจะส่งผลกระทบกับผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อรักษาความลับและคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางสื่อสารอื่นๆ สำหรับเปิดรับแจ้งข้อร้องเรียน คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นช่องทางกลางที่สามารถติดต่อถึงคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายบริหาร ได้แก่

- บริหารงานกรรมการและผู้ถือหุ้น - เลขานุการบริษัท

บริหารงานกรรมการและผู้ถือหุ้น

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

9 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจตุจักร เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์ : 0-2544-4221

โทรสาร : 0-2937-7931

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : company\_secretary@scb.co.th

การปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่กล่าวข้างต้น ธนาคารมีการจัดทำแผนนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยที่ข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการคุ้มครองและเก็บไว้เป็นความลับ และจะมีการดำเนินการตรวจสอบ หาแนวทางแก้ไข (หากมี) ซึ่งจะได้นำไปรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารต่อไป

#### 4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

##### 4.1 นโยบายและการปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล

ธนาคารได้กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลต่อนักลงทุนของธนาคารไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร โดยมีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักการสำคัญในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยจะต้องมีความถูกต้อง เพียงพอ ชัดเจน และทันเวลา
- 2) การปฏิบัติตามกฎข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารจะกระทำอย่างถูกต้องและครบถ้วน
- 3) ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และผู้ที่มีความสนใจอื่นๆ มีสิทธิที่เท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของธนาคาร
- 4) ข้อมูลข่าวสารใดที่จะมีผลกระทบต่อราคาซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคาร หรือถือได้ว่าสำคัญต่อผู้ลงทุนในการตัดสินใจลงทุน หรือจะมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้ถือหุ้น ธนาคารจะดำเนินการเปิดเผยต่อสาธารณะโดยทันที ผ่านทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารได้กำหนดตัวบุคคล และหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์รับผิดชอบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงกำหนดเวลาของการเปิดเผยผลประกอบการของธนาคาร ตามที่ระบุในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารเปิดเผยงบการเงินประจำปีที่ได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีภายใน 60 วัน นับจากวันสิ้นรอบปีบัญชีของธนาคารและในการเปิดเผยงบการเงินแต่ละไตรมาส ธนาคารได้จัดทำ

คำอธิบายและวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (Management Discussion and Analysis: MD&A) เพื่อให้ให้นักลงทุนได้รับทราบข้อมูลและเข้าใจผลประกอบการได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของธนาคารโดยกรรมการและผู้บริหาร โดยข้อมูลสรุปการเปลี่ยนแปลงในการถือครองหลักทรัพย์ของธนาคารโดยกรรมการและผู้บริหารในปี 2557 นั้นแสดงใน “รายงานการถือครองหุ้นสามัญของกรรมการและผู้บริหาร” ในข้อมูลธนาคารของรายงานประจำปี

ในปี 2557 หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อเปิดเผยข้อมูลของธนาคารให้แก่นักลงทุน สรุปได้ดังนี้

รูปแบบของกิจกรรม	จำนวนครั้ง
การเข้าพบโดยนักลงทุนและนักวิเคราะห์ หรือการประชุมผ่านโทรศัพท์ (Conference Call)	103
การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	4
การเข้าร่วมประชุมนักลงทุน (Investor Conference)	8
การเดินทางพบนักลงทุนต่างประเทศ (Global Road Show)	2

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดกิจกรรมแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน (Press Conference) และเชิญสื่อมวลชนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร เพื่อนำเสนอเหตุการณ์ต่างๆ ที่สำคัญของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงได้เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนด้วย

ผู้สนใจสามารถติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ได้ที่

หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

9 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์: 0-2544-4358

โทรสาร: 0-2937-7721

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: [investor.relations@scb.co.th](mailto:investor.relations@scb.co.th)

เว็บไซต์: [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th)

## 4.2 นักลงทุนสัมพันธ์

หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่ธนาคารจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารต่อนักลงทุนให้มีความถูกต้อง เพียงพอ ชัดเจน และทันเวลา รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการการเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากการจัดกิจกรรมตามแผนงานที่ได้

กำหนดไว้ อาทิ การพบปะกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ การเข้าร่วมกิจกรรมของนักลงทุน รวมทั้งการจัดงาน Roadshow ต่างๆ หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางหลักในการติดต่อกับผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ บริษัทจัดการกองทุน ผู้ถือหุ้นกู้ และสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุดด้านการเงิน และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ได้ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ จรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์ได้แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “นักลงทุนสัมพันธ์” และ “จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์”

#### 4.3 ผู้สอบบัญชี

ธนาคารโดยคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระ ความเหมาะสม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และการไม่มีความสัมพันธ์หรือมีส่วนได้เสียหรือรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร บริษัทย่อย ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังได้พิจารณากำหนดจำนวนเงินค่าสอบบัญชีในแต่ละปีให้มีความเหมาะสมกับขอบเขตของการสอบบัญชี โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะนำเสนอผู้สอบบัญชีที่มีคุณสมบัติเหมาะสม พร้อมทั้งจำนวนเงินค่าสอบบัญชี ให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณานำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดจำนวนเงินค่าสอบบัญชีในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าสอบบัญชี และค่าบริการอื่นที่ธนาคารชำระให้แก่ผู้สอบบัญชี รวมทั้งรายงานของผู้สอบบัญชีสำหรับปี 2557 ได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คำตอบแทนจากการสอบบัญชี” และ “รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต” ของรายงานประจำปีตามลำดับ

#### 4.4 การปฏิบัติตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ธนาคารมุ่งดำเนินการให้การกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานที่ดีทั้งในระดับประเทศและระดับสากล อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว ยังมีหลักเกณฑ์บางประการที่ธนาคารยังไม่สามารถปฏิบัติได้ โดยมีรายละเอียดและคำชี้แจงดังนี้

- คณะกรรมการควรมีขนาดที่เหมาะสม โดยต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และไม่ควรเกิน 12 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาด ประเภท และความซับซ้อนของธุรกิจ – ปัจจุบันธนาคารมีกรรมการจำนวน 15 คน โดยธนาคารเห็นว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับธุรกิจและขนาดของธนาคารที่ขยายตัวและมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น อันจำเป็นต้องมีจำนวนกรรมการที่เพียงพอเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- คณะกรรมการพิจารณาคำตอบแทนควรประกอบด้วยสมาชิกส่วนใหญ่เป็นกรรมการอิสระ โดยประธานควรเป็นกรรมการอิสระ และคณะกรรมการสรรหาควรเป็นกรรมการอิสระทั้งคณะ – ธนาคารมีคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล เป็นหนึ่งในคณะกรรมการชุดย่อยของธนาคาร โดยไม่ได้แยกออกเป็นคณะกรรมการพิจารณาคำตอบแทน และคณะกรรมการสรรหา ซึ่งคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล ชุดปัจจุบันประกอบด้วยกรรมการรวม 5 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระเป็นส่วนใหญ่ (3 คน) และกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหารจำนวน 2 คน โดยมีประธานเป็นกรรมการอิสระ
- กรรมการทุกคนควรเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุม คณะกรรมการบริษัททั้งหมดที่ได้จัดให้มีขึ้นในรอบปี – ในปี 2557 กรรมการธนาคารเกือบทั้งหมดเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการธนาคารได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมทั้งสิ้น 13 ครั้ง โดยมีกรรมการหนึ่งคนไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ตามเกณฑ์ดังกล่าว เนื่องจากติดภารกิจสำคัญในต่างประเทศ

## 5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

### 5.1 โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

ณ สิ้นปี 2557 ธนาคารมีกรรมการจำนวน 15 คน ซึ่งธนาคารเห็นว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับธุรกิจและขนาดของธนาคารที่ขยายตัวและมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น อันจำเป็นต้องมีจำนวนกรรมการที่เพียงพอเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายในการจัดโครงสร้างของคณะกรรมการธนาคารให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนมีองค์ประกอบที่หลากหลาย ทั้งในด้านความรู้ ประสบการณ์ และคุณสมบัติที่สำคัญอื่นๆ

คณะกรรมการธนาคาร 15 คนดังกล่าว ประกอบด้วยกรรมการผู้หญิงจำนวน 3 คน และผู้ชายจำนวน 12 คน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ที่หลากหลายทั้งด้านการเงิน การธนาคาร บริหารธุรกิจ การตลาด กฎหมาย การบัญชีและตรวจสอบ บรรษัทภิบาล งานด้านสังคมและชุมชน และประสบการณ์ด้านอื่นๆ ที่ล้วนเป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- กรรมการอิสระ\* จำนวน 9 คน (คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60) ได้แก่ นายอานันท์ ปันยารชุน นายมาริช สมารัมภ์ นายชุมพล ณ ลำเลียง ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช

\*“กรรมการอิสระ” หมายถึง กรรมการอิสระของธนาคารที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.13/2552 เรื่อง ธรรมนูญของสถาบันการเงิน และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทอ.28/2551 เรื่องการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายหุ้นที่ออกใหม่ และ/หรือ ประกาศฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (หากมี) และกรรมการอิสระจะต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร โดยให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้น ๆ ด้วย ซึ่งข้อห้ามกรรมการอิสระไม่ให้ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 0.5 นี้ ถือเป็นเกณฑ์ที่สูงกว่าข้อห้ามตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ซึ่งกำหนดไว้ว่ากรรมการอิสระต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทที่ตนเป็นกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลภัทรา สีโรดม นายเอกกมล คีรีวัฒน์ นายประสัทธ์ เชื้อพานิช  
คุณหญิงชญา วัฒนศิริธรรม และนายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ

- กรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน จำนวน 2 คน (คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13) ได้แก่  
ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย และนางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์
- กรรมการที่มีผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่เป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่จำนวน  
3 คน ได้แก่ ดร. จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา ม.ร.ว. คชินัดดา คิสิกกุล และนายกุลิศ สมบัติศิริ และ  
กรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหารอื่น จำนวน 1 คน ได้แก่ นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์

ทั้งนี้ ธนาคารมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในธุรกิจการเงินธนาคารจำนวน 3 คน  
ได้แก่ คุณหญิงชญา วัฒนศิริธรรม นายเอกกมล คีรีวัฒน์ และนายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์

รายนามกรรมการธนาคารและจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กรรมการธนาคาร

ชื่อ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับการแต่งตั้ง เป็นกรรมการ	จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ <sup>5)</sup>
1. นายอานันท์ ปันยารชุน	นายกกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการกิจการ เพื่อสังคม	6 มีนาคม 2527	ครั้งที่ 1: 7 ปี (ปี 2527-2534)
		2 ตุลาคม 2535	ครั้งที่ 2: 22 ปี 3 เดือน (ปี 2535 – ปัจจุบัน)
2. ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย	กรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการ กิจการเพื่อสังคม	10 ธันวาคม 2542	15 ปี 1 เดือน
3. นายมาริษ สมารัมภ์	กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ	25 กุมภาพันธ์ 2546	11 ปี 10 เดือน
4. ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช	กรรมการอิสระ และประธานกรรมการกิจการเพื่อ สังคม	29 กันยายน 2549	8 ปี 3 เดือน
5. นายชุมพล ณ ลำเลียง	กรรมการอิสระ และประธานกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล	30 มีนาคม 2541	ครั้งที่ 1: 1 ปี 8 เดือน (ปี 2541-2542)
		5 เมษายน 2550	ครั้งที่ 2: 7 ปี 9 เดือน (ปี 2550 – ปัจจุบัน)
6. รองศาสตราจารย์ ดร. กุลภัทรา สีโรดม	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	19 มิถุนายน 2552	5 ปี 6 เดือน
7. นายเอกกมล คีรีวัฒน์	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	5 เมษายน 2554	3 ปี 9 เดือน
8. นายประสัทธ์ เชื้อพานิช	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	4 เมษายน 2556	1 ปี 9 เดือน
9. ดร. จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา	กรรมการ และกรรมการกิจการเพื่อสังคม	18 กันยายน 2530	27 ปี 3 เดือน
10. ม.ร.ว. คชินัดดา คิสิกกุล	กรรมการ และกรรมการกิจการเพื่อสังคม	22 พฤศจิกายน 2539	ครั้งที่ 1: 2 ปี 2 เดือน (ปี 2539-2542)
		5 เมษายน 2542	ครั้งที่ 2: 15 ปี 9 เดือน (ปี 2542 – ปัจจุบัน)
11. คุณหญิงชญา วัฒนศิริธรรม <sup>1)</sup>	กรรมการอิสระ กรรมการกิจการเพื่อสังคม และ กรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล	2 กุมภาพันธ์ 2542	15 ปี 11 เดือน (กรรมการอิสระ 5 ปี 2 เดือน)
12. นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ <sup>2)</sup>	กรรมการ และกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และ บรรษัทภิบาล	3 เมษายน 2557	9 เดือน
13. นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ <sup>3)</sup>	กรรมการอิสระ และกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และ บรรษัทภิบาล	22 กันยายน 2557	3 เดือน
14. นายกุลิศ สมบัติศิริ <sup>4)</sup>	กรรมการ และกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และ บรรษัทภิบาล	22 กันยายน 2557	3 เดือน



ชื่อ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับการแต่งตั้ง เป็นกรรมการ	จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ <sup>5)</sup>
15. นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์	กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหาร และกรรมการ กิจกรรมเพื่อสังคม	21 มกราคม 2545	12 ปี 11 เดือน

หมายเหตุ 1) คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม มีคุณสมบัติเป็นกรรมการอิสระของธนาคารตั้งแต่วันที่ 19 ตุลาคม 2552

2) นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 191 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2557 แทน  
นายโรเบิร์ต ราล์ฟ พาร์คส์ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระ

3) นายวิระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 10/2557 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร  
แทนตำแหน่งที่ว่างลงเนื่องจากการลาออกของนายคินทอร์ อิศวานิชย์ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้พิจารณาประเด็นคุณสมบัติการเป็นกรรมการอิสระของ  
นายวิระวงศ์จากกรณีการมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการให้บริการทางวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายแก่ธนาคารเกินมูลค่าที่กำหนดในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา และได้  
พิจารณาตามหลักในมาตรา 89/7 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 แล้ว คณะกรรมการธนาคารมีความเชื่อมั่นในความเป็นมือ  
อาชีพของนายวิระวงศ์ว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าวได้โดยไม่กระทบต่อการให้ความเห็นที่เป็นอิสระ

4) นายกุลิศ สมบัติศิริ ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 10/2557 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร แทน  
ตำแหน่งที่ว่างลงเนื่องจากการลาออกของนางสาวสุภา ปิยะจิตติ

5) ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

## 5.2 วาระการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร

กรรมการจำนวนหนึ่งในสามของคณะกรรมการธนาคารจะต้องออกจากตำแหน่งในทุกครั้งของการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยให้กรรมการซึ่งอยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง ในกรณีที่กรรมการที่จะพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวไม่อาจแบ่งได้พอดีหนึ่งในสาม ก็ให้ใช้จำนวนที่ใกล้ที่สุดกับหนึ่งในสาม อย่างไรก็ตาม กรรมการซึ่งออกจากตำแหน่งอาจได้รับการเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่ได้

นอกจากนี้ เพื่อความโปร่งใสและเป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาล ธนาคารได้กำหนดให้วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการอิสระไม่เกินกว่า 9 ปี โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป สำหรับวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม และคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล กำหนดให้วาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ ในปี 2557 กรรมการอิสระที่มีวาระการดำรงตำแหน่งเกิน 9 ปี และจะพ้นวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 ได้แก่ นายมาริช สมารัมภ์

## 5.3 การแยกตำแหน่ง

ธนาคารได้มีการแบ่งแยกตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของนายกกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ไว้อย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ การกำกับดูแล และความโปร่งใสของการดำเนินงานภายใน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

**นายกกรรมการ** – นายกกรรมการของธนาคารเป็นกรรมการอิสระและไม่มีเป็นบุคคลเดียวกับประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ รวมถึงไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานประจำของธนาคาร ซึ่งเป็นไปตามหลักการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และการ

บริหารงาน นายกรรมการมีหน้าที่สำคัญในการกำกับดูแลการประชุมคณะกรรมการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดูแลให้มีวาระการประชุมที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องยุทธศาสตร์องค์กร จัดสรรเวลาให้ฝ่ายบริหารมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนและทันการณ์ เปิดโอกาสให้กรรมการที่เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นและสอบถามได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนดูแลให้มติที่ประชุมมีความชัดเจนและการบันทึกรายงานการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้อง และนายกรรมการยังทำหน้าที่ประธานในการประชุมผู้ถือหุ้นด้วย นอกจากนี้ นายกรรมการยังมีหน้าที่สำคัญในการดูแลให้การกำกับดูแลกิจการของธนาคารเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ อาทิ เรื่ององค์ประกอบของคณะกรรมการ การทำหน้าที่ของกรรมการ และแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงสุด เป็นต้น

**ประธานกรรมการบริหาร** – คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการบริหาร โดยให้มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลธนาคารตามที่คณะกรรมการธนาคารมอบหมาย ทั้งนี้ ประธานกรรมการบริหารได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคารให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและดำเนินกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร นอกเหนือจากการมีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งดูแลการทำงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามกฎบัตรของคณะกรรมการบริหาร และมีอำนาจลงลายมือชื่อผูกพันธนาคาร ทั้งนี้ กฎบัตรของคณะกรรมการบริหารได้แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” และ “กฎบัตร”

**กรรมการผู้จัดการใหญ่** - ตามข้อบังคับของธนาคารกำหนดให้กรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นกรรมการบริหาร โดยตำแหน่งและมีอำนาจหน้าที่ตามที่คณะกรรมการธนาคารเห็นสมควร รวมถึงมีอำนาจในการลงลายมือชื่อผูกพันธนาคาร ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยทั่วไปให้เป็นไปตามที่ได้แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” และ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการ”

#### 5.4 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น

ธนาคารมีนโยบายเรื่องการดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นของคณะกรรมการธนาคาร (รวมถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่) อย่างชัดเจน โดยกำหนดให้กรรมการธนาคารดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนรวมกันไม่เกิน 5 บริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารสามารถเป็นประธานกรรมการ กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในบริษัทอื่นได้ไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกเหนือจากนโยบายดังกล่าวข้างต้น ธนาคารยังได้กำหนดแนวทางปฏิบัติภายในในการดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นโดยให้กรรมการธนาคารแจ้งการรับตำแหน่งอื่นใดในบริษัทและองค์กรต่างๆ มายัง

คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล ซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสม และความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางการ และเลขานุการบริษัททำหน้าที่แจ้งการเปลี่ยนแปลงการดำรงตำแหน่งของ กรรมการแต่ละคน เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารทราบ ทั้งนี้ ข้อมูลการดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นของ กรรมการที่ธนาคารได้แสดงให้ผู้ถือหุ้นทราบในรายงานประจำปีแสดงว่าไม่มีกรรมการคนใดที่ดำรง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนรวมกันเกิน 5 บริษัท และไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหาร รวมทั้งผู้บริหาร ระดับสูงของธนาคาร (ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป) ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียน อื่นนอกกลุ่มธนาคารเกิน 3 บริษัท

## 5.5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารมุ่งที่จะปฏิบัติหน้าที่โดยใช้มาตรฐานจริยธรรมที่สูงที่สุด และเป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมาย โดยคณะกรรมการธนาคารมีภารกิจและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ใน กฎหมาย รวมทั้งหนังสือบริคณห์สนธิ ข้อบังคับ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการ ธนาคารยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งอำนาจตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร อาทิ การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายทางการเงินสำหรับธนาคาร รวมทั้งพิจารณาอนุมัตินโยบาย และทิศทางการดำเนินงานที่ฝ่ายบริหารเสนอ และกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไป ตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายทางการเงินดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจใน ระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การวางโครงสร้างและกำหนด กระบวนการเพื่อให้มีระบบการบริหารความเสี่ยง การกำกับและตรวจสอบ และการควบคุมภายในที่ เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการพิจารณาทบทวนโครงสร้างและกระบวนการดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ (รายละเอียด เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งอำนาจของคณะกรรมการธนาคารได้แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” “กฎบัตร” และ “กฎบัตร คณะกรรมการธนาคาร”)

นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นแล้ว คณะกรรมการ ธนาคารมุ่งที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณกรรมการธนาคาร ซึ่งกำหนดมาตรฐานด้านจริยธรรมภายใต้ หลักการในด้านต่างๆ ได้แก่ ก) ความซื่อสัตย์ ยุติธรรมและคุณธรรม ข) การดำเนินธุรกรรมส่วนตัว ค) การ รักษาความลับ ง) การเปิดเผยเรื่องผลประโยชน์ จ) การยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย และ ฉ) การรับเงิน ของขวัญ สันทนาการ และการเดินทาง นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งผู้บริหาร และพนักงาน ยังมุ่งมั่นที่จะดำเนินการและยึดถือในหลักการในด้านต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธนาคาร และ จรรยาบรรณพนักงานอีกด้วย (รายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณธนาคาร จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร และจรรยาบรรณพนักงาน ได้แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับ ดูแลกิจการ” และ “จรรยาบรรณ”)

## 5.6 คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยกลั่นกรองและกำกับดูแลงานเฉพาะด้านต่างๆ ดังนี้

### 5.6.1 คณะกรรมการชุดย่อย (Board Committees)

ปัจจุบันธนาคารมีคณะกรรมการชุดย่อยของคณะกรรมการธนาคาร หรือคณะกรรมการชุดย่อย (Board Committees) 4 ชุด ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ โดยแสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” และ “กฎบัตร” และมีการดำเนินงานในปี 2557 ดังนี้

#### • คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย กรรมการธนาคารจำนวนหนึ่งและผู้บริหารระดับรองผู้จัดการใหญ่ โดยกรรมการบริหารที่เป็นกรรมการธนาคารมีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร ปัจจุบันคณะกรรมการบริหารมีจำนวน 9 คน ประกอบด้วยกรรมการธนาคารจำนวน 2 คน ได้แก่ ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย (ประธานกรรมการบริหาร) และนางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์ และผู้บริหารระดับรองผู้จัดการใหญ่อีก 7 คน

คณะกรรมการบริหารมีหน้าที่และบทบาทที่สำคัญในการบริหารงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์และนโยบายของธนาคาร และควบคุมดูแลกิจการของธนาคารตามที่คณะกรรมการธนาคารมอบหมาย โดยมีความรับผิดชอบหลักในการพิจารณากลั่นกรองเรื่องต่างๆ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาและพิจารณาอนุมัติเรื่องอื่นๆ ตามขอบอำนาจที่กำหนดไว้โดยคณะกรรมการธนาคาร และในกฎบัตรคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ ในปี 2557 คณะกรรมการบริหารมีการประชุมทั้งสิ้น 32 ครั้ง

#### • คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการธนาคารได้กำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบตั้งแต่ปี 2541 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสอบทานให้ธนาคารมีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและพอเพียง มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอบทานให้ธนาคารปฏิบัติตามข้อกำหนดของทางการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอบทานความเพียงพอของการกำกับดูแลนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง รวมถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร และกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รวมถึงเรื่องอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังมีหน้าที่สำคัญในการพิจารณาเสนอรายชื่อ

ผู้สอบบัญชีพร้อมทั้งคำตอบแทนผู้สอบบัญชีแก่คณะกรรมการธนาคารเพื่อขอรับการแต่งตั้งจากที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นรวมถึงมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีเป็นประจำทุกปีเพื่อประกอบการพิจารณาในการเสนอรายชื่อผู้สอบบัญชีในปีถัดไป

ปัจจุบันคณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 คน ซึ่งมีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร ได้แก่ นายมาริช สมารัมภ์ (ประธานกรรมการตรวจสอบ) รองศาสตราจารย์ ดร. กุลภัทรา ลิโรตม นายเอกกมล ศิริวัฒน์ และนายประสันท เชื้อพานิช โดยกรรมการตรวจสอบทุกคนมีความรู้และประสบการณ์ในการสอบทานงบการเงินของธนาคาร ทั้งนี้ ในปี 2557 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมทั้งสิ้น 14 ครั้ง การดำเนินงานในปี 2557 ของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นไปตามรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบที่แสดงในรายงานประจำปี

- **คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล**

คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง เสนอแนะคำตอบแทนที่เหมาะสมของคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชดเชยต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ และกำหนดนโยบายด้านบรรษัทภิบาลของธนาคารเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล

ปัจจุบัน คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีจำนวน 5 คน ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 คน (ประธานคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล เป็นกรรมการอิสระ) และกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหารจำนวน 2 คน ได้แก่ นายชุมพล ณ ลำเลียง (ประธานกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล) คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ และนายกุลิศ สมบัติศิริ กรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาลแต่ละคนจะมีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารในแต่ละวาระ ในปี 2557 คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีการประชุม 8 ครั้ง โดยมีการดำเนินงานในปี 2557 เป็นไปตามรายงานของคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล ในรายงานประจำปีฉบับนี้

- **คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม**

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง กำกับดูแล และวางกรอบการดำเนินงานที่สนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการวางรากฐาน สานต่อ ก่อเครือข่าย และขยายผลใน 3 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ 2) การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และ 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

กรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมทุกคนเป็นกรรมการธนาคารและมีวาระการดำรงตำแหน่งเท่ากับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารในแต่ละวาระ ปัจจุบัน คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมมีจำนวน 7 คน ได้แก่ ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (ประธานกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม) นายอานันท์ ปันยารชุน ดร. จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย คุณหญิงฉลา วัฒนศิริธรรม ม.ร.ว. คชินัดดา คิสิกกุล และนางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์ ทั้งนี้ ในปี 2557 คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมมีการประชุม 9 ครั้ง ซึ่งทำให้การดำเนินโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารประสบความสำเร็จตามกรอบและนโยบายที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดดังที่แสดงไว้ในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### **5.6.2 คณะกรรมการชุดย่อยที่สำคัญด้านการจัดการ (Major Committees Relating to Management of the Bank)**

คณะกรรมการชุดย่อยที่สำคัญด้านการจัดการมี 6 ชุด ประกอบด้วย คณะกรรมการจัดการ คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร คณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน และคณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน ทั้งนี้ บทบาทและภาระหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยด้านการจัดการแต่ละชุดจะเป็นไปตามที่ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร ซึ่งมีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

- **คณะกรรมการจัดการ**

ตั้งแต่ต้นปี 2554 ธนาคารได้ปรับปรุงโครงสร้างและเปลี่ยนชื่อคณะกรรมการกลยุทธ์และติดตามผลเป็นคณะกรรมการจัดการ โดยในปี 2557 คณะกรรมการจัดการได้มีการประชุมตามบทบาทหน้าที่และหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นหลักเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งพิจารณาอนุมัติการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งสิ้น 19 ครั้ง

- **คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร**

คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรได้จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2553 เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร รวมทั้งกำกับ ติดตาม และทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ในปี 2557 คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง

- **คณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคาร**

คณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคารมีหน้าที่ในการพัฒนาและวางโครงสร้างหรือโครงการในการปรับปรุงธนาคาร รวมถึงติดตามความคืบหน้าของแต่ละโครงการ โดยในปี 2557 มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 19 ครั้ง

- **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตั้งแต่ปี 2545 เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและ แนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง และดูแลให้กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารดำเนินการตามนโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สำหรับปี 2557 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 11 ครั้ง

- **คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน**

คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน เป็นส่วนหนึ่งของระบบกำกับดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับราคาตลาด (Market Risk) อัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk on the Banking Book) และสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ของธนาคาร คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินมีการประชุมในปี 2557 รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง เพื่อกำหนดระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม (Risk Appetite) ของความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่อง ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านราคาตลาด และด้านอัตราแลกเปลี่ยน

- **คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน**

คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการลงทุนในตราสารทุน รวมทั้งอนุมัติหรือนำเสนอให้คณะกรรมการบริหาร หรือคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติการลงทุนหรือการยกเลิกการลงทุนในตราสารทุนตามขอบอำนาจที่กำหนด รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับการอนุมัติดังกล่าว โดยในปี 2557 มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 3 ครั้ง

## 5.7 การประชุมคณะกรรมการ

ธนาคารได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่กำหนดในกฎบัตรคณะกรรมการธนาคาร กฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยมีการกำหนดวันประชุมแต่ละคณะไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี สำหรับวาระการประชุมคณะกรรมการธนาคารจะกำหนดโดยนายกกรรมการ โดยที่ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือกรรมการอื่น สามารถร่วมกำหนดวาระการประชุมผ่านเลขานุการบริษัทได้ นอกจากนั้น คณะกรรมการธนาคารยังกำหนดเป็นนโยบายให้มีการประชุมกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอทุกครึ่งปี ทั้งนี้ ในการประชุมคณะกรรมการธนาคารแต่ละครั้ง กรรมการจะได้รับเอกสารการประชุมล่วงหน้า 7 วันก่อนวันประชุม เพื่อให้กรรมการได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูล และกรรมการสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมผ่านเลขานุการบริษัท

