

ส่วนที่ 2: การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

7.1.1 ทุนของธนาคาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนจำนวน 41,903,301,555.05 บาท ซึ่งเป็นทุนเรียกชำระแล้วจำนวน 41,562,024,634.25 บาท โดยเป็นหุ้นสามัญ จำนวน 43,749,499,615 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท

7.1.2 การออกและเสนอขายหุ้นหรือหลักทรัพย์แปลงสภาพให้กองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนซึ่งเป็นคนต่างด้าว (Thai Trust Fund)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารทหารไทย ไม่มีการออก Thai Trust Fund

7.1.3 จำนวนหุ้นหรือผลกระทบต่อสิทธิในการออกเสียงของผู้ถือหุ้นจากการออกตราสารแสดงสิทธิในผลประโยชน์ที่เกิดจากหลักทรัพย์อ้างอิงไทย (NVDR)

NVDR คือ ใบแสดงสิทธิในผลประโยชน์ที่เกิดจากหลักทรัพย์อ้างอิงไทย ออกโดย “บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด (Thai NVDR Company Limited)” ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่จัดตั้งขึ้น โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ถือ NVDR สามารถรับสิทธิประโยชน์ทางการเงิน (Financial Benefit) ได้เสมือนลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนทุกประการไม่ว่าจะเป็นเงินปันผล สิทธิในการจองซื้อหุ้นเพิ่มทุนหรือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นสามัญ (Warrant) แต่จะไม่สามารถใช้สิทธิออกเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นกรณีการใช้สิทธิออกเสียงเพื่อลงมติเกี่ยวกับการเพิกถอนหุ้นออกจากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Delisting) ดังนั้น หากมีการนำหุ้นของธนาคาร ไปออก NVDR เป็นจำนวนมาก จะทำให้จำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของธนาคารลดลง และสิทธิในการออกเสียงของผู้ถือหุ้นรายอื่นเพิ่มขึ้น

ณ วันที่ 24 เมษายน 2558 วันปิดสมุดทะเบียนพักการโอนหุ้นครั้งสุดท้าย เพื่อสิทธิในการรับเงินปันผลจากผลการดำเนินงานปี 2557 บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด มีหุ้นของธนาคารเป็นหลักทรัพย์อ้างอิงสำหรับการออกใบแสดงสิทธิในผลประโยชน์ที่เกิดจากหลักทรัพย์อ้างอิงไทย (Non-Voting Depository Receipt: NVDR) จำนวน 3,817,747,540 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 8.726 ของหุ้นสามัญที่ออกและชำระแล้วของธนาคาร อนึ่ง จำนวนหุ้นของธนาคารที่นำไปออก NVDR ไม่อยู่ในความควบคุมของธนาคาร ผู้ลงทุนสามารถตรวจสอบข้อมูลจำนวนหุ้นที่ถือโดย NVDR ได้จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ www.set.or.th/nvdr

7.1.4 หลักทรัพย์อื่นๆ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารทหารไทย มีหลักทรัพย์อื่นๆ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

| ประเภทหลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละ) | ครบกำหนด ไถ่ถอน | หลักประกัน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน (ณ 31 ธันวาคม 2558) | ผู้แทนผู้ถือ หุ้นกู้ | เงื่อนไขอื่น ๆ |
|--|---|--------------------|---------------------|--|-------------------------|--|
| 1. หุ้นกู้ด้อยสิทธิ (TMB225A) (วันที่ออก: 18 พฤษภาคม 2555 จำนวน 9,400 ล้านบาท) | อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 4.50 ต่อปี จ่ายดอกเบี้ย ล่วงหน้าทุกวันที่ 18 พฤษภาคม ของทุกปี ยกเว้นดอกเบี้ยงวดแรก ชำระในวันที่ 25 พฤษภาคม 2555 | พฤษภาคม 2565 | ไม่มี หลักประกัน | 9.4 ล้านบาท 9,400 ล้านบาท | ธนาคาร กสิกรไทย | ธนาคารอาจใช้สิทธิไถ่ถอนหุ้นกู้ทั้งจำนวน ก่อนวันครบกำหนดไถ่ถอนได้หากได้รับ อนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ 1. ณ วันครบรอบ 5 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ หรือภายหลังจากนั้น 2. ธนาคารแสดงได้ว่าดอกเบี้ยจ่ายของหุ้นกู้ นี้ไม่สามารถนำมาหักภาษีได้ 3. ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนด เพิ่มเติมให้ธนาคารไถ่ถอนหุ้นกู้ก่อนครบ กำหนดได้ |

| ประเภทหลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละ) | ครบกำหนด ไถ่ถอน | หลักประกัน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน (ณ 31 ธันวาคม 2558) | ผู้แทนผู้ถือ หุ้นกู้ | เงื่อนไขอื่น ๆ |
|--|---|--------------------|---------------------|--|-------------------------|--|
| 2. หุ้นกู้ด้อยสิทธิ (TMB225B) (วันที่ออก: 25 พฤษภาคม 2555 จำนวน 950 ล้านบาท) | อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 4.50 ต่อปี จ่ายดอกเบี้ย ล่วงหน้าทุกวันที่ 25 พฤษภาคม ของทุกปี ยกเว้นดอกเบี้ยงวดแรก ชำระในวันที่ 1 มิถุนายน 2555 | พฤษภาคม 2565 | ไม่มี หลักประกัน | 0.95 ล้านบาท 950 ล้านบาท | ธนาคาร กสิกรไทย | ธนาคารอาจใช้สิทธิไถ่ถอนหุ้นกู้ทั้งจำนวน ก่อนวันครบกำหนดไถ่ถอนได้หากได้รับ อนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ 1. ณ วันครบรอบ 5 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ หรือภายหลังจากนั้น 2. ธนาคารแสดงได้ว่าดอกเบี้ยจ่ายของหุ้นกู้ นี้ไม่สามารถนำมาหักภาษีได้ 3. ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนด เพิ่มเติมให้ธนาคารไถ่ถอนหุ้นกู้ก่อนครบ กำหนดได้ |

| ประเภทหลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละ) | ครบกำหนด ไถ่ถอน | หลักประกัน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน (ณ 31 ธันวาคม 2558) | ผู้แทนผู้ถือ หุ้นกู้ | เงื่อนไขอื่น ๆ |
|--|---|--------------------|---------------------|--|----------------------------------|---|
| 3. ตราสารด้อยสิทธิ (TMB248A) (วันที่ออก: 29 สิงหาคม 2557 จำนวน 15,000 ล้านบาท) | อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 5.50 ต่อปี | สิงหาคม 2567 | ไม่มี หลักประกัน | 15 ล้านหน่วย 15,000 ล้านบาท | - | ธนาคารอาจใช้สิทธิไถ่ถอนตราสารทั้ง จำนวนก่อนวันครบกำหนดไถ่ถอนได้หาก ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ 1. ณ วันครบรอบ 5 ปี นับแต่วันออกหุ้นกู้ หรือภายหลังจากนั้น 2. มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายอันส่งผล ให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของธนาคาร เปลี่ยนแปลงไป 3. มีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การกำกับ ดูแลเงินกองทุน อันส่งผลให้ตราสารที่เคย นับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 มีคุณสมบัติไม่ ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 4. เป็นไปตามเงื่อนไขเพิ่มเติมของธนาคาร แห่งประเทศไทย |
| 4. หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ (วันที่ออก : 9 มีนาคม 2558 จำนวน 600 ล้านบาท) | อัตราคงที่ ร้อยละ 5.50 ต่อปี | มีนาคม 2561 | ไม่มี หลักประกัน | 600 หน่วย 600 ล้านบาท (ประมาณ 3,327 ล้าน บาท) | ธนาคาร เอชเอสบีซี , ฮ่องกง | หุ้นกู้ดังกล่าวออกภายใต้โครงการ Euro Medium Term Note ของธนาคาร |

| ประเภทหลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละ) | ครบกำหนด ไถ่ถอน | หลักประกัน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน (ณ 31 ธันวาคม 2558) | ผู้แทนผู้ถือ หุ้นกู้ | เงื่อนไขอื่น ๆ |
|------------------|---------------------------|--------------------|------------|--|-------------------------|----------------|
| 5. ตั๋วแลกเงิน | 2.15 - 4.50 | 2559 | - | 15 ล้านบาท | - | - |

7.2 ผู้ถือหุ้น

(1) ผู้ถือหุ้นรายใหญ่

รายชื่อผู้ถือหุ้นของธนาคารสูงสุด 10 รายแรก ณ วันปิดสมุดทะเบียนพักการโอนหุ้นครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2558 เพื่อสิทธิในการรับเงินปันผลจากผลการดำเนินงานปี 2557 มีดังนี้

| ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ | จำนวนหุ้นสามัญ (หุ้น) | คิดเป็นร้อยละ |
|---|-----------------------|---------------|
| 1. กระทรวงการคลัง | 11,364,282,005 | 25.976 |
| 2. ING Bank N.V. | 10,970,893,359 | 25.077 |
| 3. บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด | 3,817,747,540 | 8.726 |
| 4. STATE STREET BANK EUROPE LIMITED | 1,239,061,300 | 2.832 |
| 5. CHASE NOMINEES LIMITED | 1,114,821,876 | 2.548 |
| 6. HSBC (SINGAPORE) NOMINEES PTE LTD | 1,086,941,139 | 2.484 |
| 7. DBS BANK LTD | 780,000,000 | 1.783 |
| 8. นางสมพร จีรุ่งเรืองกิจ | 702,000,000 | 1.605 |
| 9. กองทัพบก | 546,499,860 | 1.249 |
| 10. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (EQ-TH) | 388,026,100 | 0.887 |

ที่มา : ข้อมูลการปิดสมุดทะเบียนล่าสุด ณ วันที่ 24 เมษายน 2558 ซึ่งจัดทำโดย บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ถือหุ้นสามารถดูรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้จาก www.set.or.th

(2) ในกรณีบริษัทประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (holding company)

-ไม่มี-

(3) ข้อตกลงระหว่างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (Largest Shareholders' Agreement)

เงื่อนไขในการเข้าถือหุ้นธนาคาร โดย ING Bank N.V. ตามมติรับทราบโดยที่ประชุมผู้ถือหุ้นในเดือนพฤศจิกายน 2550

ก. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเว้นแต่คู่สัญญาจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น ตราบเท่าที่ ING Bank N.V. และกระทรวงการคลังถือหุ้นในธนาคารมากกว่าร้อยละ 10 ของหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วทั้งหมดของธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อยของธนาคารจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอย่างน้อยหนึ่งท่านซึ่งได้รับการเสนอชื่อโดย ING Bank N.V. และกรรมการอย่างน้อยหนึ่งท่านซึ่งได้รับการเสนอชื่อโดยกระทรวงการคลัง ในกรณีที่สัดส่วนการถือหุ้นในธนาคารของ ING Bank N.V. หรือกระทรวงการคลังลดลงต่ำกว่าร้อยละ 10 ของหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วทั้งหมดของธนาคาร การดำรงไว้ซึ่งจำนวนผู้แทนขั้นต่ำของ ING Bank N.V. หรือกระทรวงการคลังในคณะกรรมการชุดย่อยเป็นอันสิ้นสุดลง