ในการประชุมคณะกรรมการทุกครั้ง ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุมจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลกรรมการ อีกทั้งกรรมการสามารถรู้จักกับผู้บริหารซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาแผนสืบทอดตำแหน่งด้านบริหารต่อไป

ในปี 2557 มีการประชุมคณะกรรมการธนาคารทั้งสิ้น 13 ครั้ง (รวมการประชุมนัดพิเศษ หรือ Board Retreat 2 ครั้ง) และการประชุมกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน 2 ครั้ง ทั้งนี้ รายละเอียดการเข้าประชุมของกรรมการแต่ละคณะในปี 2557 แสดงไว้ในตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 การเข้าประชุมของกรรมการแต่ละคณะในปี 2557

หน่วย : ครั้ง

รายชื่อ	คณะกรรมการ ธนาคาร	คณะกรรมการ บริหาร	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ กิจกรรมเพื่อ สังคม	คณะกรรมการ สรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล	การประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 191
1. นายอานันท์ ปันยารชุน	13/13	-	-	9/9	-	1/1
2. ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย	13/13	31/32	-	6/9	-	1/1
3. นายมาริช สมารัมภ์	13/13	-	14/14	-	-	1/1
4. ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช	13/13	-	-	9/9	-	1/1
5. นายชุมพล ณ ลำเลียง	12/13	-	-	-	8/8	1/1
6. รองศาสตราจารย์ ดร. กุลภัทรา สีโรดม	13/13	-	13/14	-	-	1/1
7. นายเอกกมล ศิริวัฒน์	13/13	-	14/14	-	-	1/1
8. นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช	13/13	-	14/14	-	-	1/1
9. ดร. จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา	13/13	-	-	8/9	-	1/1
10. ม.ร.ว. คึกฤกษ์ คึกกุล	12/13	-	-	8/9	-	1/1
11. คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม	12/13	-	-	8/9	7/8	1/1
12. นางสาวสุภา ปิยะจิตติ <sup>3)</sup>	5/6	-	-	-	2/2	1/1
13. นายโรเบิร์ต ราล์ฟ พาร์คส์ <sup>1)</sup>	2/4	-	-	-	2/2	1/1
14. พลตำรวจเอกอัครเดช แสงสิงแก้ว <sup>5)</sup>	8/10	-	-	-	2/6	1/1
15. นายอภิศักดิ์ ตันติวงษ์ <sup>2)</sup>	7/9	-	-	-	5/6	-
16. นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ <sup>6)</sup>	2/3	-	-	-	1/1	-
17. นายกุลิศ สมบัติศิริ <sup>6)</sup>	3/3	-	-	-	1/1	-
18. นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์	13/13	29/32	-	9/9	-	1/1
19. นายบดินทร์ อัสวานิชย์ <sup>4)</sup>	7/7	7/13	-	-	-	1/1

หมายเหตุ: 1) นายโรเบิร์ต ราล์ฟ พาร์คส์ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2557

2) นายอภิศักดิ์ ตันติวงษ์ ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 191 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2557 แทนนายโรเบิร์ต ราล์ฟ พาร์คส์ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระ และได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2557

3) นางสาวสุภา ปิยะจิตติ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2557

4) นายบดินทร์ อัสวานิชย์ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557

5) พลตำรวจเอกอัครเดช แสงสิงแก้ว พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2557

6) นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ และนายกุลิศ สมบัติศิริ ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 10/2557 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร แทนตำแหน่งที่ว่างลงเนื่องจากการลาออกของนายบดินทร์ อัสวานิชย์ และนางสาวสุภา ปิยะจิตติ ตามลำดับ และได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหา คำตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีผลตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2557



## 5.8 การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

### 5.8.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของนายกกรรมการ 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ และ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการจะจัดให้มีขึ้นทุกปี สำหรับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารได้นำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร อีกทั้งใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลประกอบการเห็นของคณะกรรมการธนาคารในการนำเสนอผู้ถือหุ้นในการพิจารณาการเลือกตั้งกรรมการซึ่งออกตามวาระ

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ธนาคารจัดให้มีที่ปรึกษาภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในงานด้านการกำกับดูแลกิจการ มาช่วยในการกำหนดแนวทางและเสนอแนะประเด็นในการประเมินผล รวมทั้งทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการอย่างน้อยทุกๆ 3 ปี โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2555 สำหรับในปี 2557 ธนาคารได้ใช้แบบประเมินทั้ง 4 ส่วนดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งได้รับการปรับปรุงจากแบบประเมินที่ที่ปรึกษาได้จัดทำในปี 2555 โดยได้จัดตั้งแบบประเมินให้กรรมการแต่ละคนทำการประเมินและให้ข้อคิดเห็น และทำการประมวลผลและนำเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณา โดยมีหัวข้อการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ อาทิ โครงสร้างของคณะกรรมการ ยุทธศาสตร์และการวางแผน การติดตามและกำกับดูแล การกำกับดูแลกิจการ การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร และแผนการสืบทอดตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งมีการประเมินความมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการชุดย่อยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง อาทิ การปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบซึ่งได้ถูกกำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด ความมีประสิทธิภาพในการจัดประชุม และการแจ้งผลหรือมติของการประชุมให้กรรมการอื่นได้รับทราบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการประเมินนายกกรรมการในด้านต่างๆ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ระหว่างการประชุมคณะกรรมการ และการประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น ทั้งนี้ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร ประจำปี 2557 พบว่า ผลคะแนนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ดี กล่าวคือ การปฏิบัติหน้าที่โดยส่วนใหญ่ของคณะกรรมการเป็นไปตามหรือสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

## 5.8.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงในระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ในการนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีรายละเอียดแสดงไว้ในรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน

## 5.9 การสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีหน้าที่ในการสรรหากรรมการที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งกรรมการและกรรมการชุดย่อยต่างๆ โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานในอดีตที่สามารถตอบสนองความต้องการของตำแหน่งที่ว่างลงได้ รวมถึงความเป็นอิสระของกรรมการในกรณีที่มีการสรรหากรรมการอิสระ สำหรับกรรมการที่เป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นรายใหญ่นั้น โดยหลักแล้วผู้ถือหุ้นรายใหญ่จะเสนอบุคคลเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการตามที่เห็นสมควร โดยคณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อดังกล่าวว่าจะไม่ขัดกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาเลือกตั้งต่อไป นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการจำกัดการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น ในการสรรหากรรมการธนาคาร คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จะไม่รับพิจารณารายชื่อผู้ที่ดำรงตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนรวมกันตั้งแต่ 5 บริษัทขึ้นไป โดยคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลจะพิจารณารายชื่อผู้ที่มีความเหมาะสมจากฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และของธนาคารเอง และจากการเสนอชื่อโดยผู้ถือหุ้นและกรรมการแต่ละคนที่ได้ผ่านการกลั่นกรองคุณสมบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร ภายหลังคณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบรายชื่อกรรมการที่เสนอดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการหารือและขอความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ก่อนเสนอคณะกรรมการธนาคารหรือผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป

นอกจากนี้ คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ยังมีหน้าที่ในการทบทวนและกลั่นกรองการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร อันได้แก่ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ รองผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส และผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ ก่อนนำเสนอต่อธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในลำดับต่อไป

สำหรับการแต่งตั้งผู้บริหารระดับต่ำกว่าผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานและกลุ่มทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่พิจารณาคัดเลือก และนำเสนอให้กรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติแต่งตั้งเป็นผู้บริหารของธนาคาร

ทั้งนี้ ในการสรรหา คัดเลือก และแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล และผู้บริหารของธนาคารที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในเรื่องความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานภาพการสมรส หรือความบกพร่องในสมรรถภาพทางร่างกาย

#### 5.10 แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความต่อเนื่องในการบริหารที่เหมาะสมและการพิจารณาแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน (Succession Plan) โดยเฉพาะในตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ธนาคารมีการวางแผนสรรหาคัดเลือก และเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อทดแทนในตำแหน่งงานหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเมื่อผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ได้รับการแต่งตั้ง โยกย้าย เกษียณอายุ หรือลาออก และส่งผลให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ วางลง โดยในปี 2558 ซึ่งจะเป็นปีที่นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์ ครบวาระการดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ได้พิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและนำเสนอคณะกรรมการธนาคารในการพิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงจำนวน 2 ท่านเพื่อทดแทนตำแหน่งดังกล่าว โดยนายอาทิตย์ นันทวิทยา รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และรองประธานกรรมการบริหาร และนายณัฐ โภคทรัพย์ รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งภายใต้โครงสร้างใหม่นี้ กลุ่มงานต่างๆ ของธนาคารยังคงรายงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่เช่นเดิม ในขณะที่ตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารนั้น จะมีความรับผิดชอบหลักในด้านยุทธศาสตร์และนโยบาย อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารระดับสูงทั้งสองจะทำงานร่วมกันและมีบทบาทในการพิจารณาและตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ และรับผิดชอบการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

นอกเหนือจากนี้ ธนาคารได้ริเริ่มและปรับปรุง Competency Set สำหรับแต่ละระดับและแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อใช้ในการกำหนดเส้นทางอาชีพ (Career Roadmap) และนำมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานต่างๆ ของธนาคารด้วย

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานแสดงไว้ในหัวข้อ 5.13.2 การพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน และในรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน

## 5.11 ค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการธนาคารมีนโยบายให้ค่าตอบแทนของกรรมการอยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของกรรมการที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ และเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ธนาคารต้องสรรหากรรมการที่มีประสบการณ์และผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม รวมทั้งได้พิจารณากำหนดค่าตอบแทนที่สะท้อนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการแต่ละคน โดยคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่เสนอแนะค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติเป็นประจำทุกปี

### 5.11.1 ค่าตอบแทนของกรรมการ

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ได้มีมติให้นายกรรมการ ได้รับค่าตอบแทนจำนวน 1.8 ล้านบาทต่อปี และกรรมการ จำนวน 1.2 ล้านบาทต่อปีต่อคน ซึ่งเป็นอัตราที่ใช้มาตั้งแต่ปี 2543 โดยในปี 2557 ค่าตอบแทนรายปีในตำแหน่งกรรมการธนาคาร รวม 19 คนมีจำนวนทั้งสิ้น 18.92 ล้านบาท

นอกจากนี้ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นครั้งดังกล่าวได้อนุมัติการจัดสรรเงินรางวัลกรรมการในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.5 ของเงินปันผล และให้กรรมการนำมาจัดสรรกันเอง ซึ่งผู้ถือหุ้นได้อนุมัติการจ่ายเงินปันผลสำหรับผลการดำเนินงานปี 2556 ในอัตรา 5.25 บาทต่อหุ้น หรือเป็นจำนวนเงินปันผลรวม 17,846 ล้านบาท โดยเงินรางวัลกรรมการสำหรับผลการดำเนินงานปี 2556 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 60 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.3 ของเงินปันผล

สำหรับค่าตอบแทนกรรมการชุดย่อยปัจจุบันเป็นไปตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการ	ค่าตอบแทนรายเดือน (บาท)	เบี้ยประชุม (บาท/ครั้ง)
<b>คณะกรรมการบริหาร</b>		
11. ประธาน	-	-
12. กรรมการ	-	-
<b>คณะกรรมการตรวจสอบ</b>		
▪ ประธาน	75,000	15,000
▪ กรรมการ	50,000	10,000
<b>คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล</b>		
▪ ประธาน	45,000	15,000
▪ กรรมการ	30,000	10,000

คณะกรรมการ	ค่าตอบแทนรายเดือน (บาท)	เบี้ยประชุม (บาท/ครั้ง)
<b>คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม</b>		
▪ ประธาน	45,000	15,000
▪ กรรมการ	30,000	10,000

หมายเหตุ: ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการและรองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มงานกฎหมาย ไม่ได้รับค่าตอบแทนสำหรับการดำรง ตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2557 ค่าตอบแทนรายปีของตำแหน่งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม รวม 16 คน เป็นจำนวนเงิน 7.8 ล้านบาท

ทั้งนี้ ค่าตอบแทนกรรมการรายบุคคล แสดงไว้ในตารางที่ 3

### ตารางที่ 3 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินของกรรมการรายบุคคลปี 2557

หน่วย : ล้านบาท

รายชื่อ	คณะกรรมการ ธนาคาร	คณะกรรมการ บริหาร	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ กิจกรรมเพื่อ สังคม	คณะกรรมการ สรรหา ค่าตอบแทน และ บรรษัทภิบาล	เงินรางวัล กรรมการ สำหรับ ผลการดำเนินงาน ปี 2556
1. นายอานันท์ ปันยารชุน	1.80	-	-	0.44	-	5.29
2. ดร. วิจิต สุรพงษ์ชัย	1.20	-	-	-	-	3.53
3. นายมาริช สมารัมภ์	1.20	-	1.11	-	-	3.53
4. ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช	1.20	-	-	0.66	-	3.53
5. นายชุมพล ณ ลำเลียง	1.20	-	-	-	0.66	3.53
6. รองศาสตราจารย์ ดร. กุลภัทรา สิริโรดม	1.20	-	0.73	-	-	3.53
7. นายเอกกมล ศิริวัฒน์	1.20	-	0.74	-	-	3.53
8. นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช	1.20	-	0.74	-	-	2.63
9. ดร. จิราขุ อิศรางกูร ณ อยุธยา	1.20	-	-	0.43	-	3.53
10. ม.ร.ว. คณิตดา ดิศกุล	1.20	-	-	0.43	-	3.53
11. คุณหญิงชญา วัฒนศิริธรรม 8)	1.20	-	-	0.43	0.43	3.53
12. นางสาวสุภา ปิยะจิตติ <sup>3)</sup>	0.46	-	-	-	0.16	3.53
13. นายโรเบิร์ต ราล์ฟ พาร์คส์ <sup>1)</sup>	0.31	-	-	-	0.11	3.53
14. พลตำรวจเอกอูลุซ แสงสิงแก้ว <sup>5)</sup>	1.20	-	-	-	0.26	2.63
15. นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ <sup>2)</sup>	1.20	-	-	-	0.30	1.83
16. นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ <sup>6) 8)</sup>	0.33	-	-	-	0.09	-
17. นายกุลิศ สมบัติศิริ <sup>6)</sup>	0.33	-	-	-	0.09	-
18. นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์	1.20	-	-	-	-	3.53

รายชื่อ	คณะกรรมการ ธนาคาร	คณะกรรมการ บริหาร	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ กิจกรรมเพื่อ สังคม	คณะกรรมการ สรรหา ค่าตอบแทน และ บรรษัทภิบาล	เงินรางวัล กรรมการ สำหรับ ผลการดำเนินงาน ปี 2556
19. นายบัณฑิต อัสวานิชย์ <sup>4)</sup>	0.50	-	-	-	-	3.53
20. นายสุเมธ ตันฐานิย์ <sup>7)</sup>	-	-	-	-	-	0.90
21. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์ <sup>7)</sup>	-	-	-	-	-	0.90
รวม	18.92	-	3.32	2.39	2.09	60.00

หมายเหตุ: 1) นายโรเบิร์ต รัลล์ พาร์คส์ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2557

2) นายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาคณะกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2556 และพ้นจากตำแหน่งดังกล่าวโดยได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 191 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2557 และได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2557

3) นางสาวสุภา ปิยะจิตติ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2557

4) นายบัณฑิต อัสวานิชย์ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557

5) พลตำรวจเอกอู๋ แสงสิงแก้ว พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2557

6) นายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ และนายกุลิศ สมบัติศิริ ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 10/2557 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคาร แทนตำแหน่งที่ว่างลงเนื่องจากการลาออกของนายบัณฑิต อัสวานิชย์ และนางสาวสุภา ปิยะจิตติ ตามลำดับ และได้รับแต่งตั้งจาก คณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีผลตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2557

7) นายสุเมธ ตันฐานิย์ และศาสตราจารย์พิเศษ ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์ พ้นจากตำแหน่งกรรมการธนาคาร มีผลตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2556

8) คุณหญิงฉวี วัฒนศิริธรรม และนายวีระวงศ์ จิตต์มิตรภาพ ได้รับค่าตอบแทนจากการดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระในบริษัทย่อยของธนาคาร ในปี 2557 เป็นเงินจำนวน 1.03 ล้านบาท และ 0.88 ล้านบาท ตามลำดับ

### 5.11.2 ค่าตอบแทนของผู้บริหาร

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล รับผิดชอบในการนำเสนอค่าตอบแทนของ ผู้บริหาร เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบและกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมตาม นโยบายของธนาคาร ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และผลการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวชี้วัดด้านการเงิน ตัวชี้วัด ด้านลูกค้า ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน รวมทั้งตัวชี้วัดด้านการพัฒนา บุคลากร เพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธนาคาร ภายใต้หลักเกณฑ์ที่โปร่งใส และตามขอบเขตความ รับผิดชอบของตำแหน่งงาน ตลอดจนความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบัน การเงินและบริษัทชั้นนำในประเทศไทย

ทั้งนี้ “ผู้บริหาร” ตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ ผู้จัดการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายแรกนับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่ง เทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับ บริหารในสาขานานาชาติ หรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า ซึ่งในปี 2557 มีจำนวน ผู้บริหารดังกล่าว 11 คน ได้รับค่าตอบแทนในรูปของ เงินเดือน โบนัส และเงินช่วยเหลือ รวมเป็นเงิน ทั้งสิ้น 424.63 ล้านบาท และ “ผู้บริหาร” ตามนิยามของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ ผู้บริหารระดับ

ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ซึ่งในปี 2557 มีจำนวนผู้บริหารดังกล่าว 74 คน ได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน โบนัส และเงินช่วยเหลือ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,262.9 ล้านบาท

### 5.11.3 ผลประโยชน์อื่นๆ ของกรรมการและผู้บริหาร

กรรมการและผู้บริหารของธนาคารได้รับผลประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ ตามระเบียบของธนาคาร โดยกรรมการมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลและการตรวจสอบสุขภาพตามที่ผู้บริหารของธนาคารในระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปมีสิทธิได้รับ และรถประจำตำแหน่งนายกกรรมการ ทั้งนี้ ในปี 2557 มีกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร 1 คน ได้รับผลประโยชน์ในรูปสวัสดิการ (ค่ารักษาพยาบาล) เป็นจำนวนเงิน 19,588 บาท ส่วนผู้บริหารของธนาคารได้รับผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ เช่นเดียวกับพนักงาน เช่น สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การตรวจสอบสุขภาพ ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ สวัสดิการเงินกู้ประเภทต่างๆ รวมทั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งในปี 2557 เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของธนาคารสำหรับผู้บริหารตามนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับรองผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป และผู้บริหารในสายงานบัญชีหรือการเงิน จำนวน 9 คน เป็นจำนวนเงิน 9.94 ล้านบาท และผู้บริหารตามนิยามของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ ผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป จำนวน 71 คน เป็นจำนวนเงิน 36.9 ล้านบาท

### 5.12 การปฏิรูปนิเทศกรรมการใหม่

เมื่อมีกรรมการใหม่ ธนาคารได้จัดให้มีการปฏิรูปนิเทศสำหรับกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งใหม่โดยจัดให้มีการบรรยายสรุปวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจและการดำเนินการที่สำคัญโดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสารสำหรับกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่เพื่อประกอบการทำหน้าที่ ได้แก่ คู่มือกรรมการธนาคารไทยพาณิชย์ หนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับของธนาคาร รายงานประจำปีของธนาคาร และจรรยาบรรณกรรมการธนาคาร ซึ่งเอกสารเหล่านี้ประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญคือ บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ นโยบายการกำกับดูแลธนาคาร อำนาจอนุมัติ และข้อห้ามการกระทำของกรรมการธนาคารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ

### 5.13 การพัฒนากรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

#### 5.13.1 การพัฒนากรรมการ

ธนาคารได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนากรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีนโยบายในการส่งเสริมให้กรรมการธนาคาร เข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทั้งในฐานะกรรมการและกรรมการชุดย่อยต่างๆ เป็นประจำ

ตารางที่ 4 การเข้าร่วมอบรมหลักสูตรของกรรมการธนาคารตามข้อเสนอแนะของ ก.ล.ต. ที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

[illegible]



### 5.13.2 การพัฒนาผู้บริหารและพนักงาน

ในการบริหารองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารเชื่อมั่นว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ระดับ ถือเป็นหัวใจสำคัญอีกด้านหนึ่งในการรองรับการเจริญเติบโตทางธุรกิจของธนาคารทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยในปี 2557 ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยได้ริเริ่มและปรับปรุง Competency Set สำหรับแต่ละระดับและแต่ละตำแหน่งงาน และกำหนดเส้นทางอาชีพ (Career Roadmap) ของตำแหน่งงานสำคัญๆ ในธนาคารเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจในปัจจุบัน และสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคต รวมทั้งรองรับการเติบโตในหน้าที่การงานตามความสนใจและความถนัดของผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ทั้งนี้ รูปแบบการพัฒนาบุคลากร ธนาคารยังคงสานต่อเจตนารมณ์ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning & Development) ที่เน้นความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้นอกเหนือจากการฝึกอบรมในห้องเรียน โดยมีการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในรูปแบบบูรณาการภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ซึ่งโครงการต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ Coaching Program การส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) การพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่ผ่านหลักสูตร Management Associate Program การพัฒนาผู้นำระดับสูงผ่านหลักสูตร Leadership Development Program และการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พนักงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการเผยแพร่สื่อการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่ทำให้ความรู้และความเพลิดเพลินอย่างหลากหลายภายใต้โครงการ I-Plearn

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานได้แสดงไว้ในรายงานการพัฒนายั่งยืน

### 5.14 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม

ธนาคารในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ดำเนินธุรกิจไปในทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้การประกอบธุรกิจและการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการธนาคารจึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารของธนาคารเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาเสนอแต่งตั้งผู้บริหารของธนาคารที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในธุรกิจแต่ละด้านเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการตัวแทนธนาคารในบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ตามความเหมาะสม เพื่อร่วมกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคาร และมีการจัดทำคู่มือกรรมการตัวแทนเพื่อกำหนดบทบาทและกรอบแนวทางปฏิบัติหน้าที่ให้กับกรรมการตัวแทนของธนาคาร ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้นของธนาคาร และเพื่อสร้างกระบวนการทำงานที่โปร่งใส อีกทั้ง

เป็นการป้องกันการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ธนาคารในฐานะบริษัทแม่ได้จัดทำนโยบายและระเบียบการทำธุรกรรมภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินซึ่งมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อทำหน้าที่ควบคุม ติดตาม ดูแลให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินทุกบริษัทดำเนินงานตามนโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงที่ธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และมีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารเพื่อเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานในการระบุ ประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงที่สำคัญของกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความเสี่ยงในการดำเนินกิจการของแต่ละบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม

### 5.15 หน่วยงานสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร

ธนาคารให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญแก่หน่วยงานและบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลให้ธนาคารปฏิบัติตามกฎระเบียบ ได้ถูกต้องครบถ้วนเพื่อสนับสนุนงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 5.15.1 งานตรวจสอบภายในและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ธนาคารได้จัดตั้งกลุ่มตรวจสอบและกำกับขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ทางการ ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดโดยหน่วยงานทางการ รวมถึงนโยบายการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่เป็นอิสระและเป็นกลางในการตรวจสอบและให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีนางกรรณิการ์ งามโสภิ์ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส เป็นผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มตรวจสอบและกำกับ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงานของกลุ่มให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น โดยจะรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ตามที่สายการบังคับบัญชา และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเป็นอิสระ ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่พิจารณาความเหมาะสมด้านคุณสมบัติและการปฏิบัติงาน และให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้ง ถอดถอน โยกย้าย หรือเลิกจ้าง และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มตรวจสอบและกำกับ

### 5.15.2 งานเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการธนาคารแต่งตั้งนางศิริบรรจง อุทโยภาส ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนงานของคณะกรรมการธนาคารในด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมีบทบาทหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เลขานุการบริษัทรายงานโดยหน้าที่ต่อนายกรรมการ และรายงานการปฏิบัติงานต่อรองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มงานกฎหมาย ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่ของเลขานุการบริษัทแสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) ภายใต้หัวข้อ “เกี่ยวกับ SCB” “การกำกับดูแลกิจการ” และ “บทบาทหน้าที่เลขานุการบริษัท”

ข้อมูลประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องของผู้ทำหน้าที่สนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารดังกล่าวได้แสดงไว้ในรายงานประจำปี

#### รายนามผู้บริหาร (ตามนิยาม ก.ล.ต.)

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557)

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์    | กรรมการผู้จัดการใหญ่                                  |
| 2. นายอาทิตย์ นันทวิทยา     | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่                  |
| 3. นายณัฐ โภคทรัพย์         | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าธุรกิจ |
| 4. นายดีแพก ชำหรับ          | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มการเงินและโครงการปรับปรุงธนาคาร |
| 5. นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารความเสี่ยง                |
| 6. นายศรัณย์ธร ชูติมา       | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มธุรกิจพิเศษ                     |
| 7. นายบานะช พรามู           | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มเทคโนโลยีและปฏิบัติการ          |
| 8. นางวัลลยา แก้วรุ่งเรือง  | รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มงานกฎหมาย                       |

## 10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ทำรายงานความยั่งยืนนี้เป็นฉบับที่ 2 เพื่อสื่อสารเรื่องราวและผลงานที่ครอบคลุมมิติของเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จากรายงานความยั่งยืนฉบับแรกของปี 2556 ซึ่งแสดงผลการดำเนินงานและตัวเลขของดัชนีความยั่งยืนที่ระบุ เราใช้เวลาในปี 2557 ในการวิเคราะห์นโยบายอย่างครอบคลุมและเข้มข้น พร้อมทั้งจัดระบบและปรับเปลี่ยนวิธีการในการวัดและประเมินผลที่จะสะท้อนคุณค่าที่ธุรกิจของเราได้สร้างให้กับสังคมและผู้เกี่ยวข้อง

ในรายงานฉบับนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์เรียบเรียงข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งการร้องเรียน และการเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจและความรับผิดชอบต่อองค์กร ตามแนวทางและมาตรฐานสากล โดยยึดแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รายงานปี 2557 ครอบคลุมผลการดำเนินงานตลอดทั้งปี 2557 โดยเน้นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รูปแบบของรายงานที่นำเสนอเป็นไปตามแนวทางการเปิดเผยข้อมูลของ Global Reporting Initiative (GRI) G4 ในระดับที่ครบตามมาตรฐานหลักของ GRI G4 ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลทั่วไปและตามมาตรฐานเฉพาะด้าน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญที่แสดงผลการดำเนินงานพร้อมรายละเอียดให้ทราบถึงความก้าวหน้าของการทำธุรกิจและดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจ เราได้จัดทำสารบัญชแสดงเนื้อหาตามแนวทางของ GRI-G4 และดัชนีตัวชี้วัดสำหรับธุรกิจการเงิน โดยมีขอบเขตของข้อมูลที่รวบรวมจากสำนักงานใหญ่และทุกสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

เนื้อหาและข้อมูลต่างๆ ที่นำเสนอในรายงานได้ผ่านการทบทวนโดยคณะผู้บริหารและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของธนาคาร พร้อมกับได้รับความถูกต้องของข้อมูลตามเรื่องที่กำหนดไว้จากหน่วยงานที่ภายนอกที่น่าเชื่อถือ

กระบวนการจัดทำรายงานเป็นไปตามแผนงานและขั้นตอนที่พิจารณาอย่างเหมาะสม เริ่มด้วยการทบทวนลักษณะโครงสร้างและกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีผู้เกี่ยวข้องทั้งรายบุคคลและหน่วยงาน การเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อในทุกระดับ เป็นประเด็นที่เราต้องการสื่อสารพร้อมทั้งให้ข้อมูลที่บ่งบอกถึงค่านิยมของธนาคาร รวมถึงการให้บริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ส่งมอบให้แก่สังคมโดยพนักงานของธนาคารที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนท้ายของรายงานนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณของการดำเนินงานในมิติของสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งบทสรุปและแผนงานในอนาคต

### กลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ผลงาที่เกิดขึ้นในช่วง 108 ปีของการดำเนินงานของธนาคาร ได้เป็นที่ประจักษ์และยอมรับถึงความสำเร็จของธนาคารในการเติบโตอย่างยั่งยืน แต่เรายังคงคาดหวังที่จะยกระดับความสำเร็จและความเป็นเลิศต่อไปในศตวรรษหน้า ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการ โครงสร้างและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในรูปแบบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

การเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวทางการดำเนินงานหลักที่ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญมาโดยตลอด ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนแผนงานและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้มีความทันสมัย มีการนำมาปฏิบัติจริง และมีการติดตามผล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

อาจกล่าวได้ว่า ธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในช่วงของการผลักดันการดำเนินการสู่ความยั่งยืนให้ครอบคลุมในทุกส่วน ซึ่งต้องมีการจัดการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดความชัดเจนไปพร้อมกับการสานความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรให้มากยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2557 ธนาคารได้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคาร

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการดำเนินงาน ธนาคารได้มีการติดตามผลและเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนกับมาตรฐานสากลของกลุ่มธุรกิจการเงินธนาคาร โดยเริ่มจากการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน การให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต และแนวทางปฏิบัติในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

ในระยะยาว ธนาคารมุ่งส่งเสริมการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยความเชี่ยวชาญของธนาคารในการดำเนินงานรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ความรู้ทางการเงิน การจัดการองค์ความรู้ด้านอื่นๆ และการพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ และชุมชนรอบข้างเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าแก่สังคมส่วนรวม

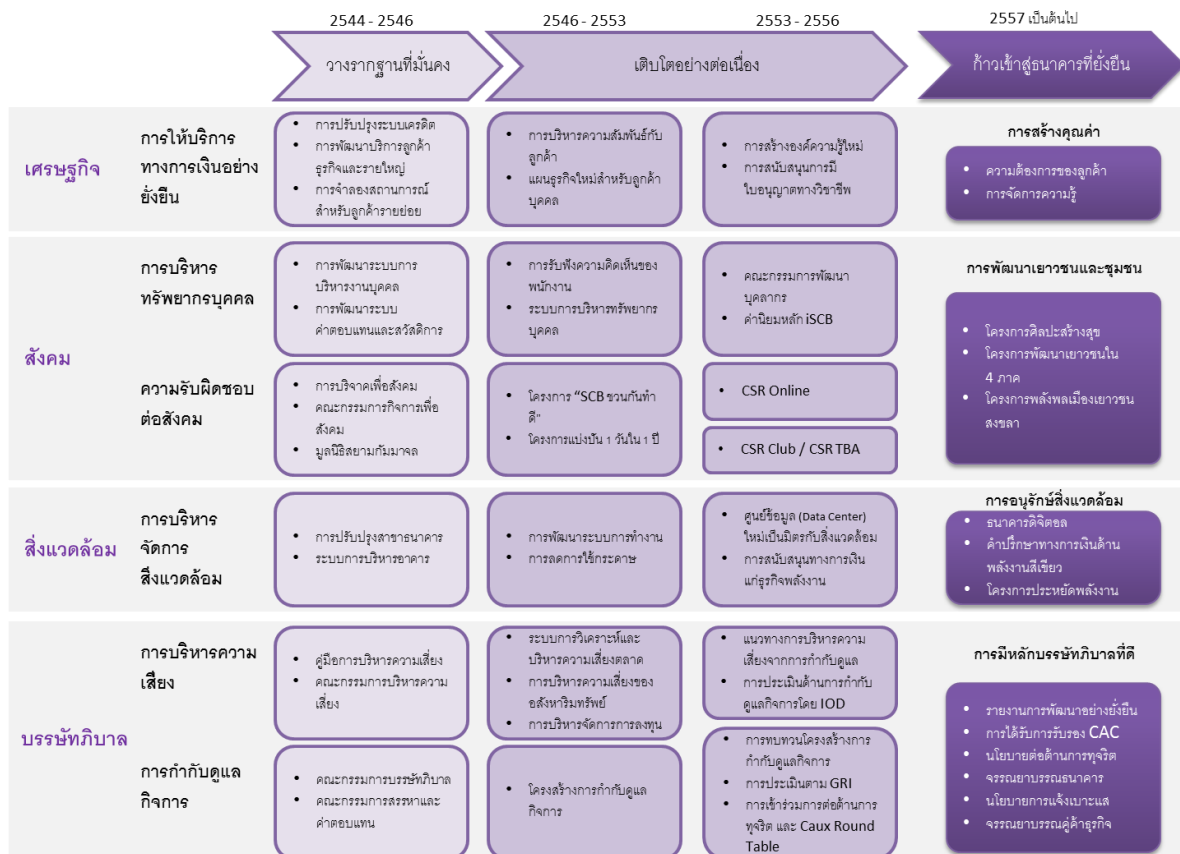
สำหรับมิติภายในองค์กร ธนาคารมุ่งเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นองค์กรที่ทุกคนอยากร่วมงานด้วย

ในปี พ.ศ. 2558 ธนาคารมีแผนงานที่จะปรับปรุงรูปแบบของการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกในการพัฒนานโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงการใช้พลังงาน การปล่อยก๊าซคาร์บอน การใช้กระดาษ และการใช้วัสดุอุปกรณ์ในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง

## ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality Assessment)

ความยั่งยืนของธุรกิจในแต่ละองค์กรมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งองค์กรจะต้องมีขั้นตอนของการวิเคราะห์ โดยอาศัยวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม สำหรับภาพรวมของธุรกิจ หรือที่ได้พัฒนาขึ้นสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม

แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



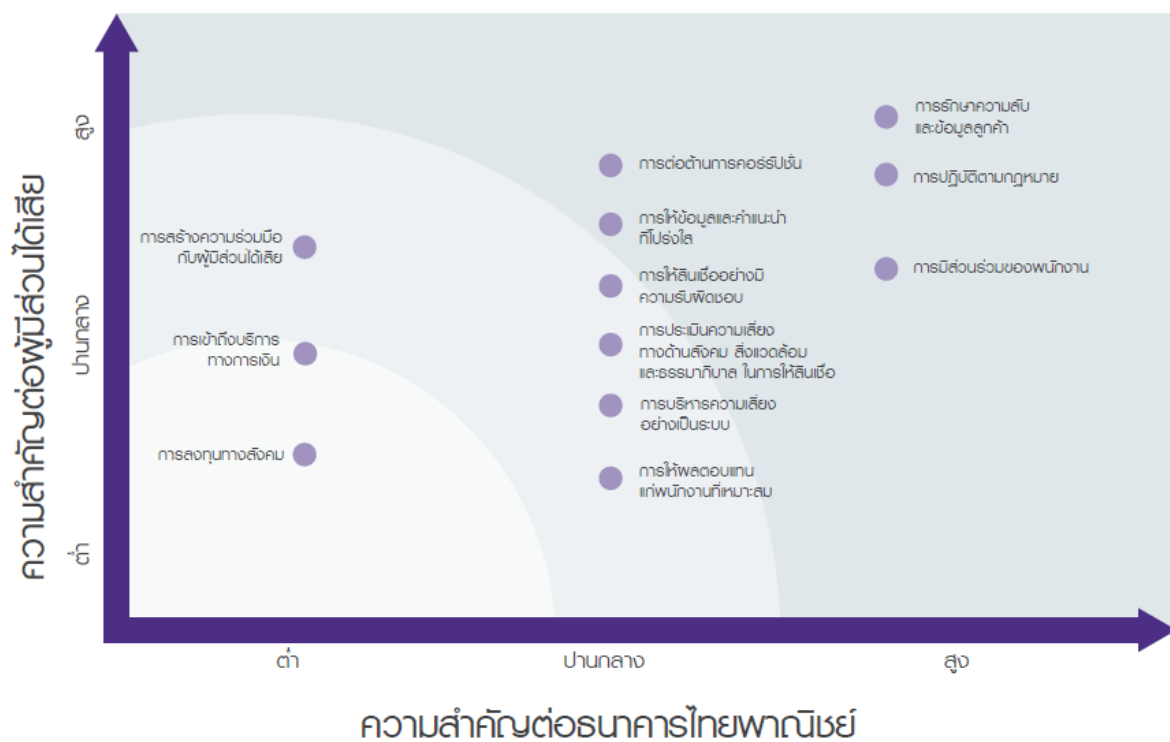
ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินการวิเคราะห์สารัตถภาพความยั่งยืนขององค์กร (Materiality Analysis) ด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงินโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ และทุกส่วนงาน ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การจัดลำดับความสำคัญเทียบกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ
2. การวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดและในอุตสาหกรรม รวมถึงโอกาสและความเสี่ยงทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ
3. การวิเคราะห์และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสารัตถภาพในหลากหลายมิติโดยผู้บริหารของธนาคาร ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อระบุประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
4. การรับฟังและการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและข้อคิดเห็นด้านทรัพยากรบุคคล

5. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว ธนาคารจะมีการพัฒนาการประเมินความสำคัญและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

สำหรับเนื้อหาที่นำเสนอในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ได้ผ่านการวิเคราะห์ พิจารณา แล้วจัดเป็นประเด็นหลักที่มีความสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตารางถัดไป นำข้อประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่เกี่ยวกับแนวทางการทำรายงานของ GRI G4

### ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร



ประเด็นด้านความยั่งยืน	ประเด็นความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI	ส่วนของรายงานที่ระบุประเด็นไว้
การรักษาความลับและข้อมูลของลูกค้า	Customer Privacy	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การปฏิบัติตามกฎหมาย	Compliance	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	Diversity and Equal Opportunity	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การต่อต้านการคอร์รัปชัน	Anti-corruption	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่โปร่งใส	Product and Service Labeling	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	Compliance	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การประเมินความเสี่ยงทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ในการให้สินเชื่อ	Governance	กลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืน/ ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม
การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ	Governance	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การให้ผลตอบแทนแก่พนักงานที่เหมาะสม	Employment	สร้างองค์การคือสร้างคน
การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย	Stakeholder Engagement	ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	Local Communities	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การลงทุนทางสังคม	Product Portfolio	ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ และการบริการ

### ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

การสร้างคุณค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นเป้าหมายของการเติบโตของธนาคารไทยพาณิชย์บนเส้นทางของการก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารที่สำคัญประกอบด้วยลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่แข่งขัน คู่ค้าทางธุรกิจ เจ้าหนี้ คู่ค้าธุรกิจ สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ในปี พ.ศ. 2557 ธนาคารได้จัดให้มีการพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยวิธีที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการในทุกโอกาสที่สามารถทำได้





## ผลกระทบต่อธนาคารต่อผู้มีส่วนได้เสีย: โอกาสและความท้าทาย

### ด้านเศรษฐกิจ

การเติบโตของธนาคารไทยพาณิชย์เกิดขึ้นพร้อมกับผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น แต่นำมาซึ่งโอกาสและความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคารนั้นสอดคล้องกับแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ การให้ความสำคัญกับลูกค้ายังมีส่วนช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคาร ผ่านการจัดการกับความท้าทายในการรับฟังความต้องการ การทำความเข้าใจ และการตอบสนองที่เหนือไปกว่าความคาดหวังของลูกค้า สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ การสื่อสารข้อมูล การวิเคราะห์ความต้องการ และการตอบสนองที่รวดเร็วคือหัวใจสำคัญของการทำงานในขณะเดียวกัน การพัฒนานวัตกรรม การจัดการองค์ความรู้ และการสร้างความสมดุลในการทำงานของพนักงานยังเป็นประเด็นสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

### ด้านสังคม

เป็นเวลากว่าศตวรรษที่ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมุ่งมั่นในการให้บริการด้านการเงินที่สร้างความมั่นคงแก่สังคมไทย การให้บริการของธนาคารมาพร้อมกับจริยธรรมและการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างดีที่สุด ธนาคารเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมีแผนงานที่จะผลักดันให้เกิดการปฏิบัติสามารถกำกับดูแลได้ โดยการปรับปรุงเนื้อหาจริยบรรณ

ของธนาคารให้มีความทันสมัย และมีการบังคับใช้นโยบายการแจ้งเบาะแสความคิดปดิด ซึ่งแนวปฏิบัติต่างๆ นี้มีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของการสร้างคุณค่าสู่สังคมในระดับสากลที่เต็มไปด้วยความท้าทาย

### ด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารไทยพาณิชย์กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงระบบการใช้พลังงานและการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีสองมาตรการหลัก คือ (1)การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น Digital Banking และ Data Center ที่จะประหยัดพลังงานมากขึ้น (2) การปรับเปลี่ยนการทำงานภายในองค์กรให้คำนึงถึงการลดการใช้ทรัพยากร ผ่านการรณรงค์ การเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรและการวัดผล รวมไปถึงการสนับสนุนให้หน่วยงานปรับปรุงระบบการเก็บข้อมูลการใช้พลังงานที่มีอยู่เดิม และธนาคารยังมีแผนที่จะสร้างความตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเพิ่มความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน เช่น คู่ค้าธุรกิจหรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

ในส่วนของธุรกิจธนาคาร ธนาคารไทยพาณิชย์มีเป้าหมายในการสนับสนุนสินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น กลุ่มธุรกิจพลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนบทบาทของการให้สินเชื่อที่สามารถให้คำปรึกษาที่ทันต่อแนวโน้ม ความเสี่ยง และความต้องการของสังคม นอกจากนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ยังจะให้การสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านการสนับสนุนโครงการและหน่วยงานต่างๆ ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างผลตอบแทนสู่สังคมในระยะยาวที่มีความยั่งยืนมากกว่าจำนวนเงินหรือจำนวนโครงการ ซึ่งปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับแนวทางในการผลการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างผลกระทบทางบวกต่อสังคม

## แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพบปะกับลูกค้า</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์</li> <li>โครงการอบรมให้ความรู้</li> <li>แนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพ</li> <li>การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม</li> <li>การปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า</li> <li>ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในสถานะทางการเงิน</li> <li>การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า</li> <li>จัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการเงิน</li> <li>จัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วม</li> </ul>
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>รายงานประจำปี</li> <li>การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ</li> <li>การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส</li> <li>การพบปะกับนักลงทุนรายบุคคล</li> <li>การประชุมกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์</li> <li>การพบปะนักวิเคราะห์</li> <li>Roadshow ในต่างประเทศ</li> <li>ระบบตรวจสอบและการบริหารความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจอย่างเที่ยงธรรมเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ดี</li> <li>ผู้ถือหุ้นทุกรายมีสิทธิและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่ดี</li> <li>สร้างระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม</li> <li>เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส</li> </ul>
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมร่วมกับพนักงานการจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>การประเมินความพึงพอใจในการทำงาน</li> <li>การประเมินความผูกพันของพนักงาน</li> <li>โครงการพัฒนาบุคลากร</li> <li>การประกาศเกียรติคุณพนักงาน</li> <li>สายด่วน HR สำหรับพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม</li> <li>แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร</li> <li>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติอย่างเท่าเทียม</li> <li>มีแผนการพัฒนาพนักงานและการจัดอบรมพนักงาน</li> <li>มีการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน</li> </ul>
หน่วยงานทางการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมร่วมกับผู้บริหารหน่วยงานกำกับดูแล</li> <li>ประชุม รับฟังแนวทางการกำกับดูแล</li> <li>รับฟัง ชักจูงการปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการ</li> <li>รับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ</li> <li>ติดต่อขอรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการอย่างเคร่งครัด</li> <li>จัดให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติตามที่ทางการกำหนดและมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด</li> <li>นำข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตจากหน่วยงานทางการมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น</li> <li>รักษาความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานทางการ</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
พันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การทำรายการระหว่างธนาคาร</li> <li>การประชุมร่วมกับคณะกรรมการร่วม 3 สถาบันภาคเอกชน (กกร.), สมาคมธนาคารไทย, คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.), สภาหอการค้าไทย</li> <li>แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามพันธมิตรและคู่แข่งชั้นทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม</li> <li>รักษาความลับทางการค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>หลีกเลี่ยงจากการสืบทอดข้อมูลจากพันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจอย่างไม่ซื่อสัตย์และไม่เป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>มีหลักจรรยาบรรณสำหรับพนักงาน</li> <li>มีนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการรับสินบน</li> </ul>
เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุม สัมมนาและการจัดกิจกรรมต่างๆ</li> <li>แหล่งข้อมูลออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ให้ไว้ต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกฎระเบียบที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้</li> <li>สามารถชำระคืนหนี้ และจ่ายเงินต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
คู่ค้าธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>แหล่งข้อมูลออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตอย่างยั่งยืนและการปฏิบัติตามอย่างเท่าเทียมและมีความรับผิดชอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>การมีจรรยาบรรณสำหรับผู้จำหน่ายสินค้าและบริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้</li> </ul>
สังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลผ่านการจัดการศึกษาและกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ</li> <li>การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม</li> <li>การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติผ่านการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการตระหนักรู้ต่อการให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม</li> <li>จัดโครงการให้ความรู้และส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสาแก่พนักงาน และเครือข่ายพันธมิตร</li> <li>ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง</li> <li>ลดการใช้กระดาษ ซึ่งส่งผลต่อการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์</li> <li>โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการชดเชยการปล่อยก๊าซ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวม</li> <li>ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม</li> <li>ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการทุจริตภายใต้การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>ปฏิบัติตามกฎหมายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด</li> <li>ส่งเสริมสุขอนามัยในการทำงาน และร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้พนักงานจิตอาสาเข้าร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม</li> <li>สนับสนุนกิจกรรมการกุศล</li> <li>จัดการอบรมสำหรับพนักงานเรื่องการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ</li> <li>ส่งเสริมโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>จัดกิจกรรมและโครงการอาสาสมัครสำหรับพนักงาน และเครือข่ายพันธมิตร</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน</li> </ul>

## ความรับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจและพนักงาน

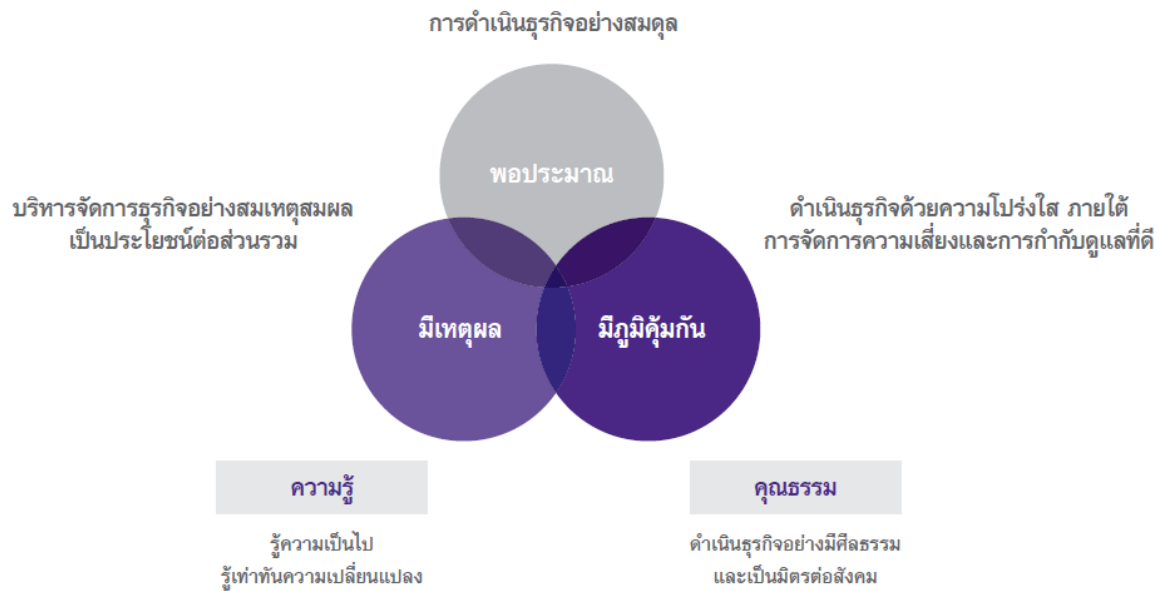
ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักอยู่เสมอถึงความสำคัญของการเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศพร้อมทั้งสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารไทยพาณิชย์มีแนวทางการดำเนินงานที่ยึดมั่นในค่านิยมหลักของธนาคาร นั่นคือ “iSCB” ซึ่งหมายความว่า innovation – นวัตกรรมนำหน้า Social responsibility – สร้างคุณค่า คู่สังคม Customer focus – ลูกค้าต้องมาก่อน และ Building people – สร้างองค์กร คือสร้างคน ค่านิยมของธนาคารอันเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับธรรมเนียมการปฏิบัติและวัฒนธรรมไทยได้อย่างกลมกลืน และนำไปสู่การแนวทางดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมทางพุทธศาสนาในเรื่อง มัชฌิมาปฏิปทา (ทางสายกลาง) แนวทางดังกล่าวนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการและการบริหารความเสี่ยงของธนาคารซึ่งเป็นทิศทางของวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ และการที่ธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้นส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นที่ตอบรับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยธนาคารมีแนวทางของการบริหารงานซึ่งตั้งอยู่บนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและมุ่งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวมากกว่าการเติบโตอย่างก้าวกระโดดในระยะสั้น

ซึ่งจะเป็นหลักประกันให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้เห็นถึงการมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ธนาคารพัฒนากลยุทธ์การเติบโตอย่างรอบคอบเพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันต่อทั้งองค์กรและสังคมไปพร้อมกัน เห็นได้จากตัวอย่างของการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจกลุ่มลูกค้าบุคคล ที่ธนาคารเริ่มต้นจากการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต และต่อมาได้เพิ่มธุรกิจ ที่มีความเสี่ยงและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า เช่น การให้สินเชื่อเพื่อซื้อยานพาหนะ

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ปลูกฝังให้เกิดความตระหนักรู้ในทุกระดับ และยังก่อให้เกิดแรงกระตุ้นและพลังขับเคลื่อนในระบบการทำงานของธนาคาร สืบเนื่องมาจากการที่ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลโดยยึดเป็นหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ในทุกๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ การตอบข้อซักถามของลูกค้า หรือการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน ธนาคารจะยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพื้นฐานสำคัญของการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงความพอประมาณ การมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกันที่ดี ผ่านการจัดการองค์ความรู้และการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและเป็นมิตรต่อสังคม



### การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ

ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดมั่นในการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อเสมอมา โดยธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มและสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

### การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบเป็นหลักประกันของการเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง นำมาซึ่งความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ อย่างไรก็ดี ความเสี่ยงบางประเภทย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้จัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาระบบของการบริหารความเสี่ยงให้มีความเป็นเลิศ ทันสมัย และสามารถชี้ประเด็น พร้อมทั้งตรวจสอบและจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้ได้ มีความพร้อมในการรองรับการทำธุรกรรมและการให้บริการต่างๆ ของธนาคารได้อย่างราบรื่น



การสร้างภูมิคุ้มกันโดยการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเป็นการสร้างหลักประกันสำหรับการเติบโตและการสร้างผลกำไรทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งภูมิคุ้มกันนี้มี

ความมั่นคงได้ด้วยการปลูกฝังให้บุคลากรของธนาคารทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เพียบพร้อมด้วยความรู้และทักษะแบบมืออาชีพ

- กลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคารต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยมุ่งมั่นในการขยายโอกาสทางธุรกิจ ในขณะเดียวกัน ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ท้าทายและสร้างผลตอบแทนให้กับพนักงาน พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่ และ เติมเต็มความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น โดยการขยายตัวทางธุรกิจนี้ จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นของธนาคารในที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมและเหมาะสม
- กรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง เสริมสร้างให้ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อและการบริการผลิตภัณฑ์อื่นๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับสินทรัพย์หลักของธนาคารคือเงินให้สินเชื่อ ธนาคารมีการกระจายความเสี่ยง ไปยังทุกอุตสาหกรรม ทุกกลุ่มธุรกิจ ตั้งแต่ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนสินเชื่อรายย่อย เพื่อสร้างความสมดุล ให้สามารถสร้างผลตอบแทนในระยะยาว
- ทั้งที่ธนาคารมีการทบทวนและพัฒนามาตรฐานของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและแนวปฏิบัติสากล

“การบริหารความเสี่ยงเป็นหัวใจของการประกอบธุรกิจธนาคาร เรามุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง เพื่อการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน ภายใต้หลักการดังนี้

- มุ่งเน้นความสามารถในการแข่งขันระยะยาวมากกว่าการแก้ปัญหาในระยะสั้น
- สร้างทัศนคติในเรื่องการมีเป้าหมายเดียวกัน ให้กับทั้งหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยง
- เราบริหารความเสี่ยงเพื่อที่จะรับความเสี่ยง ไม่ใช่เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยง
- การบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องที่ต้องปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ไม่ใช่เป็นเพียงการนำตัวเลขจากแบบจำลองความเสี่ยง (Model) ไปใช้
- การบริหารความเสี่ยงเป็นความรับผิดชอบและหน้าที่ของทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เรื่องของพนักงานด้านบริหารความเสี่ยงแต่เพียงลำพัง”

**หยกพร ตันติเศวตรรัตน์ รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารความเสี่ยง**

ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการบริหารความเสี่ยง นำเสนอไว้ในหัวข้อ “ปัจจัยความเสี่ยง”

## การกำกับดูแลกิจการ

ในส่วนของการสร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของสังคมว่า ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความรับผิดชอบนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดมั่นในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดำเนินการอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ

ในการดำเนินงานของธนาคารตามหลักธรรมาภิบาล ได้มีการกำหนดหลักจรรยาบรรณของธนาคาร ในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะกรรมการและจรรยาบรรณของพนักงาน การกำหนดให้มีหลักจรรยาบรรณดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแนวทางที่มั่นคงแก่คณะกรรมการและพนักงานในการปฏิบัติตามข้อกำหนด แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากล ซึ่งครอบคลุมในด้านหลักความโปร่งใส และปราศจากการทุจริตในทุกรูปแบบ

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ

## สิทธิมนุษยชน

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักเป็นอย่างดีว่า ความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้นจากความสามารถและความมุ่งมั่นของบุคลากรทุกระดับ ธนาคารได้ดูแลคนของเราอย่างเต็มที่ด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญพร้อมด้วยความเสมอภาค รวมถึงการเคารพในสิทธิและเสรีภาพ พร้อมการสนองตอบต่อข้อเรียกร้อง โดยธนาคารได้มีการดำเนินงานตามหลักปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น United Nations Global Compact เป็นต้น

ในปี 2557 ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าธุรกิจ และพัฒนาจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้าธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) ขึ้นมา ตามแนวทางของ UN Global Compact ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคม และครอบคลุมประเด็นทางด้านแรงงานให้มีการปฏิบัติตาม พรบ.คุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัดในทุกส่วนของห่วงโซ่อุปทาน โดยธนาคารได้เริ่มพูดคุยและนำเสนอขอความร่วมมือจากคู่ค้าธุรกิจจำนวน 100 รายเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2557 อันเป็นจุดเริ่มต้นของกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งธนาคารมีแผนจะดำเนินการต่อเนื่องกับคู่ค้าอีก 400 รายในปีถัดไป

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารไม่พบความผิดปกติของการให้บริการที่ขัดกับหลักสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม การใช้แรงงานเด็ก การละเมิดสิทธิพลเมืองในท้องถิ่น หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าวแต่อย่างใด



### จริยธรรมและการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดมั่นเสมอมาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร การละเลยต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของการเป็นสถาบันการเงินที่ยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงเปิดโอกาสและสร้างช่องทางให้พนักงานสามารถรายงานความผิดปกติที่พบเห็นในการปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรมอันดีงาม ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียน การทุจริต การละเมิดกฎระเบียบของธนาคาร หรือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม ธนาคารมีนโยบายการรับคำร้องเรียนและช่องทางของผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) เพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งเบาะแสพฤติกรรมน่าสงสัยที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในหลักความโปร่งใสและการมีธรรมาภิบาลที่ดี

### การต่อต้านการทุจริต

ธนาคารไทยพาณิชย์มีนโยบายที่ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันหรือการให้สินบนในทุกเรื่อง ตามค่านิยมหลัก (Core value) ของธนาคารในการเป็นองค์กรที่ให้บริการทางธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการเงิน ที่สื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชันหรือการให้สินบนถือเป็นการขัดกับค่านิยมหลักของธนาคารและไม่อาจยอมรับหรือยอมให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งค่านิยมหลักนี้ไม่มีการประกาศอย่างชัดเจนในจรรยาบรรณการปฏิบัติงานสำหรับคณะกรรมการและพนักงานของธนาคาร

ปี 2553 ธนาคารไทยพาณิชย์เข้าร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติการของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

ปี 2556 ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อเตรียมการเข้าสู่กระบวนการรับรองการเป็นสมาชิกและดำเนินการตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน คณะทำงานประกอบไปด้วยบุคลากรจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ ตรวจสอบและกำกับ ทรัพยากรบุคคล กฎหมาย บริหารความเสี่ยง บริหารงานสื่อสารองค์กรและเลขานุการบริษัท

ปี 2557 ธนาคารได้มีการประกาศใช้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ซึ่งมีผลบังคับใช้กับธนาคารและบริษัทในกลุ่มไทยพาณิชย์ และธนาคารได้ยื่นขอรับการรับรองฐานะการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Coalition Against Corruption: CAC) และธนาคารได้รับการประกาศรายชื่อรับรองการเป็นสมาชิกฯ ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2557

กรรมการและพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนนี้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อห้ามสำหรับกรรมการและพนักงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