ข. ตราบเท่าที่ ING Bank N.V. และกระทรวงการคลัง เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 2 รายแรก (เว้นแต่ ING Bank N.V. และกระทรวงการคลังจะตกลงเป็นอย่างอื่น) ING Bank N.V. และกระทรวงการคลังต้องร่วมกันเสนอชื่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานคณะกรรมการ และประธานคณะกรรมการบริหารของธนาคารและ ตราบเท่าที่ ING Bank N.V. เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สุดของธนาคาร (โดยไม่นับกระทรวงการคลัง) ING Bank N.V. มีสิทธิเสนอชื่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้าน

ปฏิบัติการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งการแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวต้องได้รับมติเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงข้างมากของคณะกรรมการของธนาคาร

ค. ตราบเท่าที่ ING Bank N.V. ยังถือหุ้นในธนาคารในสัดส่วนร้อยละ 10 หรือมากกว่าของหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้ว ทั้งหมดของธนาคาร ธนาคารต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การควบคุมภายใน มาตรฐานและนโยบายด้านสินเชื่อและการให้สินเชื่อ ซึ่งใช้ในการทั่วไปในกลุ่มของ ING Bank N.V. ทั้งนี้ เท่าที่กฎหมาย กฎระเบียบและข้อกำหนดของหน่วยงานที่กำกับดูแลของธนาคารอนุญาตให้ทำได้ อนึ่ง ING Bank N.V. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจำหน่ายสินทรัพย์ที่สำคัญของธนาคาร นโยบายการจ่ายเงินปันผล และนโยบายการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการเงิน รวมถึงลักษณะการดำเนินงานหลักของธนาคาร

ง. ING Bank N.V. จะส่งตัวแทนเป็นกรรมการของธนาคารจำนวน 3 ท่าน ซึ่งไม่เกินกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดและไม่สามารถควบคุมการออกเสียงลงคะแนนของที่ประชุมคณะกรรมการได้ นอกจากนี้ ING Bank N.V. อาจจะแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารในธนาคาร

7.3 ข้อตกลงระหว่างธนาคารทหารไทยกับพันธมิตรทางธุรกิจ

7.3.1 ข้อตกลงระหว่างธนาคารทหารไทย กับ บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านธุรกิจประกันชีวิต

ในปี 2550 ธนาคารได้เข้าทำสัญญาเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ให้แก่ บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (เดิมชื่อ บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน))

สรุปสัญญาแต่งตั้งธนาคารเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ให้แก่ FWD Life Insurance (“Bancassurance Product Distribution Agreement”)

| ประเภทของรายการ | การให้บริการเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร |
|---|---|
| วันที่ทำสัญญา | 18 ธันวาคม 2550 |
| คู่สัญญาที่เกี่ยวข้อง | ผู้ให้บริการ: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (“นายหน้าประกันชีวิต”) ผู้รับบริการ: บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) (เดิมชื่อ บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)) |
| ระยะเวลาของสัญญา | ระยะเวลาขั้นต่ำ 10 ปี นับจากวันที่สัญญามีผลบังคับใช้ |
| สาระสำคัญของสัญญานายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต | (1) <u>การแต่งตั้งนายหน้าประกันชีวิต</u> แต่งตั้งให้ธนาคารเป็นนายหน้าจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และธนาคารตกลงรับเป็นนายหน้าจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตามข้อกำหนดเงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญา (2) <u>หน้าที่ของบริษัท</u> <ul style="list-style-type: none"> จัดทำวิจัยเกี่ยวกับการแข่งขันทางด้านธุรกิจประกัน และพัฒนาผลิตภัณฑ์ รับประกันชีวิตของผู้ประกันชีวิตตามเงื่อนไขกรมธรรม์ของแต่ละผลิตภัณฑ์ |

| ประเภทของรายการ | การให้บริการเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร |
|-----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้ธนาคารและพนักงานของธนาคารในการเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านธนาคารให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทางกำกับที่เกี่ยวข้องทั้งหมด มีการจัดการฝึกอบรมพนักงานของธนาคาร ให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับธนาคารในด้านการตลาด โปรโมชัน เช่น ข้อมูลลูกค้า รายงานต่างๆ ให้บริการดูแลลูกค้าหลังการขายอย่างเหมาะสม พัฒนาแผนดำเนินธุรกิจระยะกลางร่วมกับธนาคาร <p>(3) หน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิต</p> <ul style="list-style-type: none"> จำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านช่องทางการจัดจำหน่าย ของธนาคาร และจัดสรรฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารรวมถึงข้อมูลอื่นๆ ของธนาคาร และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตของธนาคารให้แก่บริษัท ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า นโยบายของธนาคารด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จัดทำวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า เพื่อใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกัน จัดโปรโมชันและกิจกรรมทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ พัฒนาแผนธุรกิจระยะกลางร่วมกับบริษัท และจัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆ ที่ทำให้แผนธุรกิจดังกล่าวประสบความสำเร็จ <p>(4) Operation Committee</p> <ul style="list-style-type: none"> คู่สัญญาจะจัดตั้ง Operation Committee มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการภายใต้สัญญานี้ คณะกรรมการจะมีทั้งหมด 8 ท่าน โดยแต่ละคู่สัญญาคัดเลือกมาฝ่ายละ 4 ท่าน โดยสมาชิกของ Operation Committee มีหน้าที่ รับผิดชอบในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ภายใต้สัญญานี้ Operation Committee จะมีการประชุมกันทุกเดือน <p>(5) เงื่อนไขในการมีผลบังคับใช้ของสัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2551 และ การอนุมัติข้อตกลงนี้โดยคณะกรรมการธนาคารและผู้ถือหุ้นของธนาคาร (ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารประจำปี 2551) ซึ่งเป็นไปตามกฎของการเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ภายหลัง ING และ ISH เข้าซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของธนาคารเสร็จสิ้นแล้ว และ ทำการยกเลิกสัญญากับ TCLIFE ในการเป็นตัวแทนธุรกิจประกันชีวิตผ่านธนาคาร <p>(6) การยกเลิกสัญญา</p> <p>สัญญานี้มีผลบังคับใช้ 10 ปี กรณีที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องการเจรจาต่อรองเงื่อนไขใน</p> |

| ประเภทของรายการ | การให้บริการเป็นนายหน้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร |
|-----------------|--|
| | <p>สัญญา จะต้องแจ้งเป็นหนังสือล่วงหน้าอย่างน้อยก่อนขึ้นปีที่ 10 ของอายุสัญญา ถ้าเจราจาตกลงเงื่อนไขกันไม่ได้ภายในปีที่ 10 ถือว่าสัญญาสิ้นสุดลง ณ สิ้นปีที่ 10 หากคู่สัญญาไม่มีการแจ้งความประสงค์ขอเจราจาเงื่อนไขสัญญาก่อนขึ้นปีที่ 10 สัญญาจะได้รับการต่ออายุอัตโนมัติออกไปอีก 10 ปี</p> <p>(7) ข้อจำกัดในการทำธุรกิจ</p> <p>ธนาคารหรือกลุ่มของธนาคารจะไม่ดำเนินการในการเป็นพันธมิตรด้านธุรกิจประกันผ่านธนาคาร กับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ ในประเทศไทย เว้นแต่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา</p> |

7.3.2 ข้อตกลงระหว่างธนาคารทหารไทย กับ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ในด้านธุรกิจกองทุนรวม

ตั้งแต่ เมษายน 2557 ธนาคารได้เริ่มนโยบาย Open Architecture ซึ่งเป็นการเปิดกว้างในการนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่ครบถ้วน และหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารสามารถเลือกลงทุนได้เหมาะสมความต้องการ และความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงของลูกค้า ในปี 2558 ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนการจำหน่าย รับซื้อคืน และสับเปลี่ยนการถือหน่วยลงทุน ให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน รวมทั้งสิ้น 5 บริษัท ได้แก่ 1) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด 2) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด 3) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน (ประเทศไทย) จำกัด 4) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซีไอเอ็มบี-พริ้นซิเพิล (ประเทศไทย) จำกัด และ 5) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยบริษัทจัดการแต่งตั้งธนาคารให้เป็นผู้สนับสนุนการจำหน่าย รับซื้อคืน และสับเปลี่ยนการถือหน่วยลงทุน หรือให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญา รวมทั้งเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน ก.ล.ต.”) หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

7.4.1 นโยบายการจ่ายเงินปันผลของธนาคาร

ธนาคารกำหนดการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นจากการเงินเฉพาะของธนาคาร โดยคำนึงถึง ผลประกอบการ และผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว รวมถึงความเพียงพอของเงินกองทุนและการจัดสรรเงินสำรองต่างๆ ของธนาคาร ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆ ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การจ่ายเงินปันผลของธนาคารต้องเป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.31/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดขึ้นและการกักเงินสำรองของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 ที่กำหนดว่า ในระหว่างเวลาที่สถาบันการเงินยังไม่ได้ตัดสินใจที่เสียหายออกจากบัญชีหรือยังกักเงินสำรองสำหรับสินทรัพย์ และภาระผูกพันที่อาจเสียหายและไม่เสียหายไม่ครบทั้งจำนวน สถาบันการเงินจะจ่ายเงินปันผลหรือเงินตอบแทนอื่นใดแก่ผู้ถือหุ้นมิได้ และตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 21/2555 เรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบันทึกบัญชีของสถาบันการเงิน หมวด 8 นโยบายการจ่ายเงินปันผล ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2555 ที่กำหนดว่าสถาบันการเงินไม่ควรนำกำไรที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง หรือไม่มีกระแสเงินสดรับจริงมาใช้ในการจ่ายเงินปันผล เช่น กำไรที่เกิดจากการตีราคาหลักทรัพย์เพื่อค่า (Mark to Market) และกำไรที่เกิดจากการโอนเปลี่ยนประเภทสินทรัพย์ทางการเงิน เป็นต้น และ

สถาบันการเงินไม่ควรนำกำไรที่เกิดจากการขายทรัพย์สินที่มีได้มาซื้อขายจริง ซึ่งมีผลทำให้สถาบันการเงินมีกำไรสูงกว่าหรือขาดทุนต่ำกว่ากรณีปกติมาใช้ในการจ่ายเงินปันผล เช่น กำไรที่เกิดจากการขายทรัพย์สินรอการขายของสถาบันการเงินที่มีเงื่อนไขให้สถาบันการเงินสามารถซื้อคืนหรือมีสิทธิซื้อคืนทรัพย์สินนั้นได้ในอนาคต เป็นต้น

ทั้งนี้ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2555 ซึ่งจะเริ่มมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารดำรงเงินกองทุนส่วนเพิ่มเพื่อรองรับผลขาดทุนในภาวะวิกฤต (Conservation buffer) เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ดำรงเงินกองทุนเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากเกณฑ์การดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำของ ธปท. ทั้งนี้ ในการดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มข้างต้นนั้น หากธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถดำรงอัตราส่วนเงินกองทุนส่วนเพิ่มตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ให้ธนาคารพาณิชย์เก็บสะสมเงินกำไรสุทธิบางส่วนหรือทั้งหมดตามสัดส่วนที่กำหนด โดยจำกัดวิธีการจัดสรรกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ (Earning distribution) ได้แก่ การจ่ายเงินปันผล แม้ว่าจะยังไม่มีผลบังคับใช้จนกว่าจะถึงปี 2559 อย่างไรก็ตาม ธนาคารมุ่งที่จะดำรงเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าเงินกองทุนส่วนเพิ่มที่ต้องดำรงเพิ่มเติม ตามแผนการดำรงเงินกองทุนของธนาคาร และนโยบายการจ่ายเงินปันผล