1. การใช้อำนาจในหน้าที่ดำเนินการ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการให้สินบน การกรรโชก การฉ้อโกง การหลอกลวง การสมรู้ร่วมคิด การสมยอมกัน การชักยอกเงิน การฟอกเงิน และการกระทำอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน
2. การกระทำการในรูปแบบใดๆ ที่เป็นการเสนอ การให้สัญญา การมอบให้ การยอมรับ การเรียกร้อง ที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ในลักษณะที่เป็นการจงใจให้มีการปฏิบัติใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ

นโยบายฉบับนี้ถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน โดยมาตรฐานที่สูงขึ้นอาจถูกนำมาใช้ กรณีที่มีของข้อกำหนดตามกฎหมายในบางท้องถิ่น หรือกฎเกณฑ์ในการบังคับใช้สำหรับการทำธุรกรรมบางประเภท และอยู่ภายใต้หลักจรรยาบรรณของธนาคาร

ในด้านการปฏิบัติงาน ธนาคารได้มีการนำระบบ Risk Control Self Assessment (RCSA) มาใช้ในทุกหน่วยงานเพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม ธนาคารยังได้มีการทำระบบ e-learning การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มใช้ได้ภายในไตรมาส 2 ของปี 2558

### การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน



สังคมที่เติบโตและมีความยั่งยืนไม่อาจเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการเข้าถึงโอกาสในการทำงาน การกระจายรายได้ที่เป็นธรรม และความเข้าใจในองค์ความรู้ทางการเงิน ซึ่งไม่ได้ครอบคลุมเฉพาะการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงทักษะในการตัดสินใจและการบริหารเงินในการใช้ชีวิตประจำวัน ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินชั้นนำ ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ทางการเงิน โดยมีเป้าหมายเพื่อการเติบโตและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ธนาคารได้ขยายการให้บริการสู่ทุกพื้นที่ของประเทศเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินให้แพร่หลายครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ไม่เพียงเพื่อเสนอบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการให้ความรู้กับสังคมในเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่หลากหลายสามารถช่วยให้ลูกค้าวางแผนเป้าหมายทางการเงิน โดยได้รับคำแนะนำที่ตอบโจทย์ได้ตรงประเด็นความต้องการ เช่น ผลิตภัณฑ์ การเงินสไตล์ใหม่...ชีวิตเราแล้วแต่เรา (SCB UP2ME ) และสินเชื่อบ้านคือเงิน (My Home My Cash)


“.....ธนาคารได้ทำการศึกษาข้อมูลและพฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer Insight) พบว่าผู้บริโภคจำนวนมากมีความต้องการขอสินเชื่อจากธนาคาร เพื่อนำเงินไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย แต่ขาดความมั่นใจในคุณสมบัติและกังวลว่าจะถูกปฏิเสธคำขอ ธนาคารจึงสร้างสรรค์แคมเปญ ‘Never Say No..’ เพื่อตอบโจทย์ให้กับผู้บริโภคด้วยแนวคิดการให้บริการ “SCB มีทางออกให้” โดยธนาคารปรับบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงิน โดยจะพร้อมเคียงข้างหาทางออกร่วมกันในทุกข้อจำกัด เพื่อจัดระเบียบทางการเงินและลดบรรเทาภาระทางการเงินให้กับลูกค้า

### พิทูล ศรีหพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

#### การจัดอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน

งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	สัมมนา BPO Bringing Efficiency to Trade Flow	งานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินในการให้บริการชำระเงินรูปแบบใหม่สำหรับธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศแบบครบวงจร (Bank Payment Obligation)	ธุรกิจขนาดใหญ่
	สัมมนา Trade โอกาส ความท้าทายและการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจการค้าต่างประเทศ	งานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการค้าต่างประเทศการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ ๆ ของวิธีการชำระเงินด้านการค้าทั้งต่างประเทศและในประเทศ	ลูกค้าธุรกิจ
 กลุ่มลูกค้าบุคคล	งาน Investment Symposium	งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและการลงทุน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเตรียมความพร้อมและปรับเปลี่ยนพอร์ตการลงทุนได้อย่างเหมาะสม	ลูกค้าในกลุ่ม Wealth และ ลูกค้าทั่วไป จำนวน 500 คน
	สัมมนา SCB FIRST เปิดโลก AEC เจาะลึกเมียนมาร์ 360	งานสัมมนาที่ระดมวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ รู้ลึก รู้จริงทั้งจากประเทศไทยและเมียนมาร์ รวมทั้งนักธุรกิจไทยที่ประสบความสำเร็จในตลาดเมียนมาร์ มอบความรู้แบบ 360 องศา ครอบคลุมทุกแง่มุมที่นักธุรกิจและนักลงทุนควรรู้เพื่อเตรียมความพร้อมมุ่งสู่ตลาดเศรษฐกิจใหม่ที่มีศักยภาพสูงแห่งอาเซียนอย่างแข็งแกร่ง	ลูกค้า SCB FIRST Privilege Banking และเจ้าของธุรกิจที่สนใจตลาดเมียนมาร์ ประมาณ 500 คน
	สัมมนา “รู้รับปรับพอร์ตการลงทุนกับมืออาชีพ”	งานสัมมนาเสริมทักษะความรู้และอัปเดตข้อมูลด้านการลงทุน ภายใต้หัวข้อ “รู้รับปรับพอร์ตการลงทุนกับมืออาชีพ” โดยมีกูรูด้านการลงทุนมาให้อะไรและแบ่งปันประสบการณ์ในการจัดสัดส่วนสินทรัพย์และการปรับพอร์ตการลงทุนเพื่อให้ออกเงยและมั่งคั่งอย่างยั่งยืน	ลูกค้า SCB PRIVATE BANKING และ SCB FIRST Privilege Banking ประมาณ 500 คน

	งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
	Luncheon Talk: วิเคราะห์ผลกระทบและการปรับการลงทุนในภาวะการเมืองผันผวน	SCB FIRST ร่วมกับ เครือข่ายสาขา จัดกิจกรรมเสวนาพิเศษ Luncheon Talk มอบประสบการณ์ FIRST to learn เสริมทักษะความรู้และอัปเดตข้อมูลด้านการลงทุน ภายใต้หัวข้อ “วิเคราะห์ผลกระทบและการปรับการลงทุนในภาวะการเมืองผันผวน” เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เศรษฐกิจปัจจุบันจนถึงสิ้นปี 2557 และผลกระทบกับกลุ่มธุรกิจประเภทต่างๆ รวมถึงกลยุทธ์การจัดพอร์ตการลงทุนสำหรับไตรมาส 3/2557	ลูกค้าสำนักงานเขตพื้นที่	1 ครั้ง
	สัมมนา “เกษียณสุขใจ ใช้ชีวิตได้เต็มที่”	SCB FIRST จัดงานสัมมนาเพื่อเสริมทักษะความรู้และเตรียมความพร้อมในการบริหารการเงินหลังเกษียณให้มั่นคงและยั่งยืน โดยมีผู้เชี่ยวชาญมาให้ข้อมูลและแบ่งปันประสบการณ์	กลุ่มพนักงานบริษัท ที่ไอที จำกัด (มหาชน) ที่กำลังจะเกษียณอายุ	1 ครั้ง
	กลุ่มลูกค้าบุคคล สัมมนา SCB PRIVATE BANKING: Visioning Phuket in 2020	SCB PRIVATE BANKING จัดงานสัมมนาระดมความคิด “SCB PRIVATE BANKING: Visioning Phuket in 2020” เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์ในการเตรียมจังหวัดภูเก็ตให้พร้อมรับการแข่งขันในระดับสากลและการก้าวสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปีหน้า โดยการจัดงานในครั้งนี้สะท้อนถึงหนึ่งในแกนหลักสำคัญในการขับเคลื่อนแบรนด์ SCB PRIVATE BANKING ในด้าน Trusted Wealth & Connections ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถต่อยอดธุรกิจด้วยพลังจากเครือข่ายของไทยพาณิชย์ทั้งบุคคลหรือหน่วยงานสำคัญต่างๆ มาผสานความร่วมมือกันเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ	ลูกค้า SCB PRIVATE BANKING ในจังหวัดภูเก็ต	1 ครั้ง
	โครงการฝึกอบรมผู้ประกอบการ SCB IEP	ธนาคาร ร่วมกับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดอบรม “SCB SMEs Intelligent Entrepreneur Program: IEP” เพื่อพัฒนาทักษะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจได้ด้วยตนเอง และวางแผนแก้ไขปัญหามืออาชีพธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งแก่ผู้ประกอบการ	ลูกค้า SMEs ที่เป็นเจ้าของกิจการ อายุ 35 ปี ขึ้นไป รุ่นละ 100 คน	2 ครั้ง

งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 กลุ่มลูกค้า ธุรกิจ	โครงการฝึกอบรม ทายาทธุรกิจ SCB YEP	ธนาคาร ร่วมกับ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ จัดอบรม “โครงการพัฒนาทักษะ เจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่” (SCB Young Entrepreneur Program: YEP) เพื่อเตรียมความพร้อมให้ทายาท ธุรกิจในการสืบทอดกิจการให้บริหารได้อย่างมี อาชีพ และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายพันธมิตร ธุรกิจและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง ทายาท ผู้สืบทอดธุรกิจรุ่นใหม่	ลูกค้า SMEs ที่เป็นทายาทธุรกิจ รุ่นละประมาณ 80 คน
	สัมมนาประจำปี “SCB SME Success	งานสัมมนาประจำปี “เคล็ด (ไม่) ลับ... สู่วิ สำเร็จ” สำหรับผู้ประกอบการ SME ได้เรียนรู้ ประสบการณ์จากนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และนักวิชาการ ให้สามารถนำคัมภีร์สร้างเศรษฐี ไปใช้ได้จริง	ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไป ประมาณ 2,000 คน
 ศูนย์วิจัย เศรษฐกิจ และธุรกิจ	สัมมนาประจำปี	EIC Conference ปีนี้จัดในหัวข้อ Thailand in Transformation เสนอมุมมองกระตุ้นศักยภาพ เศรษฐกิจหลังปฏิรูปประเทศไทยสู่การเติบโตอย่าง ยั่งยืน พร้อมแลกเปลี่ยนมุมมองในการวางกลยุทธ์ ระยะยาวของภาคธุรกิจ แสดงความเห็นและวิสัย ทัศน์ อันจะเป็นแนวทางช่วยผลักดันให้ประเทศไทย สามารถเพิ่มศักยภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันของ ภาคธุรกิจซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจ ไทย	ลูกค้าธนาคารประมาณ 500 คน
	สัมมนา Market Strategy วิเคราะห์แนวโน้มหุ้น	งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การลงทุนใน ตลาดหลักทรัพย์ฯ และแนวโน้มหุ้น	ลูกค้าที่เปิด บัญชีหลักทรัพย์ จำนวน 250 คน
 หลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์	สัมมนาเจาะลึกข้อมูลบริษัท จดทะเบียน	งานสัมมนาให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มธุรกิจและบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่น่าสนใจ	นักลงทุนสถาบัน ในประเทศ จำนวน 50-60 คน
	อบรมหลักสูตร SCBS Innite Wealth Program	บล.ไทยพาณิชย์ ร่วมกับ สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการ เชิงสร้างสรรค์ ม.กรุงเทพเปิดหลักสูตรอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนเพื่อสร้างความมั่งคั่ง อย่างยั่งยืน และจัดการแข่งขันบริหารเงินลงทุน ในตลาดหลักทรัพย์ฯ	ผู้สนใจที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี จำนวน 40 คน
งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 สื่อมวลชน สัมพันธ์	สัมมนารวมพลคนทันสมัย	ธนาคาร ร่วมกับ หนังสือพิมพ์ทันสมัยจัดงาน สัมมนาให้ความรู้และคำแนะนำการลงทุนใน ตลาดหลักทรัพย์ฯ	นักลงทุนทั่วไป จำนวน 500 คน
	โครงการอบรมให้ความรู้ ด้านการออมเงิน และการลงทุน	ธนาคาร ร่วมกับ สมาคมนักข่าว นักหนังสือพิมพ์ แห่งประเทศไทย จัดโครงการอบรมให้ความรู้ด้าน การออมเงินและการลงทุน ในหัวข้อ “วางแผนการ เงินเรื่องง่าย ๆ ที่รู้แล้วรวย” โดย เชิญวิทยากร ของธนาคารซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการวางแผน การออมและการลงทุน รวมทั้งการให้คำปรึกษา เป็นรายบุคคลจากเจ้าหน้าที่สายเงินฝากและ การลงทุน ธนาคารไทยพาณิชย์	สมาชิกในสมาคม นักข่าว นักหนังสือพิมพ์

## การให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินในการเป็นกลไกขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศผ่านการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยธนาคารมีนโยบายในการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบซึ่งตั้งอยู่บนหลักการของการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อรักษาคุณภาพของสินเชื่อให้อยู่ในระดับที่ไม่ก่อผลกระทบที่มีความเสี่ยงสูง และกลายเป็นหนี้เสียในที่สุด

ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่มีความอ่อนไหว ซึ่งอาจเป็นสินเชื่อที่ก่อให้เกิดประเด็นทางสังคม หรือมีความเสี่ยงทางการเมือง รวมถึงการมีข้อกังวลเกี่ยวกับธรรมาภิบาลองค์กร ในการอนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ ธนาคารมี “แนวทางและกระบวนการอนุมัติการทำธุรกรรมที่อาจเป็นประเด็นทางสังคม” ที่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ทุกคนต้องนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งต้องมีการนำเสนอต่อ “คณะกรรมการสินเชื่อ” เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในทุกกรณี

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีมาตรการในการผลักดันการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในภาคเอกชน ผ่านเงื่อนไขของการขอกู้เงินและสินเชื่อของธนาคาร ในการประมูลโครงการของภาครัฐราชการ โดยธนาคารไทยพาณิชย์ไม่สนับสนุนให้ลูกค้าซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลเดียวกันเข้าร่วมประมูลงานของภาครัฐในโครงการเดียวกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารและการยึดมั่นในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับธนาคาร

ในส่วนของการตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนลูกค้าของธนาคารที่ดำเนินธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม โครงการที่อาจมีผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพหรือระบบนิเวศจะต้องผนวกรายงานการประเมินผลกระทบหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกที่ได้รับความเชื่อถือ ประกอบการยื่นขอสินเชื่อ โดยธนาคารได้กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนว่าโครงการที่ยื่นขอสินเชื่อ จะต้องไม่มีการดำเนินงานที่ขัดต่อกฎหมาย พระราชบัญญัติหรือระเบียบข้อกำหนด ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติผังเมือง พระราชบัญญัติควบคุมอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารยังได้มีการใช้ “แนวทางในการพิจารณาว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระ” เพื่อกำหนดให้มีที่ปรึกษาอิสระจากภายนอกในการตรวจสอบโครงการสินเชื่อที่มีรูปแบบซับซ้อน อาทิเช่น โครงการพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภค หรือการให้สินเชื่อโครงการในต่างประเทศ โดยที่ปรึกษาอิสระจะให้คำปรึกษาด้านข้อมูลเทคนิคในด้านต่างๆ เพิ่มเติมจากส่วนที่ธนาคารมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ซึ่งจะเป็นกลไกที่ประกันความปลอดภัยในการให้สินเชื่อและช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารได้

## ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ

ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงชีวิตมาอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้าบุคคล	ลูกค้าธุรกิจ	ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
การให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเป็นเลิศ คือเป้าหมายธุรกิจ เราคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย ธนาคารมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองลูกค้ารายบุคคลและเจ้าของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงในทุกช่วงชีวิต	ธนาคารเชื่อว่า ธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อม เป็นรากฐานที่สำคัญของเศรษฐกิจประเทศไทย พลังเล็ก ๆ ของ SMEs เมื่อรวมตัวกัน จะกลายเป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่ช่วยขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเดินหน้าได้ ธนาคารมุ่งมั่นตอบโจทย์ความต้องการ ของลูกค้าในทุกมิติ ของธุรกิจและพร้อมยืนหยัดเคียงข้างผู้ประกอบการ ดังสโลแกนของธนาคารที่ว่า “ไปด้วยกัน ไปได้ไกล”	ด้วยศักยภาพของธนาคารที่มุ่งสนับสนุน ธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเห็นถึงความสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศสู่ความยั่งยืน

เรามีความมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ล้ำสมัยที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางของหน่วยงานต่างๆ ภายของธนาคาร ด้วยปณิธานที่กำหนดว่าจะเป็นธนาคารที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเลือก

## การคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรม

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน ธนาคารได้ผนวกการสร้างนวัตกรรม(innovation) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมหลักขององค์กร หรือ iSCB และกระตุ้นให้มีการสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมให้พนักงานของธนาคารสามารถนำเสนอไอเดียใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้น หรือสามารถแก้ปัญหาเดิมที่มีอยู่ รวมทั้งการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ และสามารถทำงานร่วมกับ iOFFICE ในการบ่มเพาะและต่อยอดให้เกิดขึ้นได้จริง iOFFICE เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมของธนาคารให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ปัจจัยสร้างความสำเร็จ ในการพัฒนานวัตกรรมของธนาคารนั้น คือ การสร้างให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมในการขับเคลื่อนองค์กรรวมถึงการพัฒนาพนักงานให้มี mindset และ spirit ในการนำเสนอไอเดียใหม่ๆ กล้าที่จะลองผิดลองถูก และสามารถสื่อสารไอเดียดังกล่าวออกไปให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคาร โดยในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ นั้น ธนาคารได้มีการจัดการประกวดนวัตกรรมขึ้นภายในองค์กร (innovation contest) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถส่งไอเดียใหม่ๆ เข้าประกวด อีกทั้งยังให้พนักงานร่วมโหวตไอเดียที่เข้ารอบ เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งองค์กรให้เห็น

ความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งสิ่งที่ได้จากการจัดประกวดนั้น จึงมีแค่เพียง จำนวนโครงการและแนวคิดใหม่ๆมากมายที่เกิดขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือการบอกต่อและการมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญให้นวัตกรรมต่างๆ ที่แปลกใหม่เกิดขึ้นต่อไปเรื่อยๆอย่างไม่มีที่สิ้นสุดในทุกส่วนการทำงาน of ธนาคาร

ตัวอย่างไอเดียๆ ที่ถูกนำไปพัฒนาต่อยอด จนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ของธนาคาร อาทิเช่น

#### **Follow Me**

จากปัญหาการติดต่อทางธุรกรรมสินเชื่อที่ต้องใช้เวลานาน เนื่องจากกระบวนการที่มีหลายขั้นตอน และมีหลากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำมาซึ่งการพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ในการติดตามสถานะความคืบหน้าของการยื่นสมัครสินเชื่อ รวมถึงการส่งเอกสารประกอบการสมัครสินเชื่อต่างๆ ผ่านทางมือถือ ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย จึงนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น โดยจะมีการเริ่มใช้หน่วยงานกลุ่มลูกค้าสินเชื่อบุคคล อาทิ สินเชื่อเคหะ และสินเชื่อรถยนต์ช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม 2558

#### **Palm Vein**

จากปัญหาการลักลอบปลอมแปลงของกลุ่มมิจฉาชีพในการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทางธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้นำนวัตกรรมตัวใหม่ล่าสุด PALM VEIN TECHNOLOGY (การใช้ลักษณะเส้นเลือดดำบนฝ่ามือ) เพื่อใช้พิสูจน์ตัวบุคคล ซึ่งนับได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยมากกว่าการใช้ลายเซ็นหรือการสแกนลายนิ้วมือ โดยปัจจุบันมีการใช้นวัตกรรมตัวนี้แล้ว ณ ห้องมั่นคง ที่ให้บริการตู้നിറယ့်กับลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

#### **การรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า**

ธนาคารไทยพาณิชย์รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทั้งช่องทางที่เป็น Voice และ Non-voice เช่น Call Center ของธนาคารที่ 02-777-7777 และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook ซึ่งช่วยให้การตอบสนองความต้องการและข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ในแต่ละเดือน SCB Call Center ให้บริการลูกค้ากว่า 2 ล้านราย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูล การขอรับบริการ การร้องเรียนและการให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์มีระบบที่ทันสมัยในการให้ข้อมูลทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ซึ่งช่วยให้พนักงาน Call center สามารถรับเรื่องราวต่างๆ และให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบการประเมินผลการให้บริการของ Call Center ทุกครั้งที่ลูกค้าโทรเข้ามาติดต่อกับธนาคาร เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าจะได้รับ



ความพึงพอใจสูงสุด ผลการประเมินได้แสดงถึงประสิทธิภาพของการให้บริการที่ธนาคารภูมิใจ โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าสถาบันคู่แข่งอื่นๆ

ในการจัดการกับปัญหาการแจ้งข้อมูล และข้อร้องเรียนต่างๆ นั้น ธนาคารมีการจัดตั้ง “คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” (Complain Committee) เพื่อดูแล ติดตาม ให้การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการส่งเรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ ต่อไปถึงยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ ธนาคารมั่นใจว่าทุกข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าจะได้รับการติดตามแก้ไข และนำไปใช้ปรับปรุงระบบ การให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

### การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

สำหรับสถาบันการเงินนั้น ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดที่ธนาคารให้การดูแล ด้วยระบบความปลอดภัยสูงสุด โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ที่ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังมีภัยคุกคามความปลอดภัยของข้อมูลเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในอัตราที่น่ากังวล

ธนาคารไทยพาณิชย์ดำเนินการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าทุกรายอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารมีนโยบายในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าซึ่งบังคับใช้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้มีการสื่อสารเน้นให้พนักงานมีสติที่ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูล และนำมาปฏิบัติจริงในการทำงาน

ภายใต้นโยบายรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกคน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและมาตรฐานสากล ธนาคารยังคงรักษามาตรฐานที่เข้มงวดสำหรับการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ไม่มีใบอนุญาตในส่วนของการดำเนินงานใดๆ

### กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารมีจุดมุ่งหมายในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด ด้วยการมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการที่มีคุณค่าอย่างมืออาชีพที่ตอบสนองลูกค้าในทุกๆ ช่วงวัยของชีวิต เริ่มต้นตั้งแต่วัยเด็ก วัยเรียน วัยทำงาน วัยผู้ใหญ่ จนถึงวัยเกษียณ

กลุ่มลูกค้า	วัยเด็ก	วัยรุ่น	วัยทำงาน	วัยเกษียณ
เป้าหมาย	สร้างวินัยการออมเงิน	เตรียมความพร้อม เพื่อการศึกษา และการก้าว เข้าสู่วัยทำงาน	สร้างความมั่นคง และมั่นคง	สร้างฐานการเงินที่มั่นคง พร้อมทั้งวางแผน หลักประกันที่ดี แก่ลูกหลาน
ผลิตภัณฑ์และบริการ	ออมทรัพย์ สมาร์ทคิดส์	SCB UP2ME สินเชื่อเพื่อการศึกษา	ผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต การซื้อขายหุ้น ผลิตภัณฑ์ตราสาร กองทุนประเภทต่าง ๆ	ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์เงินฝาก กองทุนประเภทต่าง ๆ

## การให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

### SCB UP2ME

ในยุคของโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางระสนิยมและพฤติกรรมของการบริโภคอยู่ตลอดเวลา ธนาคารไทยพาณิชย์ได้พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการสำหรับการให้บริการรูปแบบใหม่ในชื่อ SCB UP2ME ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีเข้าสู่บริการทางการเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคสมัยใหม่ที่ใช้ Smart phone มากยิ่งขึ้น

SCB UP2ME บริการธนาคารออนไลน์รูปแบบใหม่ ที่จะปฏิวัติทุกเรื่องการเงินให้ง่ายและปลอดภัยขึ้นสำหรับลูกค้าที่ใช้งานโทรศัพท์มือถือ เป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่รองรับการเติบโตของลูกค้าในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน สามารถกำหนดรูปแบบการใช้จ่ายและเป้าหมายของการออมได้ด้วยตนเอง ซึ่งนอกจากการให้บริการด้านการรับ-โอนเงินผ่านทางแอปพลิเคชัน ลูกค้ายังสามารถใช้ประโยชน์ในการตั้งเป้าหมายทางการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตตั้งแต่เริ่มทำงาน เช่น การวางแผนการซื้อรถ การซื้อที่อยู่อาศัยในรูปแบบของการออมระยะยาว

ในปี 2557 แอปพลิเคชัน SCB UP2ME ได้รับการปรับปรุงใหม่ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย และสนองความต้องการในการใช้งานของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ซึ่ง SCB UP2ME นี้ จะเป็นก้าวสำคัญสู่การเป็น Cashless society ซึ่งเป็นแนวโน้มของการให้บริการทางการเงินที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยในการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

### สาขาและการบริการเอทีเอ็ม

การให้บริการลูกค้าที่สาขาของธนาคารและผ่านการบริการเอทีเอ็มที่เปิด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางที่ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ธนาคารมีเป้าหมายในการเปิดสาขาใหม่ในพื้นที่ห่างไกลเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตของการค้าขายบริเวณชายแดนติดกับ

ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชาประชาธิปไตยและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ นอกจากนี้ ณ จุดบริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่อยู่บริเวณชายแดน เรายังได้มีการติดตั้งภาษาท้องถิ่นของประเทศเพื่อนบ้านเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานของลูกค้า

ณ จุดบริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารจะมีระบบความปลอดภัยที่ธนาคารให้ความสำคัญมาก อาทิ เช่น การติดตั้งไฟแสงสว่าง มีระบบกล้องวงจรปิด นอกจากนี้ มีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ถึงภัยจากมิชชีฟที่ทำการใดๆ ผ่านการใช้เครื่องเอทีเอ็ม เพื่อเตือนผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นลูกค้าของธนาคารและที่เป็นลูกค้าของธนาคารอื่น

### ลูกค้าคือหัวใจของการให้บริการ

“ลูกค้ามาก่อนเสมอที่ธนาคารไทยพาณิชย์” ไม่ว่าลูกค้าจะเข้าไปใช้บริการที่สาขาใด ณ เวลาใด จะรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า ในลักษณะของการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการทางการเงิน ธนาคารได้มีการติดตามประเมินความพึงพอใจจากการรับบริการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนความมุ่งมั่นในการปรับปรุงบริการโดยยึดลูกค้าเป็นหลัก โดยธนาคารได้ใช้ระบบการติดตามและประเมินผลของหน่วยงานอิสระภายนอก ซึ่งในปี 2556 ธนาคารยกระดับการวัดความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้า โดยเริ่มใช้ดัชนี TRI\*M Index ซึ่งจัดทำโดยบริษัท TNS International เพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมเดียวกันทั่วโลก เชื่อมโยงกับการสำรวจความพึงพอใจตามระบบของธนาคารที่สาขาต่างๆ และในปี 2557 ธนาคารมีสาขาจำนวน 596 สาขา ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเทียบเท่าระดับ World Class ตามดัชนี TRI\*M Index โดย TNS

### กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความมุ่งมั่นในให้บริการและสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นมวลใหญ่ของผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อมหรือขนาดกลาง ในทุกๆ ช่วงของการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่ช่วงก่อตั้ง เติบโต และต่อยอดความมั่นคงในอนาคต ไม่ว่าลูกค้าจะต้องการการสนับสนุนธุรกิจการเงินในด้านใด ธนาคารยินดีให้คำแนะนำหรือให้การปรึกษาแบบมีอาชีพแก่ผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ โดยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อเสริมสร้างความรู้ของผู้ประกอบการผ่านการจัดสัมมนา งานพบปะเครือข่าย รวมไปถึงช่องทางออนไลน์และวารสารสำหรับผู้ประกอบการ

โครงการพัฒนาทักษะเจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่ YEP (Young Entrepreneur Program)	โครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมือโปร SCB SME IEP (Intelligent Entrepreneur Program)
โครงการอบรมซึ่งได้รับการออกแบบมาสำหรับทายาทธุรกิจรุ่นใหม่ที่มีจุดมุ่งหมายในการรับสืบทอดและต่อยอดธุรกิจของครอบครัวให้เติบโต โดยเฉพาะ โดยเน้นหลักสูตรเข้มข้นที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ และธุรกิจครอบครัวประกอบกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ของทายาทธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และมีกิจกรรมพิเศษต่างๆที่จะเปิดโอกาสให้ทายาทธุรกิจสามารถทำความรู้จักสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้รับความร่วมมือที่ดีจากวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	โครงการฝึกอบรมที่เข้มข้น เน้นการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเพิ่มพูนทักษะและเสริมสร้างศักยภาพในการวิเคราะห์ธุรกิจและพิจารณาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เหมาะสมกับธุรกิจ ให้สามารถพึ่งพาตนเองในการแก้ไขได้ ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจ ทั้งยังเป็นโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ธุรกิจระหว่างผู้เข้าร่วมส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายพันธมิตร เพื่อร่วมกันพัฒนาธุรกิจได้อย่างมั่นคง โครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมือโปร จัดขึ้นโดยความร่วมมือกับคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### Bai Po Business Awards by Sasinรางวัลเกียรติยศสำหรับผู้ประกอบการไทย

ภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เปรียบเสมือนเสาหลักที่ค้ำจุนเศรษฐกิจไทย ธุรกิจบางแห่งมีการเจริญเติบโตที่น่าชื่นชมและสมควรได้รับการยกย่อง ธนาคารได้ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดงานเชิดชูเกียรติ โดยมอบรางวัลเกียรติยศ Bai Po Business Award เพื่อยกย่องผู้ประกอบการที่มุ่งมั่นพัฒนาขีดความสามารถไปพร้อมกับเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ประกอบการรายอื่น เป็นการสร้างความแตกต่างในมิติทางธุรกิจอย่างโดดเด่นจนประสบความสำเร็จ โดยรางวัลนี้ต้องการแสดงให้เห็นความสำคัญของการยกระดับการประกอบการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในสภาวะการณ์ที่เต็มไปด้วยความท้าทายและการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

มิติของความโดดเด่นในการพิจารณารางวัล

1. การให้ความสำคัญต่อลูกค้า
2. ความริเริ่ม ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม
3. คุณภาพของสินค้าและบริการ
4. การตอบสนองและปรับตัวต่อโอกาสและปัญหา
5. การสร้างมูลค่า
6. การสร้างตราสินค้า
7. การมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
8. ความเป็นผู้นำของผู้บริหารกิจการและการสร้างทีมงาน
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การสร้างธุรกิจด้วยพลังแห่งการเป็นผู้ประกอบการ

### กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

สถาบันการเงินเป็นกลจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจที่ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน การลงทุน การติดต่อค้าขายระหว่างประเทศ ซึ่งจะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจเติบโตขึ้นได้อย่างยั่งยืน ธนาคารไทยพาณิชย์มีส่วนช่วยในการสนับสนุนเงินทุน

เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่านการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานสะอาด พลังงานทดแทน และคมนาคม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของพลังงานทดแทนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความมั่นคงทางพลังงานอย่างยั่งยืนของประเทศ ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุนขนาดใหญ่ทางด้านพลังงานทดแทน โดยธนาคารมีทีมงานซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่สามารถทำงานร่วมกับลูกค้าในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการได้ในทุกรูปแบบ

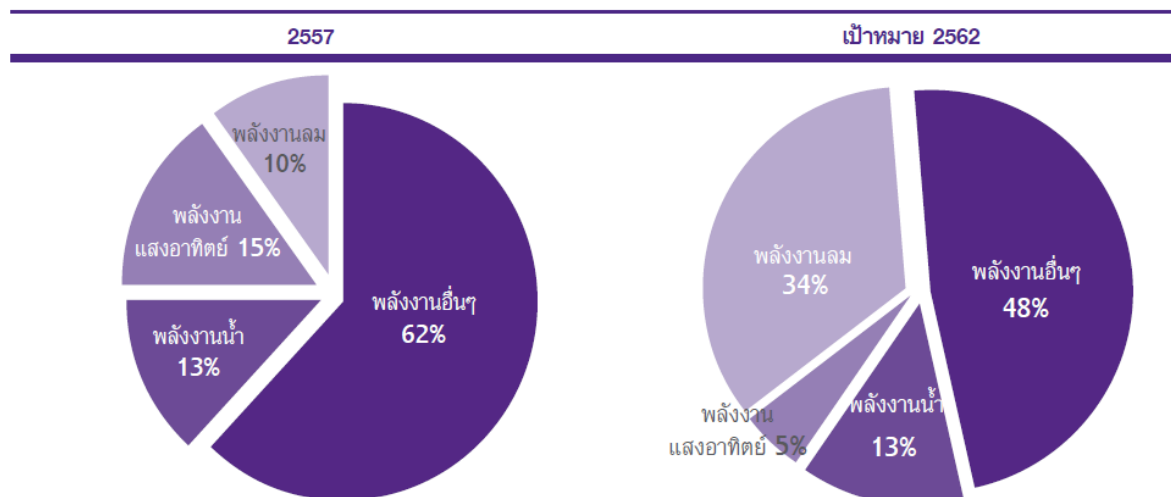
ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านพลังงานอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบัน ธนาคารมีการให้สินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานร้อยละ 9 ของสินเชื่อในธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งหมด ธนาคารได้มีการนำแนวทางปฏิบัติทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ และเพื่อเป็นการสนับสนุนธุรกิจพลังงานสะอาด ในปี 2557 ธนาคารไม่มีการให้สินเชื่อแก่โครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินหรือโรงไฟฟ้านิวเคลียร์แต่อย่างใด

ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ ธนาคารให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของชุมชนในพื้นที่และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โฉนดเจ้าของโครงการต้องมีกระบวนการในการสร้างความเข้าใจและรับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชน การได้รับการยอมรับจากชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของโครงการ และยังเป็นการช่วยลดความเสี่ยงของการให้สินเชื่อในระยะยาวและต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารมีการให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Portfolio Financing ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของการให้การสนับสนุนด้านการเงินสำหรับลูกค้าขนาดใหญ่ที่มีแผนในการพัฒนาโครงการหลายโครงการ และแต่ละโครงการมีพื้นฐานความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยจะเป็นการรวมเอาโครงการต่างๆ ของลูกค้าเข้าไว้ด้วยกันภายใต้สัญญาเงินกู้ที่มีมาตรฐานเหมือนกัน ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดเวลาให้กับลูกค้าในการเจรจา สามารถจัดการกับกระแสเงินสดได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ในช่วงกว่าห้าปีที่ผ่านมา ได้มีผู้ประกอบการทางด้านพลังงานทดแทนเกิดขึ้นมากมาย และผู้ประกอบการได้มีการพัฒนาทั้งในด้านความรู้และการนำนวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์พร้อมที่จะสนับสนุนโครงการทางด้านพลังงานทดแทนอย่างเต็มที่

## แผนภาพโครงสร้างสินเชื่อกำลังงาน



“ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนอุตสาหกรรมพลังงานทางเลือกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่นวัตกรรมทางด้านพลังงานสะอาดเป็นสิ่งจำเป็นมากยิ่งขึ้นเพื่อการดำรงอยู่ของสังคมอย่างยั่งยืน”

### กรณีศึกษา ชลิตอาภรณ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่

#### ตัวอย่างโครงการสินเชื่อในธุรกิจพลังงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนโครงการพลังงานทดแทนและพลังงานสะอาดเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557 ธนาคารได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดการเงินกู้ส่วนโครงการและส่วนทุน ให้กับบริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) สำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 2 โครงการและพลังงานลม 3 โครงการ รวม 306 เมกะวัตต์ มีมูลค่ารวม 26,000 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนทางการเงินโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนแบบ Portfolio Financing ครั้งแรก และครั้งที่ใหญ่ที่สุดของธนาคาร

#### สร้างคนคือสร้างองค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์เชื่อมั่นว่า ทรัพยากรบุคคลคือหัวใจสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์ด้านทรัพยากรบุคคล คือ เป็นองค์กรที่น่าทำงาน สร้างและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร เป็นองค์กรที่ทุกคนเลือกทำงานด้วย โดยมุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิต รวมถึงการมุ่งเน้นสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้และการทำงาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ซึ่งธนาคารยึดถือค่านิยมหลักขององค์กร “iSCB” เป็นแนวทางในการดูแลบุคลากร รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรนำค่านิยมหลัก “iSCB” ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน



### iSCB คืออะไร

iSCB คือค่านิยมที่เราถือเป็นอัตลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กร ในการปฏิบัติงาน ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### i - Innovation

#### นวัตกรรมนำหน้า

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงาน “คิดค้น” นวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นรูปธรรม นวัตกรรมเกิดขึ้นได้ทุกที่ โดยผ่านการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์มีความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพิ่มศักยภาพให้กับธนาคารเพื่อพร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ

### S – Social Responsibility

#### สร้างคุณค่าสู่สังคม

คือความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารเป็นที่ยอมรับและอยู่ร่วมกับสังคมได้โดยมี license to operate ที่ไม่ใช่เพียงแค่ใบอนุญาตจากทางราชการเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการได้รับการยอมรับให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในพื้นที่ที่ธนาคารตั้งอยู่ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารจากกระบวนการทำงานภายในของธนาคาร จนถึงการให้บริการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ดังนั้นพนักงานทุกคนของธนาคารไทยพาณิชย์จึงเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานเพื่อการเป็นองค์กรที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในบริบทที่กว้างไกล

**C – Customer Focus****ลูกค้าต้องมาก่อน**

คือการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดลูกค้าเป็นหลักในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่างๆ โดยธนาคารมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของธนาคาร ที่จะเชื่อมโยงให้ธนาคารสามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างและหลากหลายในทุกช่วงวัย

**B – Building our People****สร้างคนคือสร้างองค์กร**

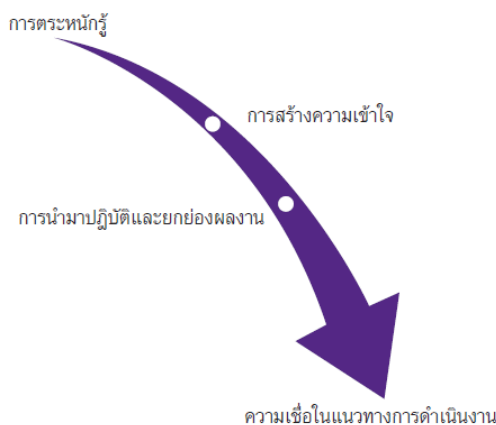
ธนาคารมีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรให้ตอบรับกับสภาพการแข่งขันและตลาดการค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและนอกเวลาทำงาน โดยจัดเป็นประเด็นสำคัญในกลยุทธ์การบริหารองค์กรและการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สามารถปรับตัวเข้ากับกลยุทธ์ใหม่ๆ ของธนาคารและตอบรับการเปลี่ยนแปลงจากกระแสของสังคมภายนอกได้

**การขับเคลื่อนองค์กรด้วยแนวคิด iSCB**

ในช่วงปลายปี 2555 ธนาคารได้เริ่มผลักดันให้พนักงานนำเอาค่านิยมหลัก iSCB ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานของตนและในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างรากฐานให้พนักงานทุกคน “รับรู้และเข้าใจ” ในแต่ละคุณลักษณะที่ประกอบกันจนเป็นค่านิยมหลัก “iSCB”

ในปี 2557 ธนาคารมุ่งสร้างความมั่นใจให้พนักงานทุกคนยึดหลัก iSCB โดยสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานริเริ่มแนวคิด เพื่อให้ iSCB ฝังแน่นอยู่ในการดำรงชีวิตประจำวันทั้งในงานและนอกงาน ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่าการสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ตามค่านิยมหลัก iSCB จะเป็นการปูทางให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เพียบพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมด้วยวิสัยทัศน์ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง ผ่านกระบวนการปลูกฝังแนวคิดตามค่านิยมหลัก iSCB ด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

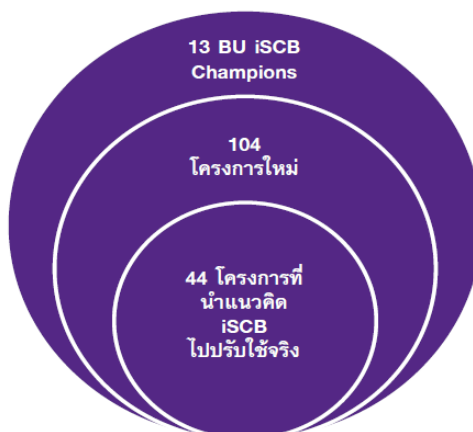




<b>1. การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งองค์กร</b>	ธนาคารได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนในองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำค่านิยมหลัก iSCB ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงและชีวิตประจำวัน ผ่านการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมการเรียนรู้ iPlearn เพื่อเผยแพร่ค่านิยม iSCB โครงการทำดีมีชมเพื่อยกย่องชื่นชมผู้ที่นำค่านิยมหลัก iSCB ไปสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงานของตน เป็นต้น
<b>2. การสร้างเครือข่าย iSCB Champion และผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแต่ละหน่วยงาน</b>	ธนาคารตระหนักว่า หนึ่งในวิธีการที่สำคัญที่สุดในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นจริงในระดับหน่วยงาน คือการเข้าถึงพนักงานในทุกระดับ ด้วยการมีส่วนร่วม จึงได้เกิดการสร้างเครือข่าย iSCB Champion และเครือข่ายผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ภายในองค์กรขึ้น ซึ่งมีหน้าที่ในการร่วมผลักดันให้เกิดกิจกรรมหรือโครงการ iSCB ต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน โดยตัวแทนกลุ่มนี้จะมีการแลกเปลี่ยนแนวความคิด iSCB และนำเสนอผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ แก่กันอย่างสม่ำเสมอ
<b>3. การขับเคลื่อน iSCB ผ่านหน่วยงานหลักต่าง ๆ ภายในธนาคาร</b>	ธนาคาร อาศัยกลไกของหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนค่านิยมหลัก iSCB ให้ขยายผลต่อไปในวงกว้าง โดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น หน่วยงาน Change Program, หน่วยงาน innovation office (i-OFFICE), หน่วยงาน Learning & Development, หน่วยงานสื่อสารองค์กรซึ่งรวมถึงงานด้าน CSR ของธนาคาร เป็นต้น

ในปี 2557 มีโครงการที่ริเริ่มโดยหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารเกิดขึ้นมากถึง 104 โครงการ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในการทำงานอย่างแท้จริงถึง 44 โครงการ

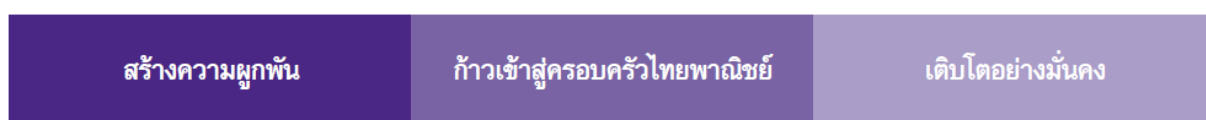
นอกจากนี้ เพื่อเป็นการยกย่องผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานหรือปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมหลัก iSCB ธนาคารจึงได้จัดให้มีการมอบรางวัล “iSCB Recognition Award” เป็นประจำทุกไตรมาสในระดับธนาคาร โดยหลายๆ กลุ่มงานของธนาคารได้นำแนวทางนี้ไปปรับใช้เพื่อจัดมอบรางวัลเช่นเดียวกันนี้ เป็นการภายในในระดับกลุ่มงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับภาพใหญ่ของธนาคารในทิศทางเดียวกัน



### การทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสถาบันการเงินชั้นนำซึ่งเป็นที่ยอมรับในประเทศไทย ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่ดึงดูดบุคลากรในทุกภาคส่วน เราเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน ทั้งในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และรู้สึกรอบรู้ตามแนวทางของครอบครัวเดียวกัน “ครอบครัวไทยพาณิชย์”

การบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารเริ่มตั้งแต่การค้นหาคูคลองที่มีศักยภาพและเหมาะสมกับวัฒนธรรมของธนาคาร การพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จนถึงการเกษียณอย่างมั่นคงธนาคารให้ความสำคัญกับการประเมินศักยภาพของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ผู้มีผลงานดีเด่นมีสิทธิได้รับทุนการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ



### สร้างความผูกพัน

การเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในปัจจุบันและอนาคต ธนาคารไทยพาณิชย์จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการสร้างความสัมพันธ์ และค้นหาเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับธนาคาร ในปีนี้เราได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่งจัดโครงการฝึกงานให้สอดคล้องกับความต้องการของเยาวชนรุ่นใหม่ และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างธนาคารและนักศึกษามากขึ้น มีการฝึกงานภายใต้การดูแลของผู้จัดการและผู้บริหารฝ่ายต่างๆ เราร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ดังนี้:

- ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดโครงการฝึกงานภายใต้ชื่อว่า “CU Talent” โดยการจัดฝึกงานนอกสถานที่ ณ สาขาระดับภูมิภาคเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงาน รวมทั้งธนาคารไทยพาณิชย์

กัมพูชา และกิจกรรมอื่นๆ ตามหลัก iSCB เช่น การสร้างห้องสมุดพนักงานตามระบบนิเวศน์ในชนบทไทย

- ธนาคารไทยพาณิชย์และวิทยาลัยการจัดการ และมหาวิทยาลัยมหิดล จัดการแข่งขันโครงการให้คำปรึกษาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลและธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย

การจัดโครงการฝึกงานรูปแบบใหม่ได้มีการปลูกฝังแนวคิด iSCB ตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาที่เข้าร่วมงานกับธนาคารได้เห็นถึงบรรยากาศการทำงานจริงของหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารในขณะเดียวกัน โครงการฝึกงานต่างๆ ยังเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมของการเป็นโค้ช (coaching culture) โดยการให้พนักงานของธนาคารได้มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ซึ่งช่วยส่งเสริม “การเติบโตในสาขาอาชีพ” ตามค่านิยมหลักของเรา

“การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อเราได้ลงมือทำ”

วรวิจน์ สุวคนธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโสกลุ่มทรัพยากรบุคคล

#### **SCB HIP Program “A joint HR-IT initiative”**

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์จัดตั้งโครงการฝึกงานรูปแบบใหม่ “HIP Program” ซึ่งเกิดจากความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลและกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับมอบหมายโครงการงานทาง ด้าน Digital หรือ Mobile Banking เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยมีบุคลากรด้านทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี สารสนเทศคอยดูแลและให้คำปรึกษา รวมถึงได้รับโอกาสในการนำเสนอผลงานแก่ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร

โครงการ HIP Program มุ่งหมายที่จะเป็นเวทีให้นักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีโอกาสดแสดงศักยภาพ ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญในตลาดแรงงานอีก 1-3 ปีข้างหน้า เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของธนาคารดียิ่งขึ้น



### ก้าวเข้าสู่ครอบครัวไทยพาณิชย์

บุคลากรใหม่ที่ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ “ครอบครัวไทยพาณิชย์” ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันที่ธนาคาร อาทิ การได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน ร้านอาหารใกล้เคียงสถานที่ทำงาน และกิจกรรมสันทนาการต่างๆ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต้อนรับต่างๆ นี้ จัดทำภายใต้ค่านิยมหลักองค์กร “iSCB” เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญอันจะนำไปสู่การปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ในปี 2558 นี้ ธนาคารจึงวางแผนที่จะนำค่านิยม iSCB มาเป็นหัวข้อสำคัญในโครงการปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานใหม่ปรับตัวได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### ความเท่าเทียมและความหลากหลายในองค์กร

ธนาคารยึดหลักในการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเป็นธรรม อันได้แก่การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมถึงพนักงานทุกคนตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ความเสมอภาคทางเพศ รวมไปถึงการไม่ละเมิดสิทธิของคนในท้องถิ่น

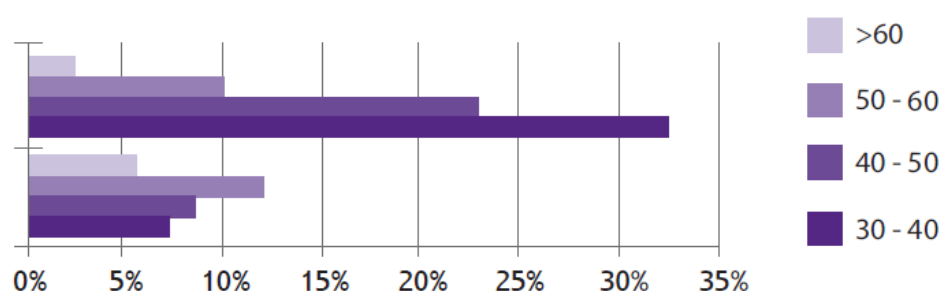
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์มีพนักงานทั้งสิ้น 21,976 คน ซึ่งลดลงจากปีที่ผ่านมา 1.11% โดยน้อยกว่าจำนวนพนักงาน เมื่อเดือนธันวาคม 2556 สองในสามของพนักงานเป็นสตรี สัดส่วนนี้สะท้อนถึงการจ้างงานในภาคการธนาคารของไทย ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง

## จำนวนพนักงานแบ่งแยกตามกลุ่มธุรกิจ

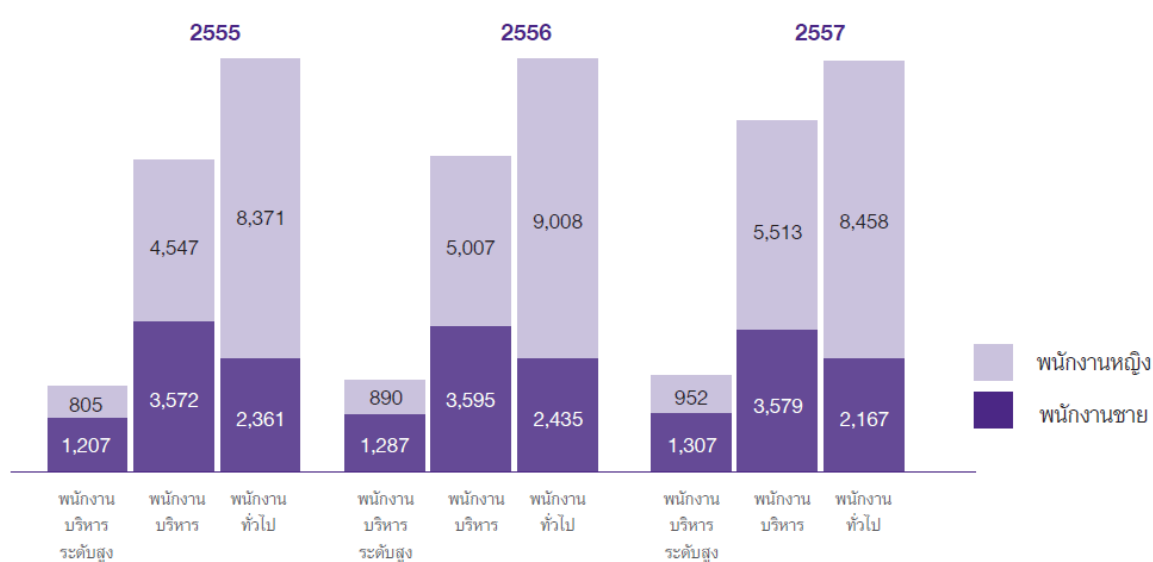
ณ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารมีพนักงานเฉพาะธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 21,976 คน ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และเครือข่ายของธนาคารทั่วประเทศและปฏิบัติงานในต่างประเทศ ซึ่งจำนวนพนักงานแยกตามกลุ่มธุรกิจที่ปฏิบัติการภายในประเทศสามารถจำแนกได้ดังนี้

- กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ 1,004 คน
- กลุ่มลูกค้าธุรกิจ 964 คน
- กลุ่มลูกค้าบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่และสาขา 15,861 คน
- กลุ่มธุรกิจพิเศษ 254 คน
- หน่วยงานสนับสนุน 3,893 คน

## จำนวนร้อยละของพนักงานแบ่งตามอายุ



## จำนวนพนักงานแบ่งตามเพศและระดับชั้นของการปฏิบัติงาน



## จำนวนพนักงานแบ่งตามพื้นที่

	ชาย	หญิง	รวม
ภาคเหนือ	289	601	890
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	429	1,197	1,626
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ)	917	2,899	3,816
ภาคตะวันออก	237	1,114	1,351
ภาคตะวันตก	116	359	475
ภาคใต้	439	1,339	1,778
กรุงเทพมหานคร	4,626	7,414	12,040
	<b>7,053</b>	<b>14,923</b>	<b>21,976</b>

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักดีถึงความเชื่อมโยงของกำลังคนกับการจ้างงานในท้องถิ่น ซึ่งธนาคารบุคลากรที่มาจากทุกจังหวัดและทุกภูมิภาคของประเทศ ในปี 2557 พนักงานที่อยู่ในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเป็นคนในท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละ 10.3

ในขณะเดียวกัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังส่งเสริมความหลากหลายของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร โดยในปี 2557 ธนาคารมีพนักงานที่เป็นผู้พิการปฏิบัติงานอยู่ 5 คนและต่ำกว่าบทบัญญัติในกฎหมายไทย ธนาคารจึงได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นจำนวน 21.8 ล้านบาท

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการประเมินและสำรวจด้านการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานและการใช้บริการของผู้พิการที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยธนาคารจะนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้พิการในปีถัดไป

## เติบโตอย่างมั่นคง

พนักงานคือทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดของเรา ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ เราให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างทุกช่วงเวลาพนักงานได้ร่วมปฏิบัติงานกับธนาคารให้เป็นช่วงเวลาที่ดีและมีค่ามากที่สุด เราได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร (PDC) ตั้งแต่ปี 2553 มีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณานโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารมีอำนาจในการแต่งตั้งเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพนักงานในสายงานของตนได้

## การพัฒนาเส้นทางเติบโตในสายอาชีพ

การพัฒนาเส้นทางเติบโตในสายอาชีพ (Career Roadmap) เป็นหนึ่งเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินทักษะของ

พนักงานรายบุคคล(IDP) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเชื่อมโยงเป้าหมายของธนาคารเข้ากับเป้าหมายในการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ทดลองแผนงานดังกล่าวกับหน่วยงานนำร่องภายในธนาคาร อาทิ เครือข่ายสาขากลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และจะทำการขยายแผนงานดังกล่าวให้ครอบคลุมหน่วยงานของธนาคารให้มากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการนำไปปฏิบัติจริง อันเป็นผลดีต่อพนักงานของเรา โดยจะขยายการดำเนินการให้ทั่วถึงทุกหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น การให้ทุนการศึกษาแก่นักงานเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ทั้งในมหาวิทยาลัยชั้นนำภายในประเทศและต่างประเทศ การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงาน การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งล้วนเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในทุกระดับชั้น เพื่อนำความรู้ความสามารถมาพัฒนางานและองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

### การฝึกอบรม

เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญยิ่งต่อโครงการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ของพนักงานในทุกระดับ

เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสพัฒนาศักยภาพได้เต็มที่ ในปี 2557 เราใช้เวลา 1,309,467 ชั่วโมงในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเฉลี่ยแล้วพนักงานทุกคนมีการฝึกอบรม 7.4 วัน ผู้ที่ได้รับคำแนะนำและรับรู้ผลงานมีจำนวนร้อยละ 97.6

นอกจากนี้ เพื่อสนับสนุนแนวโน้มนโยบายใหม่ในการด้านการต่อต้านการทุจริต ในปี 2557 พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ร้อยละ 98 ได้เข้าเรียนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการฟอกเงิน ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กลุ่มตรวจสอบและกำกับ และกลุ่มทรัพยากรบุคคล

### จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

พนักงานบริหารระดับสูง	33 ชั่วโมง
พนักงานบริหาร	60 ชั่วโมง
พนักงานทั่วไป	65 ชั่วโมง

## ชั่วโมงการเข้าอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี

60 ชั่วโมง

7.4 วัน

## ชั่วโมงการเข้าอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี (แยกเพศ)



7.3 วัน



7.5 วัน

Iplearn หมายถึง I + Play + Learn ซึ่งเป็นการพัฒนาการเรียนรู้ในบรรยากาศที่สร้างความสนุกสนานให้พนักงานของเรา โดยทุกคนสามารถร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้กันได้ ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งหมายที่จะให้เวทีการเรียนรู้ด้วยความบันเทิงนี้ เป็นแหล่งที่ผู้นำและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มีชื่อเสียง มาร่วมแสดงความรู้สึกรู้สึก ความรู้และประสบการณ์ตามหลัก iSCB กับพนักงานของเรา

ในปี 2557 Iplearn เปิดเวทีการเรียนรู้ด้วยความบันเทิง 7 ครั้ง โดยมีพนักงานเข้าร่วมในรายการสดและชมผ่านวิดีโอ 2,200 คน โดยผ่านทางระบบสื่อสารภายในองค์กรของเรา (SCB intranet).