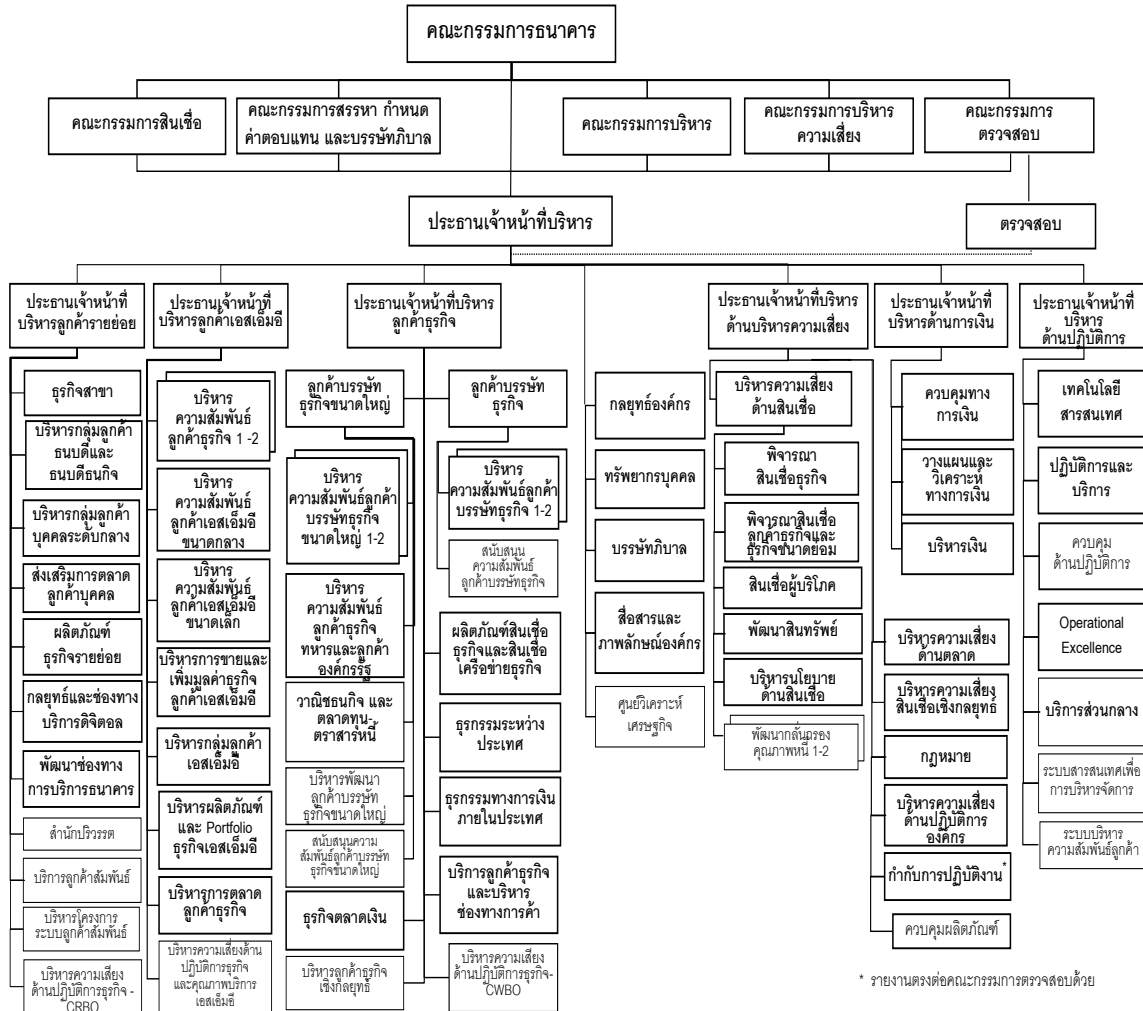
7.4.2 นโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการของบริษัทนั้น เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุม ผู้ถือหุ้นเพื่อให้ความเห็นชอบ โดยการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการและแผนงานธุรกิจของแต่ละบริษัทและเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8 โครงสร้างการจัดการ

8.1 โครงสร้างองค์กร

31 ธันวาคม 2558



8.2 คณะกรรมการธนาคาร

ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559 คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยกรรมการจำนวน 12 คน โดยเป็นกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารจำนวน 7 คน กรรมการอิสระจำนวน 4 คน และกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน ดังนี้

| รายชื่อกรรมการ | ตำแหน่ง | วันที่ดำรงตำแหน่ง | วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี-เดือน) | การเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการ (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|---|--|-------------------|----------------------------------|--|
| 1. นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์ | ประธานกรรมการ | 5 มิ.ย. 2556 | 2 ปี 7 เดือน | 12/13 |
| 2. พลเอก ชีรชัย นาควานิช ⁽¹⁾ | กรรมการ | 2 พ.ย. 2558 | 2 เดือน | 0/3 |
| 3. นายฟิลลิป จี. เอ. โอ. ดามัส (Mr. Philippe G.J.E.O. Damas) | • กรรมการ • ประธานคณะกรรมการบริหาร • กรรมการในคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล | 28 ธ.ค. 2550 | 8 ปี | 12/13 |
| 4. นายสิงหะ นิกรพันธุ์ | • กรรมการอิสระ • ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ | 10 ม.ค. 2557 | 1 ปี 11 เดือน | 13/13 |
| 5. นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ⁽²⁾ | • กรรมการอิสระ • ประธานคณะกรรมการสรรหา กำหนด ค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล • กรรมการในคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง | 10 เม.ย. 2558 | 9 เดือน | 9/10 |
| 6. นายโยฮันเนส ฟรานซิสกัส กริเซล ⁽³⁾ (Mr. Johannes Franciscus Grisel) | • กรรมการ • ประธานคณะกรรมการบริหารความ เสี่ยง • กรรมการในคณะกรรมการสินเชื่อ | 1 ก.ย. 2558 | 4 เดือน | 5/5 |
| 7. นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ | • กรรมการ • ประธานคณะกรรมการสินเชื่อ • กรรมการในคณะกรรมการบริหาร • กรรมการในคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล | 23 ก.พ. 2555 | 3 ปี 10 เดือน | 12/13 |
| 8. นายวอน นิเจล ริคเตอร์ (Mr. Vaughn Nigel Richtor) | • กรรมการ • กรรมการในคณะกรรมการบริหาร | 28 ธ.ค. 2550 | 8 ปี | 9/13 |
| 9. นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ⁽⁴⁾ | • กรรมการ • กรรมการในคณะกรรมการบริหาร • กรรมการในคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง • กรรมการในคณะกรรมการสินเชื่อ | 1 มิ.ย. 2558 | 7 เดือน | 8/8 |
| 10. นายคริสโตเฟอร์ จอห์น คิง (Mr. Christopher John King) | • กรรมการอิสระ • กรรมการตรวจสอบ • กรรมการในคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล | 1 ก.ย. 2547 | 11 ปี 4 เดือน | 12/13 |
| 11. นายไพโรจน์ วังศ์สมิทธิ์ ⁽⁵⁾ | • กรรมการอิสระ • กรรมการตรวจสอบ | 12 ก.พ. 2559 | - | - |

| รายชื่อกรรมการ | ตำแหน่ง | วันที่ดำรงตำแหน่ง | วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี-เดือน) | การเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการ (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|---------------------------|---|-------------------|----------------------------------|--|
| 12. นายบุญฤทธิ์ หวังเจริญ | <ul style="list-style-type: none"> กรรมการ กรรมการในคณะกรรมการบริหาร กรรมการในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการในคณะกรรมการสินเชื่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร | 14 ก.ค. 2551 | 7 ปี 6 เดือน | 13/13 |

หมายเหตุ

⁽¹⁾ พลเอก ชีรชัย นาควานิช ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทน พลเอกวีรณ ฉันทศาสตร์โกศล อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 10/2558 เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2558

⁽²⁾ นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายราชนทร์ พจนสุนทร อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2558

⁽³⁾ นายโยฮันเนส ฟรานซิสกัส คริสเซล ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนางซูซิม อิง อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 7/2558 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558

⁽⁴⁾ นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายอมร อัสวานนท์ อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

⁽⁵⁾ นายไพโรจน์ วงศ์สมบัติ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทน นายนคร ทองประยูร อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2559 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559

โดยมี นางสาวนพวรรณ แสงธีรกิจ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารมีการประชุมการเดือนละ 1 ครั้ง เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน ธนาคารอาจจัดให้มีการประชุมวาระพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร

นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์ ประธานกรรมการ หรือ นายบุญฤทธิ์ หวังเจริญ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของธนาคาร

หลักการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการธนาคาร

- เข้าใจและดำเนินการในการกำกับดูแล รวมถึงเข้าใจความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของธนาคาร
- ปฏิบัติหน้าที่ตาม “หลักความรับผิดชอบ” “หลักความซื่อสัตย์สุจริต” และ “หลักความระมัดระวัง” ตามกฎหมายของประเทศไทยและมาตรฐานการกำกับดูแล
- หลีกเลี่ยงการมีส่วนได้เสียและเหตุอันก่อให้เกิดการมีส่วนได้เสียนั้น รวมถึงกำหนดและบังคับใช้มาตรการต่างๆ ในการควบคุมและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากบุคลากรของธนาคารที่ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกหรือองค์กรอื่นๆ
- อุทิศเวลาและกำลังให้เพียงพอสำหรับปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ
- หลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการบริหารงานประจำวันของธนาคาร ยกเว้น กรรมการที่เป็นผู้บริหาร
- รับข้อมูลการบริหารเพื่อให้คณะกรรมการธนาคารปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารที่จะตัดสินใจว่าต้องการข้อมูลประเภทใด

7. ไม่เข้าร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่กรรมการธนาคาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องกับกรรมการธนาคารมีส่วนได้เสีย

8. กำกับดูแลผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร โดยอาศัยอำนาจและหน้าที่ในการสอบถามและขอคำอธิบายที่ชัดเจนจากผู้บริหาร รวมถึงกำหนดให้ได้รับข้อมูลเพียงพอและมีเวลาในการพิจารณาตัดสินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร

9. รักษาข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจของธนาคารและข้อมูลลูกค้าไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลอื่น รวมทั้งไม่นำข้อมูลความลับของธนาคารและลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากธนาคารหรือเป็นไปตามกฎหมาย

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้มอบอำนาจการบริหารจัดการและการดำเนินงานของธนาคารให้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Executive Officer) รวมถึงการดำเนินการตามกลยุทธ์ที่อนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร โดยคณะกรรมการธนาคารมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร และติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการนำวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของธนาคารไปปฏิบัติ รวมทั้งทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเป็นประจำทุกปีให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านกลยุทธ์และนโยบาย

1. อนุมัติกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคารในภาพรวม รวมถึงนโยบายด้านความเสี่ยงและขั้นตอนการบริหารจัดการด้านความเสี่ยง

2. อนุมัติงบประมาณรวมถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

3. ปกป้องคุณค่าของธนาคารในระยะยาวซึ่งในที่นี้รวมหมายถึงแบรนด์และชื่อเสียงของธนาคาร

4. พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อกรณีที่วงเงินกู้เกินกว่าอำนาจอนุมัติของฝ่ายจัดการ

5. พิจารณาอนุมัติเพดานความเสี่ยงอื่นๆ และนโยบายตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่กำกับดูแลกำหนด

6. กำหนดประเด็นและตารางเวลาที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารระหว่างปี สำหรับประเด็นที่สำคัญ ที่ควรนำเสนอก่อนประเด็นทั่วไป เช่น กลยุทธ์ สถานะทางการเงิน ความคืบหน้าเกี่ยวกับงบประมาณและแผนการดำเนินงาน การวางแผนเงินทุน ความเสี่ยงต่างๆ การประเมินผลการดำเนินงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และการกำกับดูแลการดำเนินการต่างๆ เช่น กระบวนการพิจารณาอนุมัติผลิตภัณฑ์

7. พิจารณาอนุมัติอำนาจหน้าที่หรือมอบอำนาจอนุมัติพิจารณาสินเชื่อ เพดานความเสี่ยงด้านตลาด การเข้าครอบครองกิจการ การขายกิจการ การลงทุน หรือการรับรู้หรือการเริ่มธุรกิจใหม่

ด้านการกำกับการปฏิบัติงาน

1. ควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการธนาคารอันเป็นส่วนหนึ่งของการถ่วงดุลอำนาจเพื่อการกำกับการปฏิบัติงานที่ดี

2. พบปะผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำเพื่อทบทวนนโยบาย สร้างแนวทางการสื่อสารและการติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับเป้าหมายของธนาคาร

3. ส่งเสริมความมั่นคงและแข็งแกร่งของธนาคาร เข้าใจลักษณะของกฎเกณฑ์ทางการและดำเนินการเพื่อให้ธนาคารดำรงความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานที่กำกับดูแล

4. ให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายจัดการ ตลอดจนคำแนะนำในการปฏิบัติงานตามที่ได้รวบรวมจากสถานการณ์ต่างๆ

5. ทบทวนและพิจารณาอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด และวงเงินสินเชื่อแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในกรณีที่ได้รับอนุญาตหรือต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านการจัดการองค์กร

1. จัดระเบียบคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

2. แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อให้ความช่วยเหลือในการทำหน้าที่และให้คำปรึกษาในเรื่องที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแก่คณะกรรมการธนาคาร

3. ประเมินประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการธนาคาร รวมถึงเรื่องการเสนอซื้อและการคัดเลือกกรรมการธนาคาร การจัดการเรื่องข้อขัดแย้งทางผลประโยชน์ การแก้ไขจุดอ่อนที่มีและดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น

4. พัฒนาและรักษาระดับความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เหมาะสมตามธุรกิจของธนาคารที่เติบโตและมีความซับซ้อนมากขึ้น

5. คัดเลือก ดูแลและปรับเปลี่ยนผู้บริหารหลักเมื่อจำเป็น โดยมั่นใจว่าธนาคารมีแผนการสืบทอดผู้บริหารที่เหมาะสม และผู้สืบทอดตำแหน่งเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมในการบริหารกิจการธนาคาร

6. คัดเลือก ประเมิน และกำหนดค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหารตลอดจนผู้บริหารระดับสูงที่กำหนด

7. ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผลประโยชน์และค่าตอบแทนของธนาคารมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และข้อคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

8. ทบทวนโครงสร้างภายในของธนาคารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าขอบเขตความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการมีความชัดเจนทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้ การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจหรือมอบอำนาจช่วงที่ทำให้คณะกรรมการธนาคาร หรือผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารสามารถอนุมัติรายการที่ตน หรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ตามที่นิยามไว้ในประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง) มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อื่นใดกับธนาคาร หรือบริษัทย่อยของธนาคาร ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติไว้

8.3 ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ผู้บริหารของธนาคาร (ตามคำนิยามของ ก.ล.ต.) ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 26 คน ดังนี้

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล | ตำแหน่ง |
|-------|--------------------------------|---|
| 1 | นาย บุญทักษ์ หวังเจริญ | ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร |
| 2 | นายโรนัลด์ บาร์ท ฮูซแมน | ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย |
| 3 | นายไทรรงค์ บุตราภาส | ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าเอสเอ็มอี |
| 4 | นาย ปิติ ตัณฑเกษม | ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ |
| 5 | นายฟรานซิสค์ เจอราดซ์ โรเคิซ | ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง |
| 6 | นาย ลอเรนโซ ทัสซาน-บัลซัท | ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ |
| 7 | นาย อนุมศักดิ์ โชติประกาย | ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน |
| 8 | นางสาว แววลัย วัฒนา | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่, หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารควบคุมทางการเงิน |
| 9 | นาย จิรศักดิ์ จันทโรทัย | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่, หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารการเงิน |
| 10 | นางสาว อาวีวรรณ ตั้งตรงจิตร | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่, หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงิน |
| 11 | นาง สุนทรี ชีวะพัฒน์ | ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่บริหารอำนวยการบริหารเงิน และผู้จัดการสาขา Cayman |
| 12 | นาย เมธ กนกพิบูล | ผู้อำนวยการอาวุโส, เจ้าหน้าที่บริหารรายงานทางการเงินและภาษี |
| 13 | นาย ธวัชชัย ตรังนามสุขกิจ | ผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการอาวุโสวิเคราะห์การเงิน |
| 14 | นางสาว วาริ ธัญมณฑลสวัสดิ์ | รองผู้อำนวยการ, หัวหน้างานการเงิน |
| 15 | นาง กมลมาลย์ สดวาร์ | รองผู้อำนวยการ, ผู้เชี่ยวชาญบัญชีอาวุโส |
| 16 | นางสาว ภาวิณี ชยาธุณกุล | ผู้อำนวยการอาวุโส, เจ้าหน้าที่บริหารการบัญชีทั่วไป |
| 17 | นาง จาริณี ยิ้มอุดม | รองผู้อำนวยการ, หัวหน้าประมวลบัญชี |
| 18 | นางสาว ดวงจันทร์ แซ่มั่ม | ผู้อำนวยการอาวุโส, เจ้าหน้าที่บริหารบัญชีบริหาร |
| 19 | นางสาว พิมพ์วรรณ พัวรัตนอรุณกร | ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่บริหารวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงินลูกค้าธุรกิจ |
| 20 | นาย พรชัย ประกอบวนิชกุล | ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่บริหารวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงินลูกค้ารายย่อย |
| 21 | นาง สุภาวดี วุฒิเทียร | รองผู้อำนวยการ, หัวหน้าจัดการรายงานกำกับธนาคาร |
| 22 | นาย สุรินทร์ มัชฌนา* | ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่บริหารศูนย์ข้อมูลรายงานกำกับธนาคาร |
| 23 | นางสาวรจนา รัตนอุบล | ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่บริหารสนับสนุนระบบบัญชีบริหาร |
| 24 | นางสาว สุภาภรณ์ เตชะโชควิวัฒน์ | ผู้อำนวยการอาวุโส, เจ้าหน้าที่บริหารบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน |
| 25 | นาย เฉลิมชัย ไพสิฐมงคล | ผู้อำนวยการอาวุโส, เจ้าหน้าที่บริหารบริหารการลงทุนและต้นทุนทางการเงิน |
| 26 | นาย พอล เฟลทเซอร์ เมลลิ่ง | ผู้อำนวยการอาวุโส, เจ้าหน้าที่บริหารบริหารเงินกองทุน |

*เกษียณอายุตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558

8.4 เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง นางสาวนพวรรณ แสงธีรกิจ ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท (รายละเอียดข้อมูลประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการเข้ารับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเลขานุการบริษัท ปรากฏตามเอกสารแนบ 1)

เลขานุการบริษัทมีบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการกำกับดูแลติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของคณะกรรมการธนาคาร ฝ่ายจัดการ และธนาคารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ของทางที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับของธนาคาร รวมทั้งสนับสนุนให้การดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อย ฝ่ายจัดการ และธนาคารเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance)

เลขานุการบริษัทมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ต่อธนาคาร

- (1) ควบคุมและกำกับดูแลให้ธนาคารดำเนินธุรกิจในภาพรวมให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นไปตามมติของคณะกรรมการธนาคาร และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- (2) ดูแลการจัดเก็บและรักษาเอกสารสำคัญธนาคาร อาทิ หนังสือรับรอง บริคณห์สนธิ ข้อบังคับของธนาคาร ทะเบียนผู้ถือหุ้น ใบอนุญาตต่างๆ และ หนังสือมอบอำนาจ เป็นต้น
- (3) ผลักดันแนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้ธนาคารมีการจัดทำนโยบาย และมีการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และมีการทบทวนอยู่เสมอ
- (4) งานติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน (Contact Person)

2. บทบาทหน้าที่ต่อคณะกรรมการ

- (1) เป็นที่ปรึกษาในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- (2) ดูแล และควบคุมให้ดำเนินการเรื่องการประชุมคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยที่ตั้งโดยคณะกรรมการธนาคารให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อบังคับธนาคาร กฎบัตรของคณะกรรมการแต่ละคณะและข้อพึงปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- (3) เป็นเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงคณะประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงจัดทำรายงานการประชุมที่ต้องครบถ้วน พร้อมแจ้งมติที่ประชุมต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและมีการติดตามให้มีการปฏิบัติตาม
- (4) ดูแลการเปลี่ยนแปลงกรรมการ และตรวจสอบคุณสมบัติกรรมการในกรณีมีการแต่งตั้งกรรมการใหม่ / กรรมการครบวาระ ตามข้อกำหนดของทางราชการ รวมถึงการขอความเห็นชอบต่อธนาคารแห่งประเทศไทย
- (5) สอบทานให้กรรมการธนาคารมีคุณสมบัติครบถ้วนตลอดระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการธนาคาร ตามข้อกำหนดของทางราชการอยู่เสมอ
- (6) ดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายในของกรรมการ
- (7) ส่งเสริมการพัฒนากฎการ
- (8) จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการ

(9) ดูแลให้กรรมการและผู้บริหาร ได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายอย่างครบถ้วนในเรื่องการประกันความรับผิดของกรรมการและผู้บริหาร (Directors and Officers Liability Insurance: D&O Insurance)

3. บทบาทหน้าที่ต่อผู้ถือหุ้น

(1) กำกับดูแลการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ข้อบังคับธนาคารและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงทำหน้าที่เป็นเลขานุการในการประชุมผู้ถือหุ้น

(2) ดูแลเรื่องสิทธิของผู้ถือหุ้น และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ถือหุ้น

8.5 การประชุมคณะกรรมการ

ในปี 2558 รายละเอียดการเข้าประชุมของกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย เป็นดังนี้

| ชื่อ-นามสกุล | คณะกรรมการ ธนาคาร | คณะกรรมการ บริหาร | คณะกรรมการ ตรวจสอบ | คณะกรรมการ สรรหา กำหนด ค่าตอบแทนและ บรรษัทภิบาล | คณะกรรมการ บริหาร ความเสี่ยง | คณะกรรมการ สินเชื่อ |
|---|----------------------|----------------------|-----------------------|--|------------------------------------|------------------------|
| จำนวนการประชุมตั้งแต่ ม.ค. – ธ.ค. 58 | 13 | 14 | 14 | 14 | 12 | 18 |
| 1. นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์ | 12/13 | | | | | |
| 2. พลเอก วีรณัน ฉันทศาสตร์โกศล ⁽¹⁾ | 8/9 | | | | | |
| 3. พลเอก ชีรชัย นาควานิช ⁽²⁾ | 0/3 | | | | | |
| 4. นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. ดามัส (Mr. Philippe G.J.E.O. Damas) | 12/13 | 13/14 | | 12/14 | | |
| 5. นายสิงหะ นิกรพันธุ์ | 13/13 | | 13/14 | | | |
| 6. นายราชนนทร์ พจนสุนทร ⁽¹⁾ | 3/3 | | | 5/5 | 3/3 | |
| 7. นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ⁽³⁾ | 9/10 | | | 8/9 | 8/9 | |
| 8. นางซุช-อิม อึง ⁽¹⁾ (Ms. Swee-Im Ung) | 7/8 | | | | 8/8 | 10/11 |
| 9. นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส คริเชล ⁽⁴⁾ | 5/5 | | | | 3/3 | 4/5 |
| 10. นายพงษ์ภาณุ เสวตรุนทร์ | 12/13 | 14/14 | | 14/14 | | 18/18 |
| 11. นายวอน นิเจล ริกเตอร์ (Mr. Vaughn Nigel Richtor) | 9/13 | 11/14 | | | | |
| 12. นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ⁽⁵⁾ | 8/8 | 9/9 | | | 7/7 | 12/12 |
| 13. นายคริสโตเฟอร์ จอห์น คิง (Mr. Christopher John King) | 12/13 | | 12/14 | 14/14 | | |
| 14. พลเอก กมล แสนอิสสระ ⁽¹⁾ | 2/3 | | 2/3 | | | |
| 15. นายนคร ทองประยูร ⁽¹⁾ | 5/6 | | 8/8 | | | |
| 16. นายบุญทักษ์ หวังเจริญ | 13/13 | 13/14 | | | 10/12 | 13/18 |

⁽¹⁾ ปัจจุบันไม่ได้ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการธนาคาร

⁽²⁾ พลเอก ชีรชัย นาควานิช ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทน พลเอกวีรณัน ฉันทศาสตร์โกศล อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 10/2558 เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2558

(3) นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายราเชนทร์ พจนสุนทร อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2558

(4) นายโยฮันเนส ฟรานซิส คริสเตล ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนางซู-อิม อึง อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 7/2558 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558

(5) นายหยกพร ตันติเสวตรรัตน์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายอมร อัสวานันท์ อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

หมายเหตุ

(1) นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. คามัส เป็นกรรมการที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย

• ในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 12/2558 นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. คามัส ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

• ในการประชุมคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล ครั้งที่พิเศษ 1/2558 นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. คามัส ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

(2) นายวอน นิเจล ริกเตอร์ เป็นกรรมการที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย

ในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 6/2558 8/2558 12/2558 นายวอน นิเจล ริกเตอร์ ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

(3) นางซู-อิม อึง เป็นกรรมการที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย

ในการประชุมคณะกรรมการสินเชื่อ ครั้งที่ 5/2558 7/2558 10/2558 นางซู-อิม อึง ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Teleconferencing

(4) นายโยฮันเนส ฟรานซิส คริสเตล เป็นกรรมการที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย

ในการประชุมคณะกรรมการสินเชื่อ ครั้งที่ 15/2558 นายโยฮันเนส ฟรานซิส คริสเตล ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

ข้อมูลเพิ่มเติม

ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2559 มีมติแต่งตั้งนายไพโรจน์ วงศ์สมบัติ เป็นกรรมการแทนนายนคร ทองประยูร โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559

8.6 ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

8.6.1 ค่าตอบแทนกรรมการ

คณะกรรมการได้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ องค์ประกอบ และค่าตอบแทนกรรมการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยใช้หลักการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ (Fiduciary Duty) และมีความสอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (Accountability and Responsibility) รวมทั้งอยู่ในลักษณะเทียบเคียงได้กับบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันและมีขนาดใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการได้คำนึงถึงความเพียงพอและจูงใจในการสรรหากรรมการที่มีคุณภาพ และคงรักษากรรมการที่ดีให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและความทุ่มเทในการสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ธนาคาร โดยคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาลจะพิจารณาทบทวนค่าตอบแทนกรรมการเป็นประจำทุกปี และนำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เพื่อให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติเป็นประจำทุกปี

องค์ประกอบของค่าตอบแทนกรรมการ ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนรายเดือน ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1.1 เงินประจำตำแหน่ง (Retaining Fee) | • กรรมการที่ดำรงตำแหน่งจะได้รับเงินประจำตำแหน่งเพียงตำแหน่งเดียว |
| 1.2 ค่าตอบแทนกรรมการ (Committee Fee) | • กรรมการจะได้รับค่าตอบแทนกรรมการสำหรับทุกคณะที่ดำรงตำแหน่ง |

2. ค่าเบี้ยประชุมต่อครั้ง (Attendance Fee) * กรรมการจะได้รับค่าเบี้ยประชุมทุกครั้งที่เข้าร่วมประชุม
ค่าตอบแทนกรรมการที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย

| | | ค่าตอบแทนกรรมการ (บาท) | | |
|--|---------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | เงินประจำตำแหน่ง (ต่อปี) | ค่าตอบแทน กรรมการ (ต่อปี) | ค่าเบี้ยประชุม (ต่อครั้ง) |
| คณะกรรมการธนาคาร | ประธาน | 1,800,000 | 1,800,000 | 40,000 |
| | กรรมการ | 384,000 | 384,000 | 30,000 |
| คณะกรรมการบริหาร | ประธาน | 1,440,000 | 1,440,000 | 40,000 |
| | กรรมการ | 422,400 | 422,400 | 31,200 |
| คณะกรรมการตรวจสอบ | ประธาน | 696,000 | 696,000 | 32,400 |
| | กรรมการ | 374,400 | 374,400 | 24,600 |
| คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล | ประธาน | 696,000 | 696,000 | 32,400 |
| | กรรมการ | 374,400 | 374,400 | 24,600 |
| คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง | ประธาน | 696,000 | 696,000 | 32,400 |
| | กรรมการ | 374,400 | 374,400 | 24,600 |
| คณะกรรมการสินเชื่อ | ประธาน | 696,000 | 696,000 | 32,400 |
| | กรรมการ | 374,400 | 374,400 | 24,600 |

กรรมการที่เป็นผู้บริหารของธนาคาร ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามหลักเกณฑ์ของธนาคารและกรรมการผู้แทนที่เป็นผู้บริหารจาก ING Bank N.V. ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามนโยบายของธนาคารต้นสังกัด

ในกรณีที่คณะกรรมการธนาคารมีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยใหม่เพิ่มเติม คณะกรรมการจะดูแลค่าตอบแทนรวมให้อยู่ภายในวงเงินไม่เกิน 40 ล้านบาท ตามที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น

ในปี 2558 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้อนุมัติเงิน โบนัสให้แก่คณะกรรมการธนาคารสำหรับงวดผลการดำเนินงานปี 2557 ในอัตราร้อยละ 0.5 ของเงินปันผลตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคาร โดยให้คณะกรรมการมีอำนาจพิจารณาจัดสรรเงินโบนัสให้แก่กรรมการแต่ละราย ทั้งนี้ กรรมการที่เป็นผู้บริหารของธนาคารและกรรมการผู้แทนที่เป็นผู้บริหารจาก ING Bank N.V. จะไม่รับเงินโบนัสสำหรับคณะกรรมการธนาคาร

ในปี 2558 ธนาคารได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 28,078,800.00 บาท และเงินโบนัสจำนวนทั้งสิ้น 13,103,629.29 บาท ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

| รายชื่อกรรมการ | รายละเอียด |
|--|---|
| 1. นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์ | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะประธานกรรมการ จำนวน 4,080,000 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,998,858.71 บาท |
| 2. พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ^{1/} (ถึง 25 มิถุนายน 2557) | ได้รับเงินโบนัสจำนวน 666,286.23 บาท |
| 3. พลเอกวิวัฒน์ นันทศาสตร์โกศล ^{1/} | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร จำนวน 816,000 บาท และเงินโบนัสจำนวน 111,047.71 บาท |

| รายชื่อกรรมการ | รายละเอียด |
|---|---|
| (ถึง 30 กันยายน 2558) | |
| 4. พลเอก วีรชัย นาควานิช ^{2/} (ตั้งแต่ 2 พฤศจิกายน 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร จำนวน 128,000 บาท |
| 5. นายฟิลลิป จี.เจ.อี.โอ. ดามัส (Mr. Philippe G.J.E.O.Damas) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการบริหาร และกรรมการในคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล จำนวน 4,773,600 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 6. นายสิงหะ นิกรพันธุ์ | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร และประธานคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวน 2,587,200 บาทและเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 7. นายราเชนทร์ พจนสุนทร ^{1/} (ถึง 9 เมษายน 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล และกรรมการในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จำนวน 953,000 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 8. นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ^{3/} (ตั้งแต่ 10 เมษายน 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล และกรรมการในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จำนวน 2,338,800 บาท |
| 9. นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการสินเชื่อ กรรมการในคณะกรรมการบริหาร และกรรมการในคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล จำนวน 4,266,000 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 10. พลเอกกมล แสนอิสระ ^{1/} (ถึง 9 เมษายน 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร และกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวน 442,400 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 11. นายนคร ทองประยูร ^{1/} (ตั้งแต่ 10 เมษายน 2558 ถึง 30 กันยายน 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร และกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวน 918,000 บาท |
| 12. นายอมร อัสวานันท์ ^{1/} | ได้รับเงินโบนัสจำนวน 999,429.35 บาท |
| 13. นายหยกพร ตันติเสวตรรัตน์ ^{4/} (ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร กรรมการในคณะกรรมการบริหาร กรรมการในคณะกรรมการสินเชื่อ และกรรมการในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จำนวน 2,110,600 บาท |
| 14. นายคริสโตเฟอร์ จอห์น คิง (Mr. Christopher John King) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร กรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ และกรรมการในคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล จำนวน 2,516,400 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 15. นางซูช-อิม อึง ^{1/} (Ms.Swee-Im Ung) (ถึง 30 สิงหาคม 2558) | ได้รับค่าตอบแทนในฐานะกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และกรรมการในคณะกรรมการสินเชื่อ จำนวน 2,148,800 บาท และเงินโบนัสจำนวน 1,332,572.47 บาท |
| 16. นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส กริเซล ^{5/} (Mr. Johannes Franciscus Grisel) (ตั้งแต่ 1 กันยายน 2558) | ไม่ได้รับค่าตอบแทนตามเกณฑ์ของ ING Bank N.V. |

| รายชื่อกรรมการ | รายละเอียด |
|---|---|
| 17. นายวอน นิเจล ริคเตอร์ (Mr. Vaughn Nigel Richtor) | ไม่ได้รับค่าตอบแทนตามเกณฑ์ของ ING Bank N.V. |
| 18. นายบุญทักษ์ หวังเจริญ | ไม่ได้รับค่าตอบแทนตามเกณฑ์ของธนาคาร |

- หมายเหตุ: 1/ ปัจจุบันไม่ได้ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการธนาคาร
 2/ พลเอก ชีรชัย นาควานิช ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารแทนพลเอก วีรณ จันทศาสตร์โกศล โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2558
 3/ นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารแทนนายราชนทร์ พจนสุนทร โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2558
 4/ นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารแทนนายอมร อัสวานันท์ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558
 5/ นายโยฮันเนส คริสเชล ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการธนาคารนางซูช-อิม อิง โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558

ข้อมูลเพิ่มเติม

ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2559 มีมติแต่งตั้ง นายไพรัชพงศ์ วงศ์สมิทธิ์เป็นกรรมการแทน นายนคร ทองประชู โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559

ค่าตอบแทนอื่นๆ และสิทธิประโยชน์อื่นๆ

- ไม่มี -

8.6.2 ค่าตอบแทนผู้บริหาร

ในรอบปีบัญชีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ผู้บริหารจำนวน 26 คนของธนาคาร (ตามคำนิยามของสำนักงาน ก.ล.ต.) ได้รับค่าตอบแทนรวมเป็นมูลค่า 265 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือน โบนัส กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนอื่นๆ (ทั้งนี้ ผู้บริหารตามนิยามของสำนักงาน ก.ล.ต. หมายถึง ผู้จัดการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแรกนับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า และเจ้าหน้าที่ในงานบัญชีหรือการเงินที่อาจล่วงรู้ข้อมูลทางการเงินก่อนคนอื่น)

ทั้งนี้ โครงการ TMB PSBP 2010 ได้สิ้นสุดลงเมื่อปี 2557 แต่ยังคงมีผู้บริหารบางส่วนที่จะได้รับการจัดสรรหุ้นในปี 2558 จากผลการดำเนินงานของปี 2555 - 2557 รวมทั้งยังคงมีหุ้นคงเหลือที่ยังรอการจัดสรรจนถึงปี 2561 ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดสรรหุ้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพการทำงานเพื่อผลประโยชน์ที่ดีของธนาคาร โดยการสร้างแรงจูงใจในระยะยาวให้แก่พนักงานที่มีส่วนในการตัดสินใจและดำเนินการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ

8.7 บุคลากร

8.7.1 จำนวนพนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ธนาคารมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 9,270 คน แบ่งตามสายงานได้ดังนี้

| สายงาน | จำนวนพนักงาน (คน) |
|---|-------------------|
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร | 13 |
| ตรวจสอบ | 64 |
| สื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร | 31 |
| บรรษัทภิบาล | 18 |
| ทรัพยากรบุคคล | 70 |
| กลยุทธ์องค์กร | 10 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน | 1 |
| บริหารเงิน | 18 |
| ควบคุมทางการเงิน | 101 |
| วางแผนและวิเคราะห์ทางการเงิน | 39 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ | 39 |
| บริการส่วนกลาง | 214 |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ | 286 |
| Operational Excellence | 30 |
| ปฏิบัติการและบริการ | 675 |
| ควบคุมด้านปฏิบัติการ | 32 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย | 772 |
| พัฒนาช่องทางการบริการธนาคาร | 16 |
| ธุรกิจสาขา | 4345 |
| บริหารกลุ่มลูกค้าบุคคลระดับกลาง | 4 |
| บริหารกลุ่มลูกค้าชนบทและชนบทดิจิทัล | 5 |
| กลยุทธ์และช่องทางบริการดิจิทัล | 96 |
| ส่งเสริมการตลาดลูกค้าบุคคล | 63 |
| ผลิตภัณฑ์ธุรกิจรายย่อย | 77 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง | 5 |

| สายงาน | จำนวนพนักงาน (คน) |
|---|-------------------|
| พิจารณาสินเชื่อลูกค้าธุรกิจและธุรกิจขนาดย่อม | 68 |
| กำกับกรปฏิบัติงาน | 42 |
| สินเชื่อผู้บริโภค | 116 |
| พิจารณาสินเชื่อธุรกิจ | 19 |
| บริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร | 28 |
| บริหารนโยบายด้านสินเชื่อ | 137 |
| พัฒนาสินทรัพย์ | 120 |
| บริหารความเสี่ยงสินเชื่อเชิงกลยุทธ์ | 61 |
| บริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ | 80 |
| กฎหมาย | 31 |
| บริหารความเสี่ยงด้านตลาด | 18 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าเอสเอ็มอี | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าเอสเอ็มอี | 40 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจ 1 | 151 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจ 2 | 150 |
| บริหารการตลาดลูกค้าธุรกิจ | 27 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเอสเอ็มอีขนาดกลาง | 161 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเอสเอ็มอีขนาดเล็ก | 378 |
| บริหารการขายและเพิ่มมูลค่าธุรกิจลูกค้าเอสเอ็มอี | 112 |
| บริหารผลิตภัณฑ์และ Portfolio ธุรกิจเอสเอ็มอี | 22 |
| บริหารกลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี | 6 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ | 1 |
| ขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ | 12 |
| ธุรกิจตลาดเงิน | 52 |
| บริการลูกค้าธุรกิจและบริหารช่องทางการค้า | 73 |
| ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อเครือข่ายธุรกิจ | 22 |
| ลูกค้าบริษัทธุรกิจ | 27 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธุรกิจ 1 | 38 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธุรกิจ 2 | 50 |
| วาณิชธนกิจและตลาดทุน-ตราสารหนี้ | 2 |
| ธุรกรรมทางการเงินภายในประเทศ | 39 |

| สายงาน | จำนวนพนักงาน (คน) |
|--|-------------------|
| ธุรกรรมระหว่างประเทศ | 31 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจทหารและลูกค้าองค์กรรัฐ | 16 |
| ลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ | 21 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ 1 | 47 |
| บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ 2 | 42 |
| จำนวนรวมทั้งหมด | 9,270 |

8.7.2 การเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

ในช่วงปี 2556-2558 พนักงานของธนาคาร มีจำนวนทั้งสิ้น ดังนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 9,015 คน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 8,856 คน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 9,270 คน

8.7.3 ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

ณ 31 ธันวาคม 2558

| ประเภทคดี | จำนวนคดี | สถานะ |
|--------------------------------------|----------|------------------------|
| 1. กรณีธนาคารฟ้องร้องพนักงาน | | |
| 1.1 เรื่องการทุจริตของพนักงาน | 7 | อยู่ในกระบวนการพิจารณา |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | 2 | |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | 5 | |
| 1.2 เรื่องการปฏิบัติหน้าที่โดยประมาท | - | ไม่มี |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | - | |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | - | |

| ประเภทคดี | จำนวนคดี | สถานะ |
|--|----------|------------------------|
| 2. กรณีพนักงานฟ้องร้องธนาคาร | | |
| 2.1 เรื่องสวัสดิการพนักงาน (ที่จอครยนต์) | 1 | |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | - | ไม่มี |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | 1 | |
| 2.2 เรื่องการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม | 17 | |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | 8 | อยู่ในกระบวนการพิจารณา |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | 9 | |
| 2.3 เรื่องเกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัลพิเศษ(โบนัส) | 4 | |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | 2 | อยู่ในกระบวนการพิจารณา |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | 2 | |
| 2.4 เรื่องปรับลดตำแหน่ง | 2 | |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | 2 | อยู่ในกระบวนการพิจารณา |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | - | |
| 2.5 เรื่องขอให้แก้ไขผลการประเมินผลงานปี 2549 | 4 | |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | 2 | อยู่ในกระบวนการพิจารณา |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | 2 | |
| 2.6 เรื่องขอให้จ่ายค่าทำงานวันหยุดพักผ่อนประจำปี | 4 | |
| - คดียังไม่สิ้นสุด | - | ไม่มี |
| - คดีสิ้นสุดแล้ว | 4 | |

8.7.4 ผลตอบแทนของบุคลากร

ธนาคารตระหนักดีว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกำลังสำคัญที่จะผลักดันให้ธนาคารบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการดูแลให้พนักงานของธนาคารทุกคนมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ให้ได้รับผลตอบแทนตามผลงาน ทักษะ ความสามารถ และให้ได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างเหมาะสม เป็นธรรม และอยู่ในระดับที่ทัดเทียมกับสถาบันการเงินอื่น

• ผลตอบแทนรวมของพนักงานและลักษณะผลตอบแทนที่ให้กับพนักงาน

ธนาคารมีการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนและค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับการจ่ายของตลาดและให้เกิดความเป็นธรรมภายในธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารจ่ายเงินช่วยเหลือต่างๆ เพื่อตอบแทนการทำงาน ได้แก่ เงินช่วยเหลือการทำงานต่างภูมิภาค เงินช่วยเหลือกรณีที่ทำงานบนพื้นที่เกาะ และพื้นที่เสี่ยงภัย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งเงินช่วยเหลือเพื่อตอบแทนการทำงานสำหรับพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน/

สัปดาห์เป็นต้น โดยที่ธนาคารมีการทบทวนถึงความเหมาะสมในการจ่ายเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้มีการเทียบเคียงกับการจ่ายของตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันได้

โดยที่ธนาคารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานประจำปี และการขึ้นเงินเดือนและจ่ายโบนัสประจำปีตามผลงานประจำปี ในปี 2558 พนักงานของธนาคารทั้งหมดได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าครองชีพ เงินรางวัล เงินช่วยเหลือการทำงานต่างภูมิภูลานา ค่าทำงานล่วงเวลา โบนัส และผลตอบแทนอื่น เป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 7,899 ล้านบาท

• เงินช่วยเหลือประเภทอื่น

ธนาคารช่วยเหลือพนักงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงานสมรส คลอดบุตร อุปสมบท ประกอบพิธีฮัจจ์ รวมทั้งมอบทุนการศึกษาบุตรพนักงาน และในกรณีที่พนักงานหรือบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต ธนาคารได้จ่ายเงินช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร เป็นต้น

• กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน

ธนาคารและพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน ซึ่งจดทะเบียนแล้ว ควบคุมกำกับดูแลการบริหารจัดการโดยคณะกรรมการกองทุนฯ ประกอบด้วยกรรมการฝ่ายนายจ้างซึ่งมาจากการแต่งตั้ง และกรรมการฝ่ายลูกจ้างซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยสมาชิกกองทุน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสะสมเงินออมตามอัตราส่วนที่ต้องการส่วนหนึ่งและธนาคารส่งสมทบตามอัตราส่วนตามอายุงานของพนักงานส่วนหนึ่ง และมีรูปแบบการจัดการกองทุนแบบ Employee's Choice โดยพนักงานสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนได้ในอัตราร้อยละ 2-10 ของเงินเดือนของพนักงานแต่ละราย และธนาคารสมทบเงินร้อยละ 5-10 ของเงินเดือนของพนักงานเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นเงินก้อนสุดท้ายในการยังชีพด้วยความมั่นคงหลังเกษียณอายุการทำงาน of พนักงาน

•สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น

- สวัสดิการรักษายาบาล ธนาคารจัดสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับพนักงานในรูปแบบการประกันสุขภาพรักษายาบาลโดยผ่านบริษัทประกันที่มีมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพให้บริการและคำแนะนำแก่พนักงานให้ได้รับความสะดวกและมีความคล่องตัวในการใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงการรักษาด้านทันตกรรม นอกจากนั้นธนาคารยังจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกระดับซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพพนักงานในเชิงการป้องกัน โดยในปี 2558 ทางธนาคารได้เพิ่มรายการการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานที่ครอบคลุมมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากช่วงอายุของพนักงานและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานบางตำแหน่งงานประกอบการพิจารณา รวมทั้งจัดให้มีห้องพยาบาลที่สำนักงานใหญ่และอาคารเอไอเอแคปปิตอลเซ็นเตอร์ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคหมุนเวียนมาตรวจรักษาและให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพให้กับพนักงาน นอกจากนั้นยังมีเตียงผู้ป่วยรองรับการเจ็บป่วยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับพนักงานระหว่างปฏิบัติงาน
- การทำประกันชีวิต การประกันโรคร้าย การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และเงินช่วยเหลือค่ารักษายาบาลกรณีอุบัติเหตุเนื่องจากการปฏิบัติงาน ธนาคารมีการเสนอแผนประกันสุขภาพที่เหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน โดยพนักงานสามารถเลือกแผนได้เอง เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานกับธนาคาร คุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในและนอกเวลาทำงาน รวมถึงการจัดทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสงขลา รวมถึงเงินช่วยเหลือเป็นค่ารักษายาบาลกรณีอุบัติเหตุเนื่องจากการปฏิบัติงาน

- **สินเชื่อสวัสดิการพนักงาน** ธนาคารได้ให้การช่วยเหลือด้านการเงินแก่พนักงานโดยจัดสวัสดิการสินเชื่อพนักงานทั้งประเภทมีหลักประกันและไม่มีหลักประกันโดยยึดหลักการให้บริการ กระบวนการทำงานและคุณลักษณะผลิตภัณฑ์ใกล้เคียงกับลูกค้าของธนาคารรวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานยึดมั่นด้านวินัยทางการเงิน เช่น สินเชื่อสวัสดิการ TMB Care ประกอบด้วย สินเชื่อเพื่อการศึกษาบุตร และสินเชื่อประสบภัยพิบัติ เป็นต้น โดยสวัสดิการนี้จะจัดให้แกพนักงานกลุ่มที่เข้างานก่อน 1 ตุลาคม 2555 เท่านั้น
- **กิจกรรมพนักงานและสโมสรพนักงาน** ธนาคารสนับสนุนให้มีการจัดตั้งชมรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามความสนใจ ประกอบด้วยชมรมเกี่ยวกับกีฬา พุทธศาสนา และสันทนาการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างสมดุลให้กับการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งมีการปรับปรุงสถานที่ในสำนักงานใหญ่เป็นห้องสำหรับเล่นกีฬาและออกกำลังกาย
- **ห้องอาหาร** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน ธนาคารจึงได้จัดห้องอาหารสำหรับพนักงาน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ โดยพนักงานสามารถซื้ออาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพรับประทานในสภาพแวดล้อมที่ดี
- **ห้องสมุดธนาคาร** เพื่อส่งเสริมให้พนักงานศึกษา ค้นคว้า และเพิ่มพูนความรู้ ธนาคารได้จัดให้มีห้องสมุดเพื่อบริการหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการเรียนรู้

8.7.5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

● นโยบายการพัฒนาบุคลากร

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการเรียนรู้ของพนักงาน โดยตั้งแต่วันแรกเมื่อเริ่มงานกับธนาคาร พนักงานทุกระดับจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม โครงสร้างองค์กรและระบบงานสำคัญ ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เพื่อให้มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership Competency) บนพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร (TMB Core Value – TMB Way) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ควบคู่ไปกับการพัฒนาผู้มีความสามารถสูง (Talent Development) ซึ่งธนาคารดำเนินการอย่างครบวงจร เริ่มจากการกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติ การสรรหาผู้มีความสามารถสูงจากบุคลากรภายในธนาคาร การพัฒนาและติดตามผลโดยดำเนินการร่วมกันระหว่างทรัพยากรบุคคลและผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมแผนรองรับผู้สืบทอด (Succession Plan) ในตำแหน่งงานสำคัญ ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับคุณภาพในการให้บริการ ทั้งยังได้พิจารณาแต่งตั้งกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในแผนนี้ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ทดแทนตำแหน่งที่ว่างลง

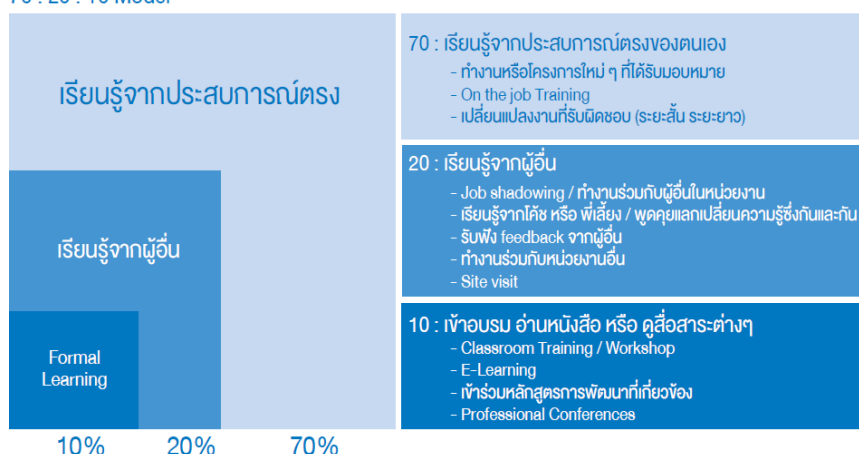
ธนาคารถือว่าการลงทุนเพื่อพัฒนาพนักงานดังกล่าว เป็นการลงทุนระยะยาวเพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่มีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก รวมทั้งการสร้างวิทยากรภายในเพิ่มมากขึ้นตามความเหมาะสม และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในและระหว่างหน่วยงาน

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งหวังที่จะพัฒนาบุคลากรทั้งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ เพื่อให้บุคลากรของธนาคารเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่กับการเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและส่งมอบประสบการณ์ที่ดี และมีประโยชน์ให้กับลูกค้าและผู้ถือหุ้น และเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคาร

● การพัฒนาบุคลากรตามแผนธุรกิจ

การพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะผู้นำ (Core and Leadership Competency) หลังจากที่ธนาคารได้นำระบบพัฒนาบุคลากรโดยอิงจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency) และสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Functional Competency) มาเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรแล้ว ในปี 2557 ธนาคารได้พัฒนาเส้นทางการเรียนรู้ (Training Roadmap) เพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะผู้นำให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยนำปัจจัยสำคัญๆ คือ พฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง (Expected Behaviors) ทักษะความชำนาญที่จำเป็น (Required Skills) และระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) มาใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรที่พนักงานแต่ละระดับจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ตลอดจนพิจารณานำวิธีการพัฒนา (Development Methods) ทั้งการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เรียนรู้จากผู้อื่น การเรียนในห้องเรียน (classroom training) และ E-Learning เป็นต้น มาบูรณาการให้การพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงสุด ตามโมเดล 70:20:10 (ภาพประกอบ)

70 : 20 : 10 Model



ในการพัฒนาผู้บริหารให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมของธนาคารที่มุ่งเน้นให้บริการลูกค้า (Focusing on Customer) ธนาคารจึงเลือกวิธีการให้ผู้บริหารระดับหัวหน้างานขึ้นไป ได้มีประสบการณ์ตรงผ่านกิจกรรม First Hand Day โดยหัวหน้างานจะได้เรียนรู้การส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ได้สัมผัสและเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และส่งผลดีโดยตรงต่อลูกค้าธนาคาร

สำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียน หรือ Classroom Training ธนาคารได้กำหนดแผนเส้นทางการอบรมเป็นมาตรฐานให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้อย่างยั่งยืน และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานของเราได้พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะผู้นำ

- การพัฒนาบุคลากรตามลักษณะงาน (Functional Expertise Enhancement) นอกจากหลักสูตรต่างๆ ตามเส้นทางการเรียนรู้แล้ว ธนาคารยังได้จัดการฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานต่างๆ อาทิ การวิเคราะห์สินเชื่อ ความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- การปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากการศึกษาที่ธนาคารได้นำหลักการและแนวคิดในการจัดการเพื่อบริหารคุณภาพ “Six Sigma” และ “Lean Concept” มาใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยใช้

ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนและควบคุมคุณภาพ ธนาคารจึงได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้แก่พนักงานและผู้บริหารทั่วทั้งองค์กร

- **การบริหารจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน** ธนาคารคำนึงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะมีผลกระทบทั้งต่อลูกค้า ต่อชื่อเสียงของธนาคารและผู้เกี่ยวข้อง จึงจัดให้มีการอบรมหลักสูตรต่างๆ ผ่านระบบ E-Learning อาทิ Corporate Operational Risk Management, IT Risk Awareness เป็นต้น ซึ่งพนักงานของเราที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและเลือกเวลาเรียนในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการได้

ผลของการจัดอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในด้านต่างๆ ที่กล่าวมา ในปี 2558 พนักงานได้รับการอบรมในห้องเรียน โดยเฉลี่ยคนละ 30 ชั่วโมง และการเรียน E-Learning โดยเฉลี่ยคนละ 5 ชั่วโมง ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินการพัฒนาและยกระดับการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลดีโดยตรงต่อธุรกิจและสอดคล้องกับนโยบายและทิศทางธุรกิจของธนาคารต่อไป

● **การนำระบบการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล (Human Capital Management – HCM) ออนไลน์มาใช้ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง**

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานสามารถพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะผู้นำของตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ ธนาคารจึงนำเครื่องมือสำคัญคือ ระบบ HCM เข้ามา เพื่อช่วยให้พนักงานและผู้บริหารทุกระดับ สามารถประเมินสมรรถนะด้านต่างๆ เปรียบเทียบกับระดับและความคาดหวังขององค์กร และเมื่อต้องการเพิ่มเติมสมรรถนะ พนักงานสามารถใช้ระบบนี้ในการวางแผนการพัฒนาตาม Training Roadmap ที่ธนาคารกำหนดไว้ได้โดยสะดวก นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถสร้างโอกาสทางอาชีพ และวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพของตนเอง (Career Planning) ภายในธนาคารผ่านระบบนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตไปพร้อมกับความก้าวหน้าขององค์กรอีกด้วย

8.7.6 มาตรการด้านความปลอดภัยของพนักงาน

ธนาคารได้ให้ความสำคัญในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงาน โดยปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด และกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำการ รวมทั้งได้กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของธนาคารเพิ่มเติม ดังนี้

● **แนวทางตามกฎหมาย**

1. ธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำการ เพื่อทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการกระทำ และ/หรือ สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยจากเหตุอันทำให้เกิดการประสบอันตราย การเจ็บป่วยของผู้ปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือเกี่ยวกับการทำงาน
2. ธนาคารจัดให้มีการฝึกซ้อมอพยพหนีอัคคีภัย ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารสำนักงาน เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยใช้เครื่องมือ-อุปกรณ์ดับเพลิงพื้นฐานให้แก่พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้แทนประจำหน่วยงานต่างๆ

4. ธนาคารจัดให้มีการตรวจสอบสภาพความมั่นคง-แข็งแรง และปลอดภัยของโครงสร้างอาคาร ระบบ-อุปกรณ์อาคารพื้นฐานและข้อกำหนดตามเทศบัญญัติ โดยผู้ตรวจสอบอาคารภายนอกตามที่กฎหมายกำหนดทุกปี
5. ธนาคารจัดให้มีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหลัก ตามมาตรฐานธนาคารแห่งประเทศไทยและจัดให้มีการฝึกซ้อม และรายงานผลการปฏิบัติตามแผนฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

● **แนวทางตามมาตรการความปลอดภัยของธนาคาร**

1. ติดตั้งระบบควบคุมความปลอดภัยภายใน และบริเวณโดยรอบอาคาร เช่น ระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) และบันทึกภาพในระบบดิจิทัล (Digital) เก็บไว้โดยมีกำหนดเวลาไม่ต่ำกว่ามาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบบป้องกันการโจรกรรม (Burglar Alarm) ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ และระบบดับเพลิงอัตโนมัติ (Fire Alarm and Automatic Extinguisher) ภายในอาคารสำนักงาน ศูนย์ข้อมูล-ศูนย์สำรองข้อมูล สารสนเทศ (Data Center and Disaster Recovery Center) ระบบควบคุมการเข้าออก (Access Control) และระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation Systems)
2. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแล บริการ จัดการระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติ และระบบควบคุมความปลอดภัยของอาคาร ให้แก่พนักงานและทรัพย์สินของธนาคาร ทุกวันทำการและวันหยุดตลอด 24 ชั่วโมง
3. จัดให้มีการฝึกอบรม และฝึกซ้อมการอพยพพนักงานออกจากอาคารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ตามกำหนด ระยะเวลามาตรฐานเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จนได้รับประกาศเกียรติคุณเป็นอาคารที่มีความปลอดภัยตามมาตรฐาน ในปี พ.ศ. 2549 จากสำนักงานที่ว่าการกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังได้มีการประสานงานกับหน่วยงานของทางราชการที่เกี่ยวข้องในการฝึกซ้อมทุกครั้ง
4. จัดให้มีมาตรการ เครื่องมือตรวจสอบวัตถุระเบิด และเครื่องมือสื่อสาร ในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะทุกชนิด การตรวจสอบสิ่งผิดปกติ หรือวัตถุต้องสงสัย เป็นต้น
5. จัดให้มีแผนประสานงานกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน เช่น กองทัพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง ผู้ให้บริการโทรศัพท์และการสื่อสาร สถานีตำรวจดับเพลิง โรงพยาบาล และสำนักงานเขต จัดทำแผนให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
6. จัดการฝึกอบรมพนักงานด้านการบริหาร-จัดการอาคาร การบำรุงรักษาระบบ-อุปกรณ์อาคารพื้นฐาน โดยเฉพาะระบบควบคุมความปลอดภัย และจัดให้มีการทดสอบความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ธนาคารได้ติดตามและรวบรวมข้อมูลอัตราการหยุดงานของพนักงานเนื่องจากเกิดการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ โดยมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงาน พบว่าในปี 2558 ไม่มีการหยุดงานของพนักงานเนื่องจากเกิดการเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

8.7.7 ระบบบริหารจัดการสารสนเทศทรัพยากรบุคคล

ธนาคารได้นำระบบบริหารจัดการสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระบบใหม่ ได้แก่ระบบ Human Capital Management (HCM) เข้ามาใช้งานตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2558 เพื่อทดแทนระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเดิมที่ล้าสมัย โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้ คือ

- เพื่อลดความเสี่ยงจากความไม่เสถียรของการใช้งานของระบบ ปรับปรุงประสิทธิภาพและลดเวลาสำหรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยระบบสามารถใช้งานได้ง่าย มีฟังก์ชันที่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ข้อมูลมีความถูกต้อง และทันต่อเวลา ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจที่สูงขึ้น
- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของหัวหน้างานในการบริหารจัดการพนักงานผู้ได้บังคับบัญชา จากฟังก์ชันการบริการตนเองของหัวหน้างาน และสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ต้องขอการสนับสนุนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- เพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานด้านความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ของทรัพยากรบุคคลได้มากขึ้น ซึ่งระบบสามารถสนับสนุนกระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อยกระดับความปลอดภัยของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ

โดยมีโมดูลมาตรฐานที่มีการนำมาใช้งานดังต่อไปนี้

- การจัดการ โครงสร้างองค์กร (Organization Management)
- การจัดการ ตำแหน่งงาน (Position Management)
- การจัดการ ข้อมูลประวัติ (Profile Management)
- สวัสดิการและค่าตอบแทน (Benefit & Compensation)
- บริหารงานเงินเดือน (Payroll)
- ระเบียบวินัย (Discipline)
- การสรรหา (Recruitment)
- การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)
- การฝึกอบรม (Training)
- การบริหารสายงานอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (Career Management and Succession)

9 การกำกับดูแลกิจการ

9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรตั้งแต่ปี 2549 รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของธนาคารเพื่อให้พนักงานธนาคารและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร ซึ่งคณะกรรมการได้ดูแลและติดตามให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตลอดมา

ในปี 2557 คณะกรรมการได้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและองค์การสากลเพื่อให้ธนาคารมีการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานสากล มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ซื่อสัตย์ สุจริต ปราศจากการทุจริต คอร์รัปชัน โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งนี้ ธนาคารมีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

คณะกรรมการได้กำกับดูแลให้ธนาคารมีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ธนาคารกำหนด โดยถือเป็นภาระหน้าที่สำคัญของกรรมการ และพนักงานทุกคนที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติเพื่อนำพาธุรกิจของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความมั่นคงและสร้างมูลค่าของกิจการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อสร้างความมั่นใจแก่สาธารณชนในการลงทุน

หลักการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร

1. ธนาคารจะดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวัง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องภายใต้วัฒนธรรมองค์กร TMB Way 5 ประการ ประกอบด้วย ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) สื่อสารอย่างเปิดเผยกว้าง (Open Communication) มุ่งมั่นสร้างความสำเร็จ (High Performance) รู้จักบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity)

2. ธนาคารจะดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยยึดหลักพื้นฐานสำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (Accountability) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ซื่อสัตย์สุจริต (Loyalty) และโปร่งใสตรวจสอบได้ (Transparency)

3. กรรมการและพนักงานจะรักษาผลประโยชน์ของธนาคารควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ สิทธิ และความเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ลงทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศ และมีส่วนในการเพิ่มมูลค่าให้แก่ธนาคาร

4. ธนาคารจะดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

5. ธนาคารจะกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

6. ธนาคารจะป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างธนาคาร กรรมการ พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเป็นการสร้างกรอบความรับผิดชอบของคณะกรรมการและผู้บริหารต่อผู้มีส่วนได้เสีย

7. ธนาคารจะกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุม มีระบบการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากล

8. ธนาคารจะมีการเปิดเผยรายงานทางการเงิน และข้อมูลสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างถูกต้องครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา

9.2 คณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการในการติดตาม กำกับดูแล หรือพิจารณาศึกษาเรื่องสำคัญๆ ของธนาคารในรายละเอียด โดยคณะกรรมการชุดย่อยมีอำนาจในการอนุมัติและตัดสินใจในนามของคณะกรรมการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ

คณะกรรมการได้กำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อยให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และเป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานทางการ จัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานให้คณะกรรมการรับทราบเป็นประจำ

คณะกรรมการชุดย่อย ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริหาร
2. คณะกรรมการตรวจสอบ
3. คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล
4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
5. คณะกรรมการสินเชื่อ

(1) คณะกรรมการบริหาร

ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559 คณะกรรมการบริหาร มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย

| ชื่อ-นามสกุล | ตำแหน่ง | หมายเหตุ | การเข้าร่วมประชุม (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|---|---------------|--|--|
| 1. นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. ดามัส (Mr. Philippe G.J.E.O. Damas) | ประธานกรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 13/14 |
| 2. นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 14/14 |
| 3. นายวอน นิเจล ริคเตอร์ (Mr. Vaughn Nigel Richtor) | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 11/14 |
| 4. นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ⁽¹⁾ | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 9/9 |
| 5. นายบุญทักษ์ หวังเจริญ | กรรมการ | กรรมการที่เป็นผู้บริหาร (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) | 13/14 |

⁽¹⁾ นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายอมร อัสวานันท์ อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

หมายเหตุ

ในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 12/2558 นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. ดามัส ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

ในการประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 6/2558 8/2558 12/2558 นายวอน นิเจล ริคเตอร์ ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

โดยมี นางสาวนพวรรณ แสงธีรกิจ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารมีการประชุมเดือนละ 2 ครั้ง หรือตามที่จำเป็น โดยคำสั่งของประธานคณะกรรมการบริหาร

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

1. ทบทวนผลการดำเนินงานของธนาคารในรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.1 ทบทวน และนำเสนองบประมาณประจำปี แผนธุรกิจของธนาคาร รวมถึงแผนการใช้จ่ายเงิน

1.2 ติดตามผลประกอบการและผลการดำเนินงานตามสายงานธุรกิจของธนาคาร

1.3 ดูแลผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

2. ทบทวน และนำเสนอ หรืออนุมัติการลงทุนขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับแผนงานและกลยุทธ์ตามอำนาจที่ได้รับ

มอบหมาย

3. ทบทวน และนำเสนอแผนธุรกิจใหม่ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร รวมถึงแผนการลงทุนใน

บริษัทอื่น

4. ติดตามความคืบหน้าการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารซึ่งนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพของธนาคารในอนาคต

5. ติดตามความคืบหน้าการบริหารแบรนด์และการสื่อสารขององค์กร

6. ทบทวนผลการดำเนินงานของคณะประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEC) และให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายจัดการในประเด็นที่เร่งด่วนหรือสำคัญ ตลอดจนทบทวนประเด็นสำคัญต่างๆ ที่ฝ่ายจัดการเสนอ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร

7. ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะกรรมการบริหารพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความจำเป็นตามหน้าที่และความรับผิดชอบ หรือดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับการมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

ทั้งนี้ การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคารนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจหรือมอบอำนาจช่วงที่ทำให้คณะกรรมการธนาคาร หรือผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการธนาคารสามารถอนุมัติรายการที่ตน หรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ตามที่นิยามไว้ในประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง) มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อื่นใดกับธนาคาร หรือบริษัทย่อยของธนาคาร ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้นหรือคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติไว้

(2) คณะกรรมการตรวจสอบ

ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559 คณะกรรมการตรวจสอบ มีจำนวนทั้งสิ้น 3 คน ประกอบด้วย

| ชื่อ-นามสกุล | ตำแหน่ง | หมายเหตุ | การเข้าร่วมประชุม (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|--|---------------|--------------|--|
| 1. นายสิงห์ นิกรพันธุ์ | ประธานกรรมการ | กรรมการอิสระ | 13/14 |
| 2. นายคริสโตเฟอร์ จอห์น คิง (Mr. Christopher John King) | กรรมการ