## โครงการพัฒนาผู้นำ

ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Leadership Development Program โดยมีความร่วมมือกับสถาบันต่างๆ 8 สถาบัน เช่น สถาบันวิทยาการตลาดทุน วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยฯ

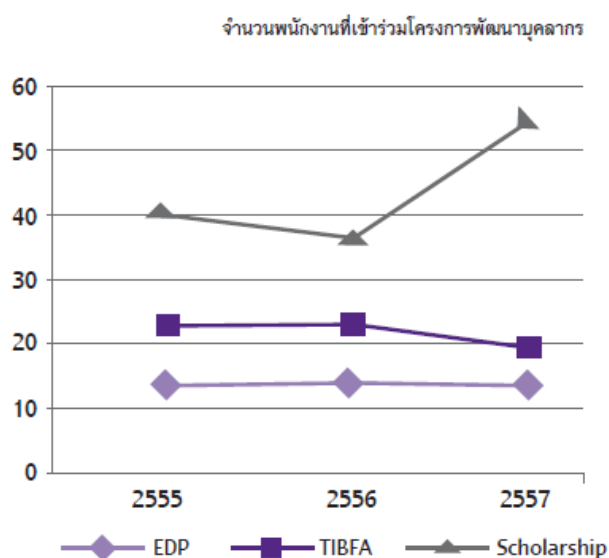
โครงการ Leadership Development Program สำหรับผู้บริหารของธนาคารประกอบด้วย 3 โครงการหลัก คือ

- โครงการ Executive Development Program สำหรับผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ขึ้นไป จัดโดยมหาวิทยาลัยชั้นนำ เช่น Harvard, Stanford, INSEAD, IMD, Columbia University และ Kellogg School of Management
- หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับ Senior Executive Program ดำเนินการอบรม โดย the Wharton School of the University of Pennsylvania
- โครงการ Management Development Program สำหรับผู้บริหารระดับ AVP และ VP ดำเนินการอบรมโดย Duke Corporate Education of Duke University

นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารยังเข้าอบรมในหลักสูตรจากสมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทยด้วย



## แผนภาพจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ



## เวทีเสวนา CEO

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้บริหารระดับสูงและผู้เชี่ยวชาญในวงการอุตสาหกรรมมาร่วมแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์และความสำเร็จในธุรกิจ เพื่อสร้างเครือข่ายและทีมงานร่วมกันในการพัฒนากิจการ

## ทุนการศึกษา

พนักงานทุกคนคือทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดของธนาคาร ธนาคารจึงมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยชั้นนำภายในประเทศไทย เช่น สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รวมถึงสถาบันการศึกษาชั้นนำในต่างประเทศ เช่น Massachusetts Institute of Technology (MIT) University of Pennsylvania และ University of California Berkeley เป็นต้น ในปี 2557 ธนาคารให้ทุนการศึกษากับพนักงานเป็นจำนวนเงินมากกว่า 12 ล้านบาท

ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- ทุนการศึกษาเต็มจำนวนระดับปริญญาโทที่สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทุนการศึกษาเต็มจำนวนระดับปริญญาโทในประเทศ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ทุนการศึกษาเต็มจำนวนระดับปริญญาโทในต่างประเทศ
- สนับสนุนทุนการศึกษาร้อยละ 60 เพื่อการศึกษาระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยอื่นในประเทศ

## คุณภาพชีวิตที่ไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีที่สุดให้กับพนักงานทุกคน โดยจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย สุขภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Safety, Health and Work Committee) ที่สาขาใหญ่หลายแห่ง รวมทั้ง สาขาρχโยธิน ชิดลม แจ้งวัฒนะ เชียงใหม่และลำปาง เพื่อให้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย เพื่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งช่วยเหลือให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสำนักงานสาขาหลายแห่ง เพื่อให้คำแนะนำต่อฝ่ายจัดการในเรื่องสวัสดิการที่พนักงานต้องการตามความเหมาะสม โดยจัดการประชุมระหว่างคณะกรรมการความปลอดภัยฯ และสวัสดิการทุกไตรมาส เพื่อเสนอรายงานความก้าวหน้าและแผนงานต่อผู้บริหาร และเพื่อแจ้งให้พนักงานทั่วไปได้รับรู้ทั่วกัน



## สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ธนาคารไทยพาณิชย์มีเป้าหมายในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีและมีความสุขในการทำงานร่วมกับธนาคาร

- ชมรมไทยพาณิชย์ เป็นชุมชนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์และครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมทั้งด้านกีฬาและกิจกรรมสันทนาการต่างๆ มากมาย
- กีฬา ฟุตบอล บาสเกตบอล เทนนิส ปิงปอง กอล์ฟ แบดมินตัน วิ่ง กีฬาทางน้ำ และขี่จักรยาน
- กิจกรรมสันทนาการ วาดภาพ ดนตรี ถ่ายภาพ บริจาคโลหิต การปฏิบัติธรรมและนั่งสมาธิ
- ศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ทั่วประเทศเพื่อการพัฒนาบุคลากร
- SCB V FIT ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สำหรับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

นอกจากนี้ การมีสภาพแวดล้อมที่ดียังเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบ และเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน ธนาคารได้กำหนดให้มีแนวทางการแจ้งเหตุความผิดปกติ (Whistleblower) และ Purple Talk ภายในธนาคาร

### สวัสดิการที่ดี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นธรรม และอยู่ในระดับที่แข่งขันได้กับธุรกิจประเภทเดียวกันและประเภทอื่นๆ ของประเทศ โดยธนาคารมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับผลตอบแทนต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งนอกเหนือจากค่าตอบแทนแล้ว ธนาคารยังจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยธนาคารมีการให้สวัสดิการต่างๆ ดังนี้

- การรักษาพยาบาล ทันตกรรม และการตรวจสุขภาพ
- การสนับสนุนและให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานและครอบครัว
- การให้เงินช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน
- กองทุนบำเหน็จบำนาญ
- สินเชื่อเคหะ, รถยนต์, คอมพิวเตอร์, การสมรส, และสินเชื่อในกรณีฉุกเฉิน
- เงินตอบแทนการเกษียณอายุ
- สหกรณ์ออมทรัพย์

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้สวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์แก่พนักงานที่ประสบอุทกภัย ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง และเงินช่วยเหลือฌาปนกิจแก่พนักงานและครอบครัว

### สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายสำหรับพนักงาน ซึ่งตั้งอยู่ที่ “สำราญรมย์” ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนและสถานพยาบาลเบื้องต้นสำหรับพนักงาน ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

- ห้องฟิตเนส
- ห้องพยาบาล
- บริการอินเทอร์เน็ต
- ห้องอ่านหนังสือ
- ห้องเอนกประสงค์ สำหรับการจัดสัมมนาและจัดกิจกรรมเอโรบิก
- ห้องนั่งสมาธิและเล่นโยคะ
- ห้องคาราโอเกะห้องสนุกเกอร์ และ ปิงปอง
- ร้านทำผมบุรุษ - สตรี
- มุมนมแม่

### สุขภาพที่ดี

ธนาคารส่งเสริมการทำงานบนพื้นฐานของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวทั้งองค์กรผ่านโครงการ Health+ Work+ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพของพนักงาน

- การให้ความรู้แก่พนักงานให้ตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การนอนไม่หลับ โรคเครียด และสรีรวิทยาที่ดีในการทำงาน โดยมีพนักงานเข้าร่วมโครงการกว่า 1,200 คน
- การตรวจสุขภาพสำหรับสุขภาพสตรี เช่นการตรวจวิเคราะห์ห่มะเร็งเต้านม มะเร็งปากมดลูก มีพนักงานเข้าร่วม 1,376 คน
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรค ธนาคารสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่และป้องกันเชื้อ HPV แก่พนักงาน โดยมีพนักงานเข้าร่วม 2,825 คน

### ครอบครัวที่ดี

ธนาคารไทยพาณิชย์ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว โดยธนาคารให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานทั้งทุนเรียนดี รวมไปถึงการมอบทุนการศึกษาและค่ารักษาพยาบาลแก่เยาวชนในพื้นที่ห่างไกล ในปี 2557 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาทั้งหมดเป็นจำนวน 3.11 ล้านบาท แก่เยาวชน 708 คน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดค่ายภาษาอังกฤษให้แก่บุตรหลานพนักงานเพื่อให้มีโอกาสดูแลใช้ภาษาและเรียนรู้วัฒนธรรมนานาชาติ โดยมีบุตรหลานของพนักงานเข้าร่วมโครงการกว่า 200 คน

## ในปี 2557 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวนทุน	อัตราเงินทุนต่อคน (บาท)	รวม
ประถมศึกษา	319	3,000	957,000
มัธยมศึกษาตอนต้น	148	4,000	592,000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	164	5,000	820,000
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง.	6	6,000	36,000
ปริญญาตรี	71	10,000	710,000
รวมทั้งสิ้น			3,115,000




## วางแผนเกษียณอายุ

ธนาคารเตรียมความพร้อมทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ สำหรับให้แก่พนักงานที่เกษียณอายุการทำงาน โดยมีการจัดงานสำหรับผู้เกษียณอายุอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งชมรมพนักงานเกษียณเพื่อเป็นศูนย์กลางในการแบ่งปันประสบการณ์อันมีค่าในการทำงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ของธนาคารได้เรียนรู้และนำไปปรับใช้ในการทำงานต่อไป

## การหยุดงานและการลาออกจากงาน

การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารสนับสนุนการมีสมาชิกใหม่ในครอบครัวของพนักงาน โดยพนักงานหญิงทุกคนสามารถงานเพื่อคลอดบุตรได้ 90 วัน โดยได้รับค่าตอบแทนเต็มจำนวน (45 วันจ่ายโดยกองทุนประกันสังคม และอีก 45 วัน จากธนาคารไทยพาณิชย์) ซึ่งในปี 2557 มีพนักงานหญิงที่ลาคลอดบุตรทั้งสิ้น 599 คน และในจำนวนนี้ 99.34% กลับมาทำงานกับธนาคารเมื่อสิ้นสุดช่วงระยะเวลาการลาคลอด อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังลาคลอด 12 เดือนและยังคงสภาพการเป็นพนักงานของธนาคาร (Retention rate) 87.61%

ในขณะเดียวกัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังใส่ใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพพนักงานทุกคนด้วยการส่งเสริมสุขภาพในระหว่างการทำงานและการให้สวัสดิการต่างๆ ซึ่งผลจากการดำเนินการที่ผ่านมา ทำให้จำนวนวันลาป่วยของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อปี ลดลงมาอยู่ที่ 2.5 วัน นอกจากนี้ อัตราการลาออกของพนักงานยังมีแนวโน้มที่จะลดลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

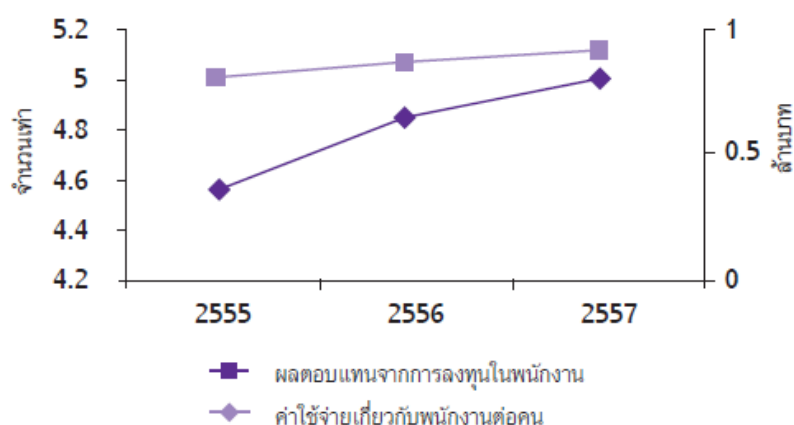
	2555	2556	2557
 จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาเพื่อคลอดบุตร	578	670	599
 จำนวนวันลาป่วยโดยเฉลี่ยของพนักงาน	2.6	2.6	2.5
 อัตราการลาออก (ร้อยละ)	14.6	13.7	13.0

### การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่พนักงาน

ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติอื่นๆ ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้แก่พนักงานและครอบครัว โดยมีกรอบการช่วยเหลือพิเศษให้แก่พนักงานสูงสุดถึง 40,000 บาท เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการให้สวัสดิการเงินกู้สงเคราะห์และสินเชื่อฉุกเฉิน ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน หรือเพื่อใช้ในการรักษาพยาบาลสำหรับพนักงานและครอบครัว

### การตอบแทนพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสร้างระบบการให้ผลตอบแทนและผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในปี 2557 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อคนเพิ่มขึ้นจากปี 2556 จาก 0.86 ล้านบาท เป็น 0.87 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ในปี 2557 ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงานปรับเพิ่มขึ้นจากปี 2556 จาก 4.85 เท่า เป็น 4.86 เท่า



### ผลตอบแทนรวมของพนักงาน

ผลตอบแทนรวมของพนักงานในปี 2557 ในรูปเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ เงินโบนัส เงินช่วยเหลือพิเศษเบี่ยงเลี้ยงภรรยา ค่ากะ เงินช่วยเหลือค่ารถยนต์ เงินช่วยเหลือการปฏิบัติงานนอกภูมิลำเนา เงินช่วยเหลือค่าเช่าที่พัก/Long Distance เงินช่วยเหลือค่าพาหนะ ค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการย้ายฯ ค่าเบี่ยงเลี้ยงในการเดินทางในประเทศและต่างประเทศ เงินช่วยเหลือแหล่งท่องเที่ยว เงินชดเชยค่าน้ำมัน ค่าสีกหรือ ค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการดำเนินคดี เงินรางวัล เงินประกันสังคม และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีจำนวนทั้งสิ้น 18,433 ล้านบาท

## แผนพัฒนาเพื่อทดแทน

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับธนาคารได้อย่างมีคุณภาพ คณะกรรมการธนาคารจึงมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความต่อเนื่องในการบริหารงานที่เหมาะสมและการพิจารณาแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน

### แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จะเป็นผู้พิจารณาแผนทดแทนสำหรับตำแหน่งประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อสรรหาผู้นำที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการบริหารงานธนาคารให้มั่นคงและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

### แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญ

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลจะพิจารณาเห็นชอบวิธีการสรรหาและแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญตามการนำเสนอของฝ่ายบริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำรงตำแหน่งงานหลัก ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ฝ่ายบริหารของธนาคารได้กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อทดแทนกำลังคนสำหรับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญดังนี้

- กำหนดตำแหน่งงานหลักเพื่อจัดทำแผนทดแทนกำลังคน
- กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก โดยระบุความรู้ ความสามารถ ทักษะที่จำเป็น และคุณลักษณะของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งงานหลัก
- คัดเลือกและประเมินความพร้อมของผู้บริหารที่ได้รับการพิจารณาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน โดยคัดเลือกผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด และประเมินระดับความพร้อม รวมทั้งระบุจุดเด่นและสิ่งที่ควรพัฒนา
- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถของผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือก และเตรียมความพร้อมในการรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น
- ติดตามผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประเมินความพร้อมหลังการพัฒนา รวมทั้งสนับสนุนติดตาม และประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมผู้บริหารสำหรับการดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

## ความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นสร้างการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายหลักในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม 3 ด้านหลัก ได้แก่ การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ซึ่งดำเนินการโดยธนาคารโดยตรง และธนาคารสนับสนุนงบประมาณในแต่ละปีให้ “มูลนิธิสยามกัมมาจล” ที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายและพัฒนาเยาวชนไปสู่การเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ด้วยการสนับสนุนงบประมาณและการทำงานร่วมกันในโครงการต่างๆ กับภาคีเครือข่ายที่ได้มีการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน

ในปี 2557 งบประมาณกิจกรรมเพื่อสังคม 47% นำไปใช้ในโครงการพัฒนาเยาวชน 13% ใช้ในกิจกรรมเครือข่ายจิตอาสา และอีก 40% ใช้ไปในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมเพื่อสังคมในด้านการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะและนิสัยที่ดีของเยาวชนเพื่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว ด้วยการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ผ่านโครงการต่างๆ ได้แก่ การจัดประกวดความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนนักศึกษา ภายใต้โครงการ “กล้าใหม่..ใฝ่รู้” และโครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ ที่มีจิตอาสา SCB ชวนกันทำดี จากทั่วประเทศมาร่วมกันพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนเก่งและคนดี และการสนับสนุนโรงเรียนที่นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปพัฒนาโรงเรียน และการผลักดันให้โรงเรียนสามารถพัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการศึกษาด้วยความความเข้าใจและนำไปฝึกฝนใช้ในชีวิตและการเรียนรู้ ผ่านการทำโครงงานและกิจกรรมต่างๆภายในโรงเรียน นอกเหนือจากการสนับสนุนการพัฒนาเยาวชนผ่านกิจกรรมในโครงการต่างๆ แล้ว ธนาคารและมูลนิธิฯ ยังให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในงานพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้านอื่นๆ ด้วย เช่น การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่ออนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมในแขนงต่างๆ เช่น ศิลปะการแสดง ศิลปหัตถกรรมไทย ฯ รวมทั้งการสนับสนุนเยาวชนคนดนตรีในสถาบันต่างๆ ได้แก่ สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วง ProMusica และโครงการเรียนดนตรีวิธีศิลปากร ของคณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นการจัดฝึกอบรมการแสดงดนตรีในค่ายฤดูร้อนที่ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์ หาดตะเภาวันรอน รวมถึงการแสดงดนตรีของเยาวชนคนดนตรีที่หอประชุมมหิศร ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

นอกจากนี้ ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลยังให้การสนับสนุนองค์กรเครือข่ายไปพร้อมกับการสร้างความร่วมมือกับหลากหลายหน่วยงานในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมมาโดยตลอด รวมถึงการสร้างเครือข่ายจิตอาสาผ่านสาขาของธนาคารในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคม และส่งเสริมค่านิยมในการช่วยเหลือและทำความดีให้กับผู้อื่นและสังคม สำหรับเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมนั้น ดำเนินการด้วยการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็ง



ให้กับชุมชนและสังคม อาทิเช่น โครงการไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลहित โครงการ “ชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” เป็นต้น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้แนวคิดของการสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม ธนาคารให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในระดับองค์กรด้วยกัน เช่น มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ในพระบรมราชูปถัมภ์ มูลนิธิสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มูลนิธิเอสซีจี CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย คณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD) ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย เป็นต้น โดยกิจกรรมในความร่วมมือต่างๆ ได้มีการเผยแพร่ข่าวสารทั้งบนเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ของธนาคาร

สรุปข้อมูลเบื้องต้นในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมด้านการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในปี 2557

ชั่วโมงการทำงาน  
จิตอาสาของพนักงาน  
**>47,000**  
ชม.



ธนาคารและมูลนิธิฯ  
สนับสนุนการพัฒนา  
เยาวชนและส่งเสริม  
การเรียนรู้  
**835**  
โรงเรียน



เครือข่าย

## ภาพรวมโครงการหลักกิจกรรมเพื่อสังคม

### 1 การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

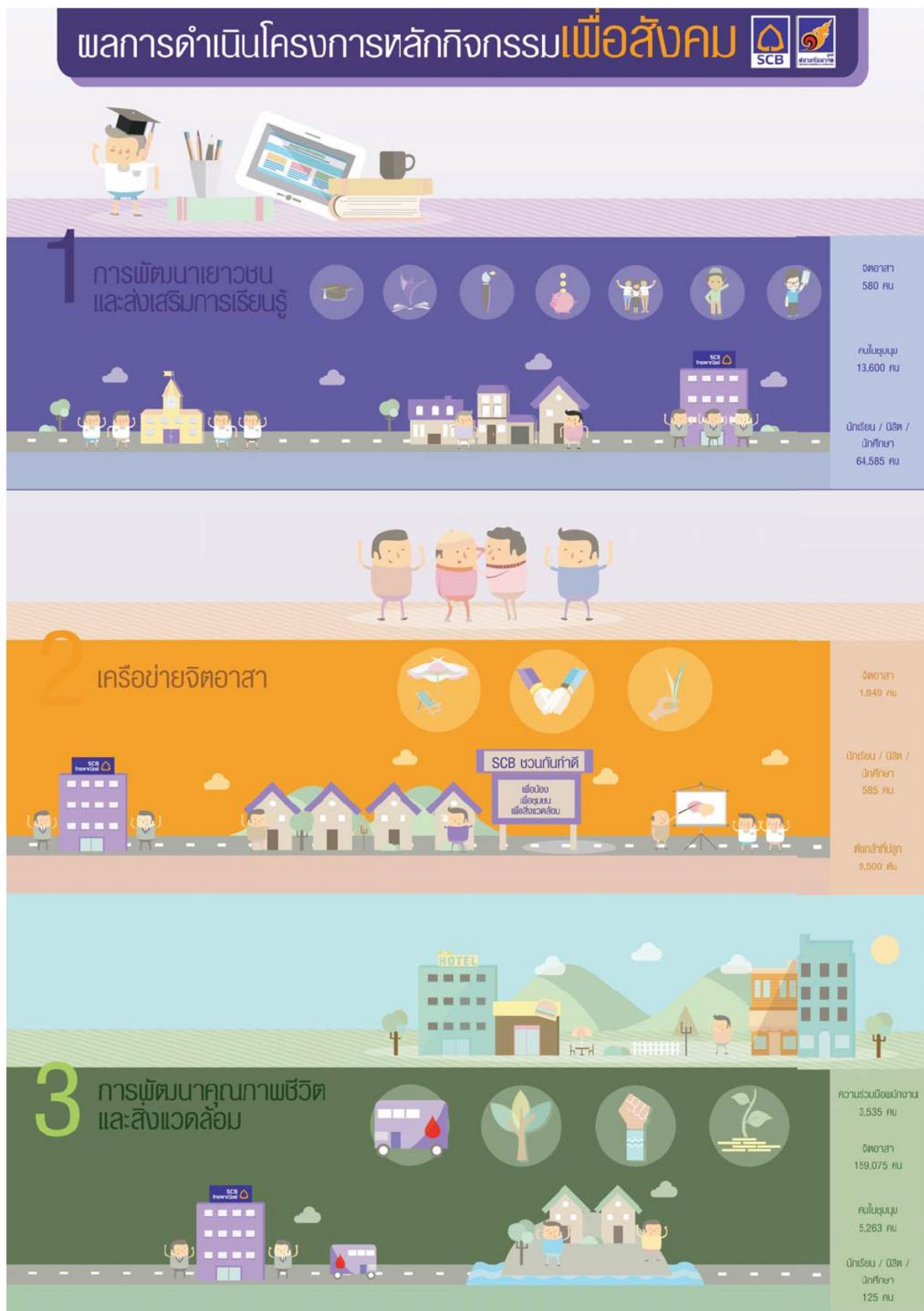
- ทักษะการศึกษา
- กล้าไป... ไปได้
- ศิลปะสร้างสุข
- พัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- พัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค
- พลังพลเมืองเยาวชนสงขลาลง
- ต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

### 2 เครือข่ายจิตอาสา

- Beach Cleaning
- ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ
- เพาะกล้า...ปลูกป่า

### 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

- รับบริจาคโลหิต
- 
- 1. ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ
- 2. ชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับพื้นที่ป่าตะวันตก
- 
- สร้างระบบบริหารจัดการตนเองในพื้นที่ประมงยั่งยืน
- 
- จัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน



## การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

### โครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้”

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาและเสริมสร้างเยาวชนไทยให้เติบโตเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงได้จัดการแข่งขันโครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2549 โครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” เป็นโครงการที่จัดเป็นประจำทุกปี เพื่อเปิดเวทีให้กับเยาวชนทุกระดับการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของชาติได้แสดงความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มพูนทักษะความรู้ กล้าแสดงออกในสิ่งที่สร้างสรรค์ รวมทั้งเป็นการเปิดประสบการณ์ใหม่ เน้นส่งเสริมการทำประโยชน์ให้กับสังคม เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือกัน ผสานการรู้จักทำงาน เป็นทีมและปลูกฝังให้เกิดจิตอาสาผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน เป็น “เยาวชนที่เก่งและดี” พร้อมจะเติบโตอย่างมีพลัง มีความสามารถ เพื่อเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป

เยาวชนทุกช่วงวัย ทุกระดับการศึกษาทั่วประเทศ สามารถร่วมแข่งขันในโครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” ได้ เริ่มต้นตั้งแต่แข่งขันวาดภาพระบายสี (Painting) ในระดับประถมศึกษาทีมละ 4 คน (ไม่ซ้ำชั้นปี) ร่วมกันแสดงความคิด และสร้างสรรค์ผลงานภาพเป็นทีม โดยในปี 2557 ธนาคารนำคำนิยามหลักของคนไทยมาเป็นโจทย์ให้เยาวชนคิด และอธิบายความผ่านภาพวาดบนผืนผ้าใบขนาด 2x3 เมตร

แข่งขันตอบคำถาม (Quiz) ในระดับมัธยมศึกษา ทีมละ 3 คน (ไม่ซ้ำชั้นปี) ให้เยาวชนรู้จักคิด ร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการทดสอบไหวพริบ ปฏิภาณ ความเข้าใจ การมีเหตุผล วัตถุประสงค์พื้นฐานความรู้ในด้านต่างๆ ด้วยการปฏิบัติการทดลองในวิชาวิทยาศาสตร์ และภาษาอังกฤษ รวมถึงทดสอบความรู้รอบตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

“กล้าใหม่...สร้างสรรค์ชุมชน” (Community Project) การแข่งขันในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการประกวดแข่งขันโครงงาน โดยธนาคารจัดค่ายอบรมให้ความรู้แก่ผู้เข้าแข่งขันในเรื่องการบริหารจัดการโครงการ รวมถึงเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับชุมชน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำโครงงาน ก่อนที่จะนำเสนอแผนโครงงานและลงมือปฏิบัติจริง โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ทำความเข้าใจและนำความรู้ไปช่วยเหลือชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีพัฒนาการและเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ซึ่งที่ผ่านมามีหลายโครงงาน ของเยาวชนคนเก่งได้รับคัดเลือกจากหน่วยงานและสถาบันต่างๆ นำไปต่อยอดขยายผลให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในวงกว้าง อีกทั้งยังจุดประกายให้เยาวชนคำนึงความรับผิดชอบต่อสังคมไทย

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดูได้จาก [www.scbchallenge.com](http://www.scbchallenge.com)

### ทุนการศึกษา

ธนาคารมอบโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนไทยมาตั้งแต่ปี 2516 โดยธนาคารให้ทุนการศึกษากับนักเรียนทั่วประเทศและนักเรียนสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนทั่วประเทศผ่านความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นและสาขาของธนาคาร ด้วยความตั้งใจจริงธนาคารมุ่งมั่นในการขยาย

โอกาสของเยาวชนที่อยู่ห่างไกลให้ได้รับการศึกษาขั้นสูงสุดตามความตั้งใจของผู้รับทุน ในปี 2557 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาทั้งหมด 345 ทุนแก่เยาวชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ทั้งระดับประถม มัธยม และอุดมศึกษา โดยทุนการศึกษาทั้งหมดมีมูลค่ากว่า 10 ล้านบาท และยังไปกว่านั้น ธนาคารยังได้ให้การสนับสนุนในการบริจาคหนังสือและสื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนทั้งหมด 418 โรงเรียน รวมเป็นมูลค่ากว่า 2 ล้านบาท

นอกเหนือไปจากการให้ทุนการศึกษา ในปี 2557 ธนาคารได้จัดกิจกรรมค่ายพัฒนาเยาวชนให้กับผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ณ ค่ายพระราม 6 จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ทั้งระหว่างธนาคารและเยาวชนผู้รับทุนทุกคน พร้อมมอบประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ จากการเยี่ยมชมการบริหารงานของพระราชนิเวศน์มฤคทายวัน ซึ่งนำหลักการทรงงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ และกิจกรรมร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด เสริมสร้างแรงบันดาลใจกับวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนที่เยาวชนจะแยกย้ายกันกลับสู่ภูมิลำเนา ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่า นักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาจะกลับไปพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเป็นผู้นำของเยาวชนคนรุ่นใหม่ในการตระหนักถึงความสำคัญและมีความภาคภูมิใจในถิ่นฐานบ้านเกิดของตนเอง

### โครงการ ศิลปะสร้างสุข

ธนาคารร่วมกับสถาบันศิลปะบำบัดในแนวทางมนุษยปรัชญาได้ต่อยอดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับโรงเรียนปัญญานุกูลที่จัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กที่บกพร่องทางสติปัญญา ทางทางได้ยิน และเด็กออทิสติกที่มีเครือข่ายทั่วประเทศจำนวน 19 โรงเรียน โดยจัดให้โรงเรียนเพชรบุรีปัญญานุกูล และโรงเรียนพิจิตรปัญญานุกูลเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อขยายผลไปยังโรงเรียนปัญญานุกูลอื่นๆ อีก 7 โรงเรียน ในปี 2557 ธนาคารได้รับความร่วมมือจากสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ขยายศูนย์การเรียนรู้ไปยังโรงเรียนละโว้พิทยานุกูลและโรงเรียนนครราชสีมา ปัญญานุกูล เพื่อเตรียมความพร้อมขยายโครงการไปยังโรงเรียนเครือข่ายอีก 5 โรงเรียน

### โครงการ Teach for Thailand

ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการ “Teach for Thailand” ซึ่งจัดโดยมูลนิธิ Teach for Thailand โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่จากหลายสาขาการศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจสังคมไทยสามารถพัฒนาตนเองผ่านการเป็นครูอาสาสมัครในโครงการ และในระยะยาวจะเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพของระบบการศึกษาในประเทศไทย อาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการจะเป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีแนวคิดในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมมาสอนหนังสือในโรงเรียนที่มีคุณภาพทางการศึกษาในระดับปานกลางซึ่งผู้สมัครจะได้พัฒนาทักษะในการสอนและการจัดการการศึกษา และสร้างความเป็นผู้นำของการเปลี่ยนแปลงในโรงเรียน รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้ดีขึ้น ในปี 2557 ได้มีอาสาสมัครจำนวน 33 คนเข้าร่วมโครงการที่โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 14 แห่ง ซึ่ง

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนเงินทุนเริ่มต้นและมูลนิธิสยามกัมมาจลให้การสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการ โครงการและการพัฒนาเยาวชนเพื่อความสำเร็จของโครงการ

มูลนิธิสยามกัมมาจล (Siam Commercial Foundation) ได้รับการก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานที่ดูแลการสนับสนุนงบประมาณของธนาคารไทยพาณิชย์แก่โครงการพัฒนาครู ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเยาวชน เพื่อให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านการพัฒนาเยาวชนในพื้นที่ต่างๆ ด้วยการเปลี่ยนวิถีคิดการทำงานกับเยาวชน โดยคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้เยาวชนได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดประโยชน์กับชุมชน พร้อมไปกับการเรียนรู้จากการทำงานหรือโครงการจิตอาสา ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะการทำงานและทักษะสังคม เกิดสำนึกพลเมืองมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยธนาคารหวังว่าเยาวชนเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

**ภาคีเครือข่ายที่ทำงานร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง**

พันธมิตรความร่วมมือ	โครงการ
กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	โครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ	โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
สถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข	โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค
สงขลาพอร์ม	โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา
มูลนิธิกองทุนไทย	โครงการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน
ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จ.สมุทรสงคราม	โครงการพลังเยาวชนเรียนรู้ภูมิสังคมตะวันตก
ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จ.ศรีสะเกษ	โครงการพลังพลเมืองดีศรีสะเกษ
ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จ.น่าน	โครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายเยาวชน จ.น่าน
มหาวิทยาลัยอวธรรมศาสตร์	โครงการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัคร

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดูได้จาก [www.scbfoundation.com](http://www.scbfoundation.com)



มูลนิธิสยามกัมมาจล ทำงานกับกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเยาวชน ได้แก่ พ่อแม่ ครู/ อาจารย์ ผู้นำชุมชนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์กรภาครัฐ เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน แกนนำเยาวชน และสื่อมวลชน

### โครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลร่วมกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงศึกษาธิการร่วมกันดำเนินโครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กระทรวงศึกษาธิการมีเป้าหมายที่จะเผยแพร่หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่ 30,000 โรงเรียนภายในปีพ.ศ. 2560 เพื่อสนับสนุนให้โครงการของกระทรวงศึกษาธิการบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ มูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนในเครือข่ายให้พัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการศึกษา โดยศูนย์การเรียนรู้ทั้ง 35 ศูนย์ เป็นโรงเรียนที่ครูส่วนใหญ่ผู้นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในชีวิตและออกแบบให้ผู้เรียนทำความเข้าใจและนำไปฝึกฝนใช้ในชีวิตและการเรียนรู้ผ่านการทำโครงงานและกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงเรียน โดยหวังว่าผู้เรียนจะสามารถนำปรัชญาที่สำคัญนี้ไปเป็นหลักคิดหลักการใช้ชีวิตต่อไป การดำเนินโครงการทำให้โรงเรียนศูนย์การเรียนรู้เหล่านี้สามารถยกระดับมาตรฐานการศึกษาของผู้เรียนได้ ทั้งจากผลการสอบ O-Net ที่สูงขึ้นทั้งโรงเรียนและความสำเร็จของเยาวชนในระดับบุคคลทั้งด้านการเรียนและทักษะฝีมือต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนแบบใหม่ การที่เยาวชนได้นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปฝึกปฏิบัติจนสามารถปรับเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรม ซึ่งนอกจากจะเป็นโรงเรียนตัวอย่างยังได้ช่วยโรงเรียนอื่นรอบข้างในการพัฒนาอีกด้วย ในปัจจุบันมีโรงเรียนต้นแบบ 35 แห่งที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ และอีก 70 โรงเรียนที่อยู่ในขั้นตอนพัฒนาการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นศูนย์การเรียนรู้จากทั้งหมด 167 โรงเรียนที่สมัครเข้าร่วมโครงการ

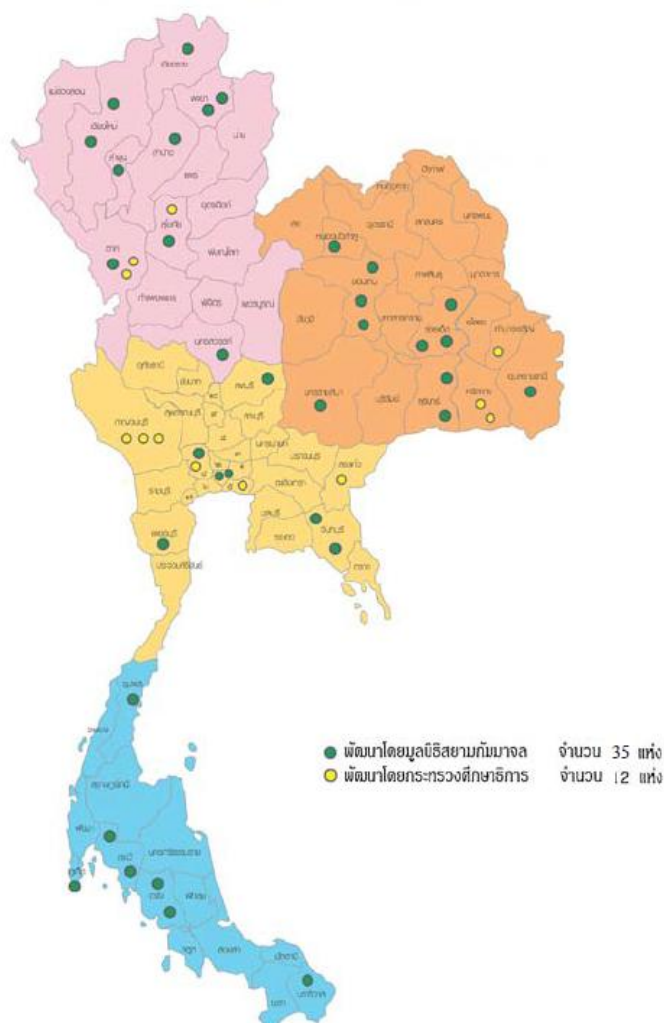


หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางสำหรับการดำรงชีวิตและเป็นเครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหาและการบริหารงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยแนวทางหลักคือความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว นักเรียนมีจิตอาสา มีวินัย มีเหตุมีผลมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาที่มักเกิดขึ้น ทั้งครูและนักเรียนมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและเอื้ออาทร และการมีผลการเรียนที่ดีขึ้น

ความคืบหน้าของโครงการปัจจุบันรวมถึงการจัดกิจกรรมถอดบทเรียนความสำเร็จโรงเรียนรายภาค ทำให้ผู้บริหารและครูเข้าใจการทำงานมีความชัดเจนขึ้น สามารถสื่อสารความสำเร็จ และวิธีการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนานักเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดเป็นเครือข่ายขับเคลื่อนในแต่ละภูมิภาค และมีเอกสารถอดบทเรียนผู้บริหารและครูที่เป็นแบบปฏิบัติที่ดี ซึ่งเอกสารถอดบทเรียนการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของสถานศึกษาจะถูกมอบให้มูลนิธิยุวสถิรคุณนำไปดำเนินงานต่อไปในปี 2558

### ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการศึกษา

#### ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา





### โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค

โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค คือ การพัฒนาบุคลากร อบต. เพื่อสร้างกลไกพัฒนาเยาวชนในพื้นที่ 3 ปี ปีละ 20 อบต. ในปีนี้เป็นปีที่ 2 โครงการนี้เป็นความร่วมมือระหว่างมูลนิธิสยามกัมมาจลและมูลนิธิสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ผลสัมฤทธิ์ของโครงการที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหาร อบต.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าใจงานพัฒนาเยาวชนและรับเป็นเจ้าภาพดำเนินงาน</li> <li>- จัดตั้งศูนย์พัฒนาบุคลากรท้องถิ่น</li> <li>- จัดสรรงบประมาณโครงการ</li> <li>- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานในภาพรวมและในรายละเอียด</li> </ul>
เจ้าหน้าที่อบต.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน</li> <li>- สร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม</li> </ul>
เกิดกลไกสร้างการทำงานร่วมกันด้านการพัฒนาเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการทำงานระหว่างกัน</li> <li>- เชื่อมโยงแหล่งงบประมาณเข้าร่วม</li> </ul>
แกนนำเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการพัฒนาแกนนำและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น</li> <li>- มีการทำงานเป็นเครือข่าย</li> <li>- สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเยาวชน</li> </ul>
ลักษณะการพัฒนาเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมเพื่อการพัฒนา</li> <li>- เป็นโครงการของเยาวชนและชุมชนอย่างแท้จริง</li> </ul>

### โครงการพัฒนาศักยภาพภาคี 3 องค์การ

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนโครงการพัฒนาศักยภาพภาคี 3 องค์การ ได้แก่ โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา ดำเนินการโดยสงขลาฟอรั่ม โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดำเนินการโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) และโครงการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชนดำเนินการโดยมูลนิธิกองทุนไทย

### โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนให้สงขลาฟอรั่ม สามารถจัดการพัฒนาเยาวชนในจังหวัดสงขลาให้มีความเข้าใจความเป็นมาและความเปลี่ยนแปลงของจังหวัดสงขลาผ่านโครงการชุมชน

โดยมูลนิธิสยามกัมมาจลมีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่และกลไกบริหารจัดการโครงการของสงขลาฟอรั่ม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินโครงการสามารถปลูกสำนึกพลเมืองสงขลาจำนวนมาก อีกทั้งรูปแบบการพัฒนาพลเมืองรุ่นใหม่ของสงขลาฟอรั่ม

ได้รับการยอมรับโดยสำนักงานสนับสนุนการสร้างสรรค์และพัฒนาคุณภาพร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลได้ร่วมกันขยายผลโครงการนี้ออกไปอีก 3 จังหวัด คือ น่าน ศรีสะเกษ และสมุทรสงคราม

การดำเนินงาน	ผลลัพธ์
<p>ภายใต้การดำเนินโครงการในระยะเวลา 4 เดือน ได้มีการปฏิบัติงานกับองค์กรต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดเวทีให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แต่ละองค์กรกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรเรื่องการพัฒนาเยาวชน และวางแผนการทำงาน</li> <li>ใช้การประเมินผลแบบเสริมพลัง ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างแกนนำเยาวชน 2 รุ่น จำนวน 230 คน ที่มีทักษะการวิเคราะห์ปัญหา การบริหารจัดการโครงการ การทำงานกับชุมชนและการทำงานเป็นทีม <ul style="list-style-type: none"> <li>รุ่นที่ 1 จำนวน 110 คน (22 โครงการ)</li> <li>รุ่นที่ 2 จำนวน 120 คน (24 โครงการ)</li> </ul> </li> <li>ได้พี่เลี้ยง 2 รุ่น จำนวน 43 คน ที่เข้าใจบทบาทของพี่เลี้ยงและมีทักษะในการชวนคิดสนับสนุนเยาวชนทำโครงการในชุมชน</li> <li>เกิดเครือข่ายพลเมืองเยาวชนสงขลา ที่ใส่ใจประเด็นปัญหาบ้านเมือง และมีการดำเนินการต่อเนื่องภายหลัง</li> <li>เกิดกองทุนพัฒนาเยาวชนของจังหวัดสงขลาที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านระบบพี่เลี้ยง ฐานข้อมูล การสร้างเครือข่าย การสื่อสาร และการจัดการความรู้</li> </ul>

### โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นความร่วมมือของ 7 องค์กร ซึ่งให้การสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ ในการส่งเสริมให้เยาวชนพัฒนาทักษะทางด้านซอฟต์แวร์และคอมพิวเตอร์ เรียนรู้การใช้งานจริงและการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจไอที โดยมูลนิธิสยามกัมมาจลจัดสรรงบประมาณและประสานงานผู้เชี่ยวชาญจิตอาสา จากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ภาครัฐกิจและนักวิชาการมาร่วมกันเป็นพี่เลี้ยงในการบ่มเพาะเยาวชนในการผลิตนวัตกรรมด้านไอทีที่มีคุณภาพ และมีการจัดแข่งขันผลงาน ซึ่งได้ดำเนินการมาแล้ว 2 รุ่น มีผู้เข้าร่วมโครงการในรุ่นแรกจำนวน 14 คน จาก 7 โครงการ และรุ่นที่สองจำนวน 35 คน จาก 13 โครงการ โดยมีพนักงานจิตอาสาของธนาคารซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดและการวางแผนธุรกิจร่วมเป็นกรรมการให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ทั้งนี้ จากความสำเร็จของโครงการทำให้มีผลงานด้านไอทีออกมาสู่สังคมโดยรวมเพื่อใช้ประโยชน์ ดังตัวอย่างเช่น “Zombio นายชอมบี้กับเคมีที่รัก” ผลงานของนักเรียนจากโรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์คอนแวนต์สำหรับระดับชั้น ม.4 - ม.6 เพื่อสร้างการเรียนรู้รูปแบบใหม่ในวิชาเคมี ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา การทดลอง และการวัดผล ทั้งนี้ผลงานยังได้เข้าร่วมประกวดแข่งขันในงาน Asia Pacific ICT Awards 2014 อีกด้วย

“BadGreen” ผลงานของนักเรียนจากโรงเรียนระยองวิทยาคม ซึ่งจัดทำเป็นแอปพลิเคชันเกมบนมือถือในระบบปฏิบัติการ IOS สำหรับผู้เล่นที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปโดยเน้นการปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

“Personal Health Assistant” ผลงานของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันในระบบปฏิบัติการ Android เพื่อบันทึกข้อมูลการรับประทานอาหาร การนอน และการออกกำลังกาย

กำลังกายสำหรับการวิเคราะห์เป็นข้อมูลสุขภาพ และได้มีการทดลองใช้งานในการดูแลสุขภาพและปรับพฤติกรรมผู้ป่วยเบาหวาน ร่วมกับแพทย์โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผลงานธุรกิจชิ้นนี้มีแผนธุรกิจที่จะขายต่อให้กับโรงพยาบาลที่สนใจในอนาคต

Podogram Analyzer เป็นอุปกรณ์ตรวจวัดน้ำหนักแรงกดฝ่าเท้า และสมดุร่างกายเพื่อตรวจสอบโอกาสการเกิดการล้มในผู้สูงอายุ โดย Podogram Analyzer เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบเพื่อใช้กับผู้ป่วยโรคเบาหวานโดยเฉพาะ เนื่องจากลำแสงเลเซอร์สามารถจำลองลักษณะของฝ่าเท้าที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคนได้

### โครงการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนให้มูลนิธิกองทุนไทยในการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน โดยมีเป้าหมายในการสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารจัดการของกองทุนให้สามารถทำโครงการเพื่อร่วมรับผิดชอบสิ่งแวดล้อมในชุมชนของตนเองได้ ซึ่งตลอดช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ได้มีการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

ผลลัพธ์	ผลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม
<ul style="list-style-type: none"> <li>เกิดแกนนำเยาวชนในชุมชน 2 รุ่น จำนวน 117 คนที่มีทักษะ และมีบทบาทอนุรักษ์ ป่า ปุ๋ย และวางแผนจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน <ul style="list-style-type: none"> <li>รุ่นที่ 1 จำนวน 54 คน (18 โครงการ)</li> <li>รุ่นที่ 2 จำนวน 63 คน (21 โครงการ)</li> </ul> </li> <li>ได้พี่เลี้ยง 2 รุ่น จำนวน 39 คน ที่เข้าใจบทบาทของพี่เลี้ยงและมีทักษะในการชวนคิด สนับสนุนเยาวชนทำโครงการในชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดิน น้ำ ป่า ชยะในพื้นที่ชุมชน 30 แห่ง ใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทยได้รับการอนุรักษ์ ป่า ปุ๋ย จัดการและคลี่คลายปัญหา โดยเยาวชนและแกนนำในชุมชน อาทิเช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชน ต.แม่สามแลบ อ.สบเมย จ. แม่ฮ่องสอน เกิดข้อตกลงในการกันเขตพื้นที่ป่าต้นน้ำ เพื่อที่จะเป็นฐานทรัพยากรอาหารของชุมชน</li> <li>ชุมชนบ้านหนองหัว ต.น้ำฝาย อ.น้ำปาด จ.อุดรดิตถ์ ผู้นำชุมชนได้ประโยชน์จากข้อมูลทรัพยากรป่าไม้ของชุมชน เพื่อวางแผนการจัดการป่าไม้</li> </ul> </li> </ul>

### สร้างเครือข่ายจิตอาสา

#### โครงการ SCB ชวนกันทำดี

โครงการ SCB ชวนกันทำดี เป็นโครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมแห่งการช่วยเหลือ แบ่งปัน โดยมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ทั่วประเทศเกิดความสนใจที่จะทำประโยชน์ให้สังคมและชุมชน ด้วยการอุทิศเวลา ตลอดจนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน และลงมือทำกิจกรรม ทั้งกิจกรรมที่สานต่อในระยะยาว และกิจกรรมที่ริเริ่มขึ้นใหม่ โดยหลักสำคัญของการดำเนินกิจกรรมในโครงการ จะเน้นความต่อเนื่องยั่งยืน และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนโดยแท้จริง ภายใต้การดำเนินกิจกรรม ใน 3 แนวทางหลัก คือ

1. ทำดีเพื่อน้อง เป็นการทำกิจกรรมทำดีที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชน
2. ทำดีเพื่อชุมชน เป็นการทำกิจกรรมการให้หรือการทำงานเพื่อชุมชน
3. ทำดีเพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นการทำกิจกรรมเพื่อร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างกิจกรรมที่เกิดขึ้น ในปี 2557 คณะผู้บริหารและพนักงานสายปฏิบัติการธุรกรรมการเงินและหลักทรัพย์กว่า 130 คน เข้าร่วมกิจกรรม สานต่อโครงการ “วินิไทย ร่วมใจปลูกปะการัง 80,000 กิ่งที่เริ่มต้นเพื่อสิ้นเกล้า” โดยมูลนิธิกิจกรรมวิทยาศาสตร์ทางทะเลและการอนุรักษ์ และบริษัท วินิไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคาร ด้วยการร่วมทำแปลงปลูกปะการังบนแพกลางน้ำ 6 แปลง รวมจำนวน 84 ต้น บริเวณวิหารหลวงพ่อดำ วัดช่องแสมสาร อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งเกิดความเสียหายจากปัญหาการทำประมงที่ไม่ถูกกฎหมาย

พนักงานจิตอาสาสำนักงานสาขาชุมพร ร่วมกับบริษัทในเครือของธนาคาร และหน่วยงานราชการ ได้แก่ เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต.นาพญา และคณะครู-นักเรียน โรงเรียนวัดอัมพवाद ร่วมกันจัดกิจกรรม “Beach Cleaning” ภายใต้โครงการ “SCB ชวนกันทำดีเพื่อสิ่งแวดล้อม” เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมของชายหาดคอเขา และอนุรักษ์ธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ โดยได้ทำความสะอาดชายหาดคอเขา อ.หลังสวน จ.ชุมพร ซึ่งมีระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร และทำความสะอาดเรือรบจำลองจักรีนฤเบศร ซึ่งเป็นที่ภาคภูมิใจของประชาชนในอ.หลังสวนและยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศแห่งหนึ่ง

### โครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ

ธนาคารไทยพาณิชย์ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมตลอดทั้งปี ในปี 2557 ธนาคารได้เริ่มโครงการ “ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ” ประกอบด้วยคุณภาพชีวิต คุณปัญญา และคุณค่าเงิน ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

**คุณภาพชีวิต** - เป็นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักเรียนดีขึ้น โดยเน้นทางด้านสุขลักษณะเป็นหลัก ได้แก่ เครื่องกรองน้ำ สถานที่แปร่งพื้น ห้องสุขา รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบโรงเรียนให้มีความสดชื่น มีระเบียบ สวยงาม

**คุณปัญญา** - เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการปรับปรุงห้องสมุด การจัดหมวดหมู่หนังสือ การจัดทำและมอบสื่อการเรียนการสอน การปรับปรุงหรือจัดทำมุมศิลปะ ห้องคอมพิวเตอร์ รวมถึงการลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

**คุณค่าเงิน** - เน้นการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบกิจกรรมสนุกสนาน เข้าใจง่าย สอนให้รู้จักการทำความดี มีความเอื้อเฟื้อ ในรูปแบบของการออมเงิน และเข้าใจพฤติกรรมค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยปรับทัศนคติในการนำเงินมาสร้าง “คุณค่า” ให้ชีวิต

ที่ผ่านมาโครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ ได้ดำเนินการผ่านพนักงานจิตอาสาในส่วนของคุณภาพชีวิตและคุณภาพปัญญาไปแล้วรวม 94 โรงเรียน ในปี 2557 พนักงานจิตอาสาได้มีส่วนร่วมกิจกรรมคุณค่าเงินในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน โดยดำเนินการไปแล้วที่โรงเรียนในต่างจังหวัด 8 โรงเรียน และ 1 โรงเรียนในกรุงเทพฯ โดยมีจิตอาสาไม่ต่ำกว่า 5 คนในแต่ละเขตพื้นที่ ทั้งนี้ในปี 2558 ธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะจัดกิจกรรมคุณค่าเงินเพิ่มขึ้นอีก 12 โรงเรียนในต่างจังหวัด

### โครงการแบ่งปัน 1 วันใน 1 ปี

โครงการแบ่งปัน 1 วันใน 1 ปี เป็นโครงการที่ธนาคารจัดกิจกรรมให้เยาวชนมาร่วมทำประโยชน์แก่สังคมอย่างสร้างสรรค์ โดยการเปิดเวทีและจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสม แบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ “แบ่งสิ่งที่มี แบ่งไอเดีย และแบ่งแรง” ปัจจุบันมีสมาชิกเข้าร่วมโครงการกว่า 20,000 คน ที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อาทิ กิจกรรมพาน้องจากสถานสงเคราะห์ทัศนศึกษา การเพาะกล้า ปลูกป่า หรือสามารถเลือกทำกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ อาทิ กิจกรรมแปลงเล่มเป็นไฟล์ เพื่อไปทำหนังสืออักษรเบรลล์ และกิจกรรม “Read for the Blind” โดยสมาชิกอาสาสมัครสามารถอ่านหนังสือ นิยายสารและบทความเพื่อบันทึกเป็นเสียงเพื่อส่งมอบให้กับสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

ในปี 2557 ธนาคารได้จัดกิจกรรม Gift for Give ให้เยาวชนจิตอาสาได้มีส่วนร่วมในการรีไซเคิลกล่องกระดาษจำนวน 2,900 กล่อง และขวดน้ำพลาสติกจำนวน 1,500 ขวด ให้กลายเป็นชั้นหนังสือ แก้ว และมานประดับ อย่างละ 50 ชิ้นเพื่อนำไปบริจาคให้กับโรงเรียนในจ.พระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดูได้จาก [www.1day1year.com](http://www.1day1year.com)

### การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมผ่านการปลูกจิตสำนึกและสร้างการตระหนักรู้ถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชากรในระยะยาว ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่จัดหาโลหิตบริจาคให้แก่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยได้สูงที่สุด ธนาคารให้การสนับสนุนกิจกรรมโดยอาศัยความเชี่ยวชาญในการจัดการทางการเงินเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเยาวชนและคนรุ่นใหม่

### โครงการรับบริจาคโลหิต

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนการรับบริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2539 และในปี 2557 ธนาคารรับบริจาคโลหิตได้ทั้งสิ้น 60 ล้านซีซี. ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2556 จำนวน 8 ล้านซีซี. ในปี 2558 ธนาคารมีเป้าหมายในการรับบริจาคให้ได้ไม่ต่ำกว่า 60 ล้านซีซี. เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติแด่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องใน

โอกาสทรงเจริญพระชนมายุครบ 60 พรรษา ธนาคารให้การสนับสนุนการจัดสร้างรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ใหม่เพิ่มเติมจำนวน 4 คัน จากเดิมที่มีอยู่ 6 คัน ทำให้ในปี 2558 ธนาคารจะเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่จะมีจุดศูนย์กลางในการรับบริจาคโลหิตกระจายในแต่ละภูมิภาคของประเทศทั้ง เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี สงขลา ขอนแก่น และนครสวรรค์

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ให้การสนับสนุนการจัดสร้างรถพยาบาลสัตว์และรับบริจาคเลือดสุนัข แก่โรงพยาบาลสัตว์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปี 2557 สามารถรับบริจาคเลือดสุนัขได้กว่า 470,000 ซีซี ซึ่งรถพยาบาลสัตว์นี้ยังรองรับเป็นรถพยาบาลกรณีฉุกเฉินสำหรับสัตว์ป่วยอีกด้วย

### Uniform Fabric Recycling

ธนาคารไทยพาณิชย์จะมีการเปลี่ยนเครื่องแบบของพนักงานทุกๆ 4 ปี ธนาคารจึงมีแนวความคิดนำผ้าสำหรับตัดชุดเครื่องแบบพนักงานหญิง ที่ได้รับบริจาคมานำไปจัดทำเป็นผ้าห่มเพื่อแจกจ่ายให้กับชุมชน ภายใต้โครงการ “ช่วยเหลือผู้ประสบภัยกับไทยพาณิชย์” ในปี 2557 ธนาคารร่วมเดินทางไปกับกองทัพอากาศเพื่อส่งมอบผ้าห่มที่ผลิตจากผ้าสำหรับตัดชุดเครื่องแบบพนักงานหญิงที่ได้รับบริจาคมาไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ อ.แม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย จำนวน 2,000 ผืน

### โครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับผืนป่าตะวันตก

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนมูลนิธิสืบนาอะเสถียร อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ในการทำโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่ยั่งยืนในผืนป่าตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กว่า 12 ล้านไร่ เป็นป่าที่ได้รับการประกาศเป็นพื้นที่อนุรักษ์เชื่อมร้อยกัน 17 แห่ง ประกอบด้วยเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า 6 แห่ง และอุทยานแห่งชาติ 11 แห่ง มีชุมชนตั้งถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่คุ้มครอง 129 ชุมชน และมีจำนวนประชากร 13,722 ครัวเรือน รูปแบบการทำงานเป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรและลดความขัดแย้งระหว่างชุมชน และเจ้าหน้าที่ในพื้นที่คุ้มครอง เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติร่วมกันไม่เบียดเบียนทรัพยากรในผืนป่าและดำรงชีวิตอย่างพอเพียง นอกจากนั้นมีการส่งเสริมอาชีพในหลากหลายรูปแบบเพื่อป้องกันการบุกรุกป่าและสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น ส่งเสริมการทอผ้า การปลูกผักและสมุนไพรแบบเกษตรอินทรีย์

## ผลงานที่ผ่านมาปี 2553-2557

บ้านเรียนรู้/ศูนย์การเรียนรู้	กลุ่มสมุนไพรอินทรีย์	กลุ่มทอผ้า
		
ศูนย์การเรียนรู้ 10 แห่ง บ้านเรียนรู้ 34 แห่ง รายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 170,000 บาทต่อปี	มีสมาชิก 200 ครัวเรือน รายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 12,000 บาทต่อปี	มีสมาชิก 151 ครัวเรือน รายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 1,125 บาทต่อปี (รายได้เสริม)

## แผนงานและเป้าหมาย 5 ปี 2558-2562

มูลนิธิสืบนาคะเสถียร	แกนนำชุมชน
	
ปรับบทบาทเจ้าหน้าที่ภาคสนามให้เป็นผู้ประสานงานกลุ่มอาชีพ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และการตลาด	พัฒนาแกนนำชุมชนเพื่อมุ่งสู่การเป็นวิสาหกิจชุมชนและ พัฒนา กลุ่มและผลผลิตในชุมชนให้มีคุณภาพและยั่งยืน
องค์กรพึ่งตนเอง	วิสาหกิจชุมชน
	
สร้างนวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม และองค์กรที่มีระบบการเงินที่มั่นคง	ชุมชนมีรายได้จากการประกอบ อาชีพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
	
	เกิดกองทุนชุมชนในการรักษา ทรัพยากร มีตลาดเป็นของตนเอง สร้างรายได้คืนสู่ชุมชน

## โครงการ Eco Mission

ธนาคารกระตุ้นจิตสำนึกให้คนรุ่นใหม่รักษ์สิ่งแวดล้อม ผ่านการสนุกไปกับเกม Eco Mission เป็นแอปพลิเคชันแนวสร้างสรรค์ให้ความรู้ บนเครือข่าย Facebook SCB Thailand โดยเป็นเรื่องราวที่ผู้เล่นจะต้องขี้จักรยานไปรอบเมืองและทำกิจกรรมต่างๆ ที่แทรกสาระความรู้และการเรียนรู้การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะมีการฝึกวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจทำในสิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทำให้สมาชิกได้เห็นถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรม 3Rs: Reuse, Reduce, Recycle ปี 2557 มีผู้เล่นเกม Eco Mission กว่า 12,000 คน

## ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ลักษณะเฉพาะของธุรกิจธนาคารมีความแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมหนักถึงแม้จะไม่ได้มีการสร้างผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่การดำเนินธุรกิจของธนาคารได้พึ่งพาการใช้พลังงานไปในช่วงขั้นตอนการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องมีการขนส่งหรือการเดินทาง และยังมีการใช้น้ำ กระดาษ คอมพิวเตอร์และเครื่องเซิร์ฟเวอร์ข้อมูล รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งสร้างผลกระทบทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารไทยพาณิชย์จึงมีแผนงานโดยรวมและเป้าหมายในการจัดการกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของธนาคาร

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เข้าร่วมโครงการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอน (Carbon offset program) กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการจัดเก็บข้อมูลการปล่อยคาร์บอนสู่ชั้นบรรยากาศ ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการโดยบริษัท South Pole Carbon Asset Management จำกัด และธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกและแห่งเดียวที่เข้าร่วมโครงการนี้ โดยเริ่มที่อาคารสำนักงาน 4 อาคารในกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลครบถ้วน ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ (รัชโยธิน) อาคารชิดลม อาคารถนนแจ้งวัฒนะ และศูนย์ข้อมูล (Data Center) ที่รัชโยธิน ในการเข้าร่วมโครงการนี้ได้รับคำปรึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งธนาคารสามารถชดเชยการปล่อยคาร์บอนได้ 1,586 กิโลกรัม หรือร้อยละ 10 ของการปล่อยคาร์บอนทั้งหมด แผนภาพด้านล่างแสดงถึงข้อมูลของปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ที่มีจากการใช้พลังงานและการใช้น้ำในหน่วยของกิโลกรัม ตามมาตรฐานการรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมโดย GRI โดยข้อมูลในรายการการพัฒนาอย่างยั่งยืน ไม่ได้รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องข้อมูลการเดินทางและการขนส่ง ซึ่งธนาคารอยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์มี 1,197 สาขาอยู่ทั่วประเทศ การสร้างระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วนจึงเป็นความท้าทายสำหรับธนาคาร โดยธนาคารตระหนักดีว่าการอนุรักษ์ทรัพยากรในกระบวนการทำงานต้องอาศัยระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ดี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบูรณาการระดับองค์กรเพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็น นอกจากนั้นเรื่องที่สำคัญไม่น้อยกว่ากัน คือการที่ทุกคนในองค์กรมีการตระหนักต่อการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการจะพัฒนานโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ให้ตอบสนองต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลในส่วนถัดไปนำเสนอปริมาณการใช้พลังงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งครอบคลุมถึงการปล่อยคาร์บอนจากการใช้พลังงาน ปริมาณการใช้น้ำที่สำนักงานใหญ่ (รัชโยธิน) อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ปริมาณการใช้พลังงานนี้แสดงปริมาณการใช้น้ำที่เกิดขึ้นจริงในหน่วย กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) และปริมาณการใช้น้ำแสดงผลในหน่วยลูกบาศก์เมตรที่ใช้ซึ่งได้จากใบแจ้งหนี้



ปริมาณการใช้พลังงาน (กิโวลต์-ชั่วโมง)

	2556	2557
อาคารสำนักงานใหญ่ (รัชโยธิน) อาคารชิดลม อาคารแจ้งวัฒนะ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center)	56,010,000	52,845,000

ก๊าซเรือนกระจก

สำนักงานใหญ่:

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโกรัม)
Scope I				1,339.15
น้ำมันดีเซล	L	4,080.29	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				14,476,695.20
ไฟฟ้า	kWh	24,904,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				14,478,094.35

\* สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center)

อาคารชิดลม:

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโกรัม)
Scope I				328.20
น้ำมันดีเซล	L	1,000	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				4,166,177.10
ไฟฟ้า	kWh	7,167,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				4,166,505.30

อาคารแจ้งวัฒนะ:

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโกรัม)
Scope I				1,312.80
น้ำมันดีเซล	L	4,862	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				7,626,656.00
ไฟฟ้า	kWh	13,120,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				7,627,968.80

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center):

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโกรัม)
Scope I				-
น้ำมันดีเซล	L	-	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				4,449,270.20
ไฟฟ้า	kWh	7,654,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				4,449,270.20

## การใช้น้ำ

อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม และอาคารถนนแจ้งวัฒนะของ ธนาคาร ใช้น้ำจากระบบประปาของการประปานครหลวงเท่านั้น ธนาคารติดตั้งระบบควบคุมน้ำส่วนกลาง ประกอบด้วยระบบปล่อยน้ำอัตโนมัติคุณภาพสูงสำหรับการใช้งานในห้องสุขาและระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งช่วยให้ธนาคารลดการใช้น้ำภายในอาคารสำนักงานใหญ่ได้ 30% นอกจากนี้ยังมีการนำน้ำ 30 ลูกบาศก์เมตรของแต่ละวันกลับมาใช้ใหม่สำหรับการบำรุงรักษาภูมิทัศน์โดยรอบของอาคารสำนักงานใหญ่ โดยในภาพรวม ธนาคารสามารถนำน้ำกลับมาใช้ได้ใหม่ 6,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปี หรือคิดเป็น 2% ของปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม และอาคารถนนแจ้งวัฒนะ

ปี	ปริมาณน้ำจากภายนอก (ลูกบาศก์เมตร)
2554	292,668
2555	341,633
2556	473,806
2557	368,216

## การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

จากที่ได้กล่าวไว้ในส่วน “ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม” ธนาคารไทยพาณิชย์มีการเปิดช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้ ในปีนี้ ธนาคารมีกรณีตัวอย่างของการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมกับชุมชนรอบข้าง ธนาคารมีได้นิ่งนอนใจในการแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อธนาคารได้รับทราบปัญหา ก็ได้จัดการแก้ปัญหาพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

## การจัดซื้อจัดจ้างและคู่ค้าธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจธนาคารมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากร และมีเป้าหมายที่จะใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องจัดซื้อจะดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าที่มีการดำเนินธุรกิจตาม “จรรยาบรรณสำหรับคู่ค้า” ที่ธนาคารกำหนด (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ภายใต้หัวข้อสิทธิมนุษยชน ในส่วน “ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม”) ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน รวมไปถึงด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งธนาคารมีแผนจะนำมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้ครอบคลุมมากขึ้น

ในการจัดซื้อจัดจ้าง ธนาคารใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งซื้อและทำบัญชีรายการสำหรับทรัพยากรสิ้นเปลืองซึ่งช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลา และช่วยลดการเกิดของเสีย สำหรับทรัพยากรสิ้นเปลืองบางประเภทที่ต้องการมีการกำจัดการใช้งานด้วยวิธีพิเศษ เช่น หมึกพิมพ์ ธนาคารจะเลือกซื้อจากคู่ค้าที่สามารถจัดการกับวัสดุสิ้นเปลืองที่หมดอายุการใช้งานอย่างถูกวิธี

ในการจัดซื้อกระดาษซึ่งมีการใช้ในปริมาณมากในการดำเนินธุรกิจของธนาคารนั้น ธนาคารได้จัดหากระดาษที่เป็น ผลิตภัณฑ์ที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากคู่ค้าของธนาคาร อาทิเช่น กระดาษ Eco Value ซึ่งประกอบด้วยเยื่อกระดาษที่ทำจากต้นไม้ร้อยละ 50 และกระดาษรีไซเคิลและฟางข้าวร้อยละ 50

ธนาคารมีหลักการคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ให้บริการกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เช่น ความสามารถในการแข่งขัน ความต่อเนื่องทางธุรกิจ การปกป้องข้อมูลลูกค้า และวิธีการบริหารความเสี่ยง ในทางกลับกัน ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อบริษัทผู้ให้บริการจากภายนอก ภายใต้การกำกับควบคุมและกฎระเบียบของธนาคาร ธนาคารมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอกครอบคลุม 7 ด้าน ดังนี้

- ความสามารถทางเทคนิค
- ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์
- สถานะภาพทางการเงิน
- ความมีชื่อเสียงทางธุรกิจ
- ประวัติการร้องเรียนและการดำเนินคดี
- นโยบายด้านการให้บริการ
- ความเสี่ยงจากการให้บริการลูกค้าหลายราย

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์มีคู่ค้าทั้งหมดกว่า 500 ราย ซึ่งร้อยละ 70 เป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม (SME) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่ธนาคารช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยด้วยการสร้างงานและกระจายรายได้ผ่านการให้การสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม และนับเป็นปีแรกที่ธนาคารได้มีการจัดงาน “Vendor Community Day” ขึ้นเพื่อรับฟัง พบปะ และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในแนวทางการปฏิบัติในด้านการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร รวมไปถึงการชี้แจงให้คู่ค้ารับทราบถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคาร

## การลดการปล่อยคาร์บอน

### การใช้กระดาษ

ธนาคารไทยพาณิชย์เข้าร่วมโครงการ Shred2Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดย บมจ.ไทยบริดจจีเอสพีรีนติ้ง ในธุรกิจกระดาษเครื่องเขียนดีไทย (SCG Paper) มาตลอด 7 ปี ในการรีไซเคิลกระดาษที่ใช้แล้วและการทำลายข้อมูล ผ่านการเข้าร่วมโครงการ Shred2Share ซึ่งเป็นโครงการที่ทำลาย

กระดาษและข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจและของลูกค้าอย่างไม่มีรู้ว่ไหลของข้อมูล และนำกระดาษที่ข่อยแล้วมารีไซเคิลเป็นกระดาษใหม่ หรือใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับการผลิตเฟอร์นิเจอร์

รายละเอียดของปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ ถ่านหิน และน้ำที่ธนาคารสามารถประหยัดได้ผ่านการรีไซเคิลกระดาษแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

	2555	2556	2557
ปริมาณกระดาษที่นำมารีไซเคิล (ตัน)	419.68	382.69	776.55
ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กิโลกรัม)	109,117	99,469.69	201,902.73
ลดการใช้ถ่านหิน (กิโลกรัม)	46,165	42,094.75	85,420.39
ลดการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	20,984	19,133.98	38,827.45

ธนาคารกำลังดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการใช้กระดาษภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคาดหวังว่าจะสามารถระบุข้อมูลการสั่งซื้อ การใช้งานจริง และการนำไปรีไซเคิลผ่านโครงการ Shred2Share

#### การชดเชยคาร์บอน

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เข้าร่วมโครงการชดเชยการปล่อยคาร์บอนฯ (Carbon Offset Program) โดยสมัครใจ ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการโดยบริษัท South Pole Carbon Credit Management จำกัด และธนาคารได้รับคำปรึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งธนาคารสามารถชดเชยการปล่อยคาร์บอนฯ ได้ 1,586 กิโลกรัม หรือร้อยละ 10 ของการปล่อยคาร์บอนฯ ทั้งหมด

#### ก้าวต่อไปของธนาคารไทยพาณิชย์

การรายงานการพัฒนายั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในปีที่สองนี้ ธนาคารได้เริ่มตั้งแต่การจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและกำหนดวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน อันประกอบด้วยแนวทางสำคัญในด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อปรับเปลี่ยนแนวคิดและกระบวนการทำงานในทุกกระดับ ครอบคลุมถึงการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลใหม่ และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียให้มากยิ่งขึ้น

หน่วยงาน Change Program เป็นหน่วยงานสำคัญซึ่งเป็นรากฐานและเป็นศูนย์กลางของการสร้างการเปลี่ยนแปลงภายในธนาคารที่มีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน ตลอด 13 ปีที่ผ่านมา โครงการเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนต่างๆ เกิดขึ้นมากมายที่มีจุดเริ่มต้นจาก Change Program และสร้างการเปลี่ยนแปลงไปทั่วทั้งองค์กร

ในการสร้างแนวคิดการเป็นธนาคารที่ยั่งยืนไปทั่วทั้งองค์กร เราให้ความสำคัญที่ช่วยเผยแพร่แนวคิดดังกล่าวได้คือการปลูกฝังค่านิยมหลัก iSCB ให้กับพนักงานทุกคน เริ่มตั้งแต่การรับพนักงานใหม่ การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของแบรนด์ SCB กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งแนวทางทั้งหมดนี้เกิดขึ้นจากการจัดการทรัพยากรบุคคลในระยะยาว ในปัจจุบัน ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นธนาคารที่ถูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก

จากการดำเนินงานตลอดปีที่ผ่านมา ธนาคารได้สร้างให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางธรรมชาติของประเทศไทยมาโดยตลอด ธนาคารได้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง Global Reporting Initiative ซึ่งช่วยกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานที่มีการบูรณาการกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจ

ธนาคารอยู่ระหว่างการร่างนโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับการทำธุรกิจและการพัฒนาเครื่องมือในการวัดผลกระทบที่เกิดจากนโยบายดังกล่าว การรายงานผลการดำเนินงานในรายงานฉบับนี้สะท้อนให้เห็นถึงกรอบแนวทางที่ใช้ในการวัดปริมาณการใช้ทรัพยากรของธนาคาร การกำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยคาร์บอนและการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอน รวมไปถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลและการดำเนินธุรกิจธนาคารที่มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่าธนาคารไทยพาณิชย์ประสบความสำเร็จในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินการทางธุรกิจที่สร้างผลกระทบในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ซึ่งนำไปสู่การเป็นธนาคารที่มีความยั่งยืนบนพื้นฐานของการกำกับดูแลตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งคงความเป็นเอกลักษณ์ตลอดไป

## 11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีการกำกับดูแลและประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดกรอบการพิจารณาในด้านต่างๆ 5 องค์ประกอบ คือ การควบคุมภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม โดยธนาคารดำเนินกิจการให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

### การควบคุมภายในองค์กร

ธนาคารมีความมุ่งมั่นให้หน่วยงานภายในธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิภาพโดยยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม เพราะธนาคารตระหนักเป็นอย่างดีว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารจึงจัดให้มีโครงสร้างการควบคุมภายใน ประกอบด้วยกำหนดยุทธศาสตร์องค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาชัดเจน อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้บริหารอย่างชัดเจน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารและทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) การพัฒนาและการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารมีการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แก่พนักงาน เพื่อสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจธนาคาร ธนาคารได้จัดทำนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ตลอดจนปรับปรุงจรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) ซึ่งมีกำหนดบทลงโทษทางวินัย มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตต่างๆ ที่เป็นอิสระ (Whistleblower) เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหารมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม ยุติธรรม และรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้

### การประเมินความเสี่ยง

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งการกำกับดูแลสอบทาน และการประเมินความเสี่ยงของการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอก โอกาสที่จะเกิดทุจริต ผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อวางแผนบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะรายงานผลการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำทุกเดือน

ธนาคารมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงและขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการควบคุมและติดตามระดับความเสี่ยงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร ตลอดจนมีการประเมินถึงความเสี่ยงของการตั้งสำรองและการดำรงเงินกองทุนเพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติของธนาคาร สอดคล้องกับข้อกำหนดของทางที่เกี่ยวข้อง และสามารถรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

### การควบคุมการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีการจัดทำนโยบายด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งรวมถึงการควบคุมทั่วไปสำหรับระบบข้อมูล ครอบคลุมการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูล รวมถึงเครือข่ายข้อมูล การพัฒนาและการทดสอบระบบ การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยี การจัดซื้อและการจัดการด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารมุ่งเน้นให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ที่ชัดเจนและออกแบบการควบคุมอย่างเพียงพอและเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน

### ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

ธนาคารมีการพัฒนาระบบสารสนเทศของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหารธนาคาร และกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลธนาคาร ได้รับทราบข้อมูลสำคัญอย่างถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ ภายในเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลสำคัญต่างๆ ของธนาคาร โดยมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีและเหมาะสม

ธนาคารจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารภายในธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่นโยบาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ และคู่มือปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถรับทราบและนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์

นอกจากนั้น ธนาคารจัดให้มีช่องทางการสื่อสารพิเศษหรือช่องทางลับเพื่อให้บุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคารสามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริต (Whistleblower hotline) แก่ธนาคาร ได้อย่างปลอดภัย

## ระบบติดตาม

กลุ่มตรวจสอบและกำกับภายใต้การกำกับของคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานและติดตาม เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งติดตามดูแลให้ธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางที่สำคัญ โดยธนาคารยังให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตามนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจัดให้มีการสอบทานการควบคุมภายใน ความถูกต้องสมเหตุสมผลของการทำธุรกรรมต่างๆ และพิจารณาหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อสังเกตและความเสี่ยงต่างๆ ที่พบจากการตรวจสอบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงมีการติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขเพื่อประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน และเพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ในเดือนมกราคม 2558 ธนาคารได้รับทราบจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องเงินถูกยักยอกออกจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้ารายหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับอดีตผู้จัดการของธนาคาร ธนาคารได้ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะจัดการกับข้อบกพร่องด้านการควบคุมภายในเมื่อได้ตรวจพบต่อไป

คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเชื่อว่าระบบการควบคุมภายในของธนาคารมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้สอบบัญชีของธนาคาร

## รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน ปัจจุบันคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย

- |    |                         |                      |
|----|-------------------------|----------------------|
| 1. | นายมาริช สมารัมภ์       | ประธานกรรมการตรวจสอบ |
| 2. | รศ.ดร. กุลภัทรา ลิโรดม  | กรรมการตรวจสอบ       |
| 3. | นายเอกกมล คีรีวัฒน์     | กรรมการตรวจสอบ       |
| 4. | นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช | กรรมการตรวจสอบ       |

โดยมีนางกรรณิการ์ งามโสภิ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มตรวจสอบและกำกับ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขต ความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ทั้งนี้ในระหว่างปี 2557 มีการจัดประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งสิ้น 14 ครั้ง เป็นการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้บริหารระดับสูง



จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจสอบภายใน ตลอดจนมีการประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีผู้บริหารของธนาคารเข้าร่วมประชุมด้วย 1 ครั้ง โดยได้รายงานผลการประชุมและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธนาคารทุกครั้ง เพื่อให้มีการดำเนินการในเรื่องที่คณะกรรมการธนาคารเห็นสมควร

#### สรุปสาระสำคัญดังนี้

- **รายงานทางการเงิน**

คณะกรรมการตรวจสอบได้ร่วมกับผู้สอบบัญชี และผู้บริหารของกลุ่มการเงินในการสอบทานงบการเงินประจำไตรมาส ประจำงวดครึ่งปี และประจำปีของธนาคาร และงบการเงินรวมของธนาคารและบริษัทย่อย เพื่อพิจารณาความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่แสดงในงบการเงิน ที่มีการจัดทำตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยพิจารณาผลการสอบทานและผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงและแผนในการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงบการเงิน ตลอดจนความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชี และผู้บริหารกลุ่มการเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งบการเงินของธนาคารมีความถูกต้องและสมบูรณ์ อีกทั้งยังเสนอให้เห็นถึงธุรกรรมทางการเงินในปี 2557 ได้อย่างชัดเจน

- **ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบ**

คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน สอบทานผลการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานต่างๆ ที่ประเมินโดยผู้บริหารและกลุ่มตรวจสอบและกำกับ รวมถึงผลการประเมินที่ประเมินโดยผู้สอบบัญชีของธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานภายนอกที่กำกับดูแลธนาคารและบริษัทในกลุ่ม เพื่อดูตามผลการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องสำหรับประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง และรับทราบรายงานเหตุการณ์ผิดปกติ เช่น กรณีทุจริต หรือการปฏิบัติงานผิดพลาด เพื่อหาสาเหตุและแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นซ้ำหรืออาจเกิดขึ้น ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าระบบการควบคุมภายในมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารและบริษัทย่อย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้สอบบัญชีของธนาคาร

ในเดือนมกราคม 2558 ธนาคารได้รับทราบจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องเงินถูกชักยอกออกจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้ายาวหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับอดีตผู้จัดการของธนาคาร ธนาคารได้ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะจัดการกับข้อบกพร่องด้านการควบคุมภายในเมื่อได้ตรวจพบต่อไป

สำหรับการตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบมีการพิจารณาความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้ความเห็นชอบแผนการตรวจสอบประจำปี และแผนการตรวจสอบระยะยาวของสายบริหารงานตรวจสอบ ตลอดจนให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2557 สายบริหารงานตรวจสอบได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการ

การทำ Data Analysis อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มตรวจสอบและกำกับ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสายบริหารงานตรวจสอบ และสายกำกับและควบคุม ได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และมีการพิจารณาความดีความชอบประจำปีของผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มตรวจสอบและกำกับ (รายละเอียดประวัติและข้อมูลต่างๆ ของผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มตรวจสอบและกำกับ แสดงไว้ในเอกสารแนบ 3)

- **การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์**

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานสายกำกับและควบคุมถึงผลการติดตามดูแลหน่วยงานของธนาคารและบริษัทย่อยให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ และพิจารณารายงานผลการปฏิบัติงานของสายกำกับและควบคุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานของธนาคารและบริษัทย่อยมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการปรับปรุงแก้ไขและการพัฒนา ซึ่งได้มีการติดตามอย่างใกล้ชิด และรายงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบถึงประเด็นที่สำคัญและการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมทั้งให้ความเห็นชอบรายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปี (Annual Compliance Report) ที่นำเสนอธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

ในปี 2557 ธนาคารมีการกำหนดและทบทวนนโยบายด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน คำสั่ง และระเบียบ ตลอดจนแผนการสอบทานการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะมีการจัดทำนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน (Anti-Corruption and Bribery Policy) และยังคงพัฒนาการสื่อความกฎเกณฑ์ที่มีนัยสำคัญในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในด้านการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

- **การบริหารความเสี่ยง**

คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณานโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งมีการประชุมร่วมกับผู้บริหารของกลุ่มบริหารความเสี่ยงของธนาคารทุกเดือน เพื่อรับทราบรายงานการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงมีการติดตามประเด็นสำคัญต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางในการป้องกันและมาตรการรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร

- **ผู้สอบบัญชีภายนอก**

คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการพิจารณาแต่งตั้งผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก และได้เสนอแต่งตั้งบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย โดยพิจารณาจาก

คุณสมบัติผู้สอบบัญชี ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.ล.ต. และคุณภาพการสอบบัญชีในรอบปีบัญชีที่ผ่านมา รวมถึงพิจารณาค่าสอบบัญชีที่เหมาะสมเพื่อให้ คณะกรรมการธนาคารพิจารณาส่งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและอนุมัติค่าสอบ บัญชีประจำปี 2557

- **รายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

คณะกรรมการตรวจสอบมีความจำเป็นต้องพิจารณาให้ความเห็นรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือ รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร ในธุรกรรมที่มีนัยสำคัญตามข้อกำหนดของ กฎเกณฑ์ทางการ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคาร และ/หรือ ผู้ถือหุ้น เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นธุรกรรมที่มี ความโปร่งใส สมเหตุสมผล และปกป้องผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยในปี 2557 ไม่มี รายการเกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่มีนัยสำคัญตามข้อกำหนด

- **อื่นๆ**

คณะกรรมการตรวจสอบมีการทบทวนและแก้ไขกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบใหม่ให้ ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยในปี 2557 มีการปรับปรุงสาระสำคัญของขอบเขตการปฏิบัติงานในด้าน การสอบทานและประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน รวมถึง มีการประเมินตนเองของกรรมการตรวจสอบเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของคณะกรรมการ ตรวจสอบให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ด้วย ความเชื่อมั่นในสิ่งที่ถูกต้องและชอบธรรม ระมัดระวังรอบคอบ โปร่งใส ความเป็นอิสระ และถือ ประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่ารายงานทางการเงินของธนาคารและบริษัทย่อยมีการจัดทำอย่าง ถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและมีการเปิดเผยข้อมูลเหมาะสมและเพียงพอ ผู้สอบบัญชี ทำหน้าที่ตรวจสอบรายงานทางการเงินของธนาคารมีความเป็นอิสระและปฏิบัติหน้าที่เชิงผู้ประกอบ วิชาชีพ ธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนิน ธุรกิจ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ มีการติดตามปัจจัย ต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ส่งผลให้ธนาคารได้รับความไว้วางใจและเป็นที่เชื่อถือของลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ด้วยดีตลอดมา

## 12. รายการระหว่างกัน

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันไม่ให้เกิดการใช้ข้อมูลภายในของธนาคารเพื่อหาผลประโยชน์ในทางมิชอบโดยกรรมการและพนักงาน โดยได้กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน แนวทางในการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันและการเปิดเผยข้อมูล เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือมีการจัดการด้วยความโปร่งใสและยุติธรรมหากเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ขึ้น

ธนาคารกำหนดระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนการอนุมัติในการดำเนินการรายการที่เกี่ยวข้องกันและรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนี้

- ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่เกี่ยวข้องกับรายการที่เกี่ยวข้องกัน และรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความเกี่ยวข้องกับรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต้องไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจพิจารณารายการดังกล่าว พร้อมกันนี้เลขานุการบริษัทจะเป็นผู้บันทึกความเกี่ยวข้องของกรรมการหรือผู้บริหารในประเด็นที่พิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในรายงานการประชุม
- กำหนดนโยบาย การกำหนดราคา และเงื่อนไขต่างๆ ของการทำรายการระหว่างธนาคารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน โดยราคาและเงื่อนไขต่างๆ จะต้องเป็นแนวทางเดียวกันกับการทำรายการกับบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกัน
- กำหนดให้คณะกรรมการธนาคาร (โดยไม่รวมกรรมการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง) เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน หรือทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือแก่กิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับธนาคาร กรรมการ และผู้มีอำนาจในการจัดการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (ตามที่ได้นิยามไว้ในพระราชบัญญัติ ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551)
- นอกจากนั้น ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการทำธุรกรรมภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อกำกับดูแลการดำเนินการของบริษัทในกลุ่มให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อันใดในการทำธุรกรรมระหว่างกันภายในกลุ่มธนาคาร

### การเปิดเผยนโยบายการทำธุรกรรมภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

#### การกำกับดูแลการทำธุรกรรมภายในกลุ่ม

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำธุรกรรมระหว่างกันของบริษัทยายในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับกิจการที่ธนาคารถือหุ้นร่วมกับผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ ธนาคารได้จัดทำนโยบายการทำธุรกรรมภายในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงสำหรับการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม ซึ่งมีการควบคุมการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ ที่สำคัญ อีกทั้งยังควบคุมอัตราส่วนการทำธุรกรรมประเภทให้สินเชื่อ ลงทุน ก่อภาระผูกพัน และธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การกำกับดูแลเชิงปริมาณตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

นอกจากนี้ นโยบายดังกล่าวยังกำหนดให้การทำธุรกรรมใดๆ ระหว่างกันภายในกลุ่ม ต้องไม่มีเงื่อนไขหรือข้อกำหนดใดๆ ที่เป็นสาระสำคัญที่ต่างจากการค้าปกติทั่วไปที่มีความเสี่ยงระดับเดียวกัน หรือในกรณีที่ไม่มีธุรกรรมที่คล้ายคลึงให้ใช้หลักเกณฑ์ตามที่ตลาดปฏิบัติ และต้องมีการจัดทำสัญญาที่มีผลบังคับตามกฎหมาย หรือมีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานตามธรรมเนียมปฏิบัติ และการกำหนดอำนาจอนุมัติให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงในแต่ละธุรกรรม

#### นโยบายหรือแนวโน้มนำการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

ธนาคารให้ความสำคัญภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีนโยบายในการทำรายการระหว่างกันให้เป็นไปและสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในเรื่องรายการที่เกี่ยวข้องกัน รวมทั้งการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

การทำรายการระหว่างกันของธนาคารอาจเกิดขึ้นโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจทั่วไป ซึ่งธนาคารมีการกำหนดมาตรการและขั้นตอนการอนุมัติภายในที่ชัดเจน และเหมาะสม

#### การเปิดเผยข้อมูล

ธนาคารได้ดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลครอบคลุมถึงข้อมูลที่มีความอ่อนไหวต่อตลาด โดยมุ่งเน้นให้การเปิดเผยข้อมูลที่มีนัยยะสำคัญเป็นไปอย่างทันการ โปร่งใส และเพียงพอ รวมทั้งห้ามนำข้อมูลภายในไปใช้ในทางมิชอบทั้งทางตรงและทางอ้อม

ธนาคารจะเปิดเผยข้อมูลการทำรายการระหว่างกัน รายการที่เกี่ยวข้องกันตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไว้ในรายงานประจำปีของธนาคารในส่วนของหมายเหตุประกอบงบการเงินตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการรายงานการเปิดเผยข้อมูล

ทั้งนี้ ในระหว่างปี 2557 ธนาคารไม่ได้มีการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันที่มีขนาดรายการอันมีนัยสำคัญที่ต้องเปิดเผยข้อมูลตามเกณฑ์การพิจารณาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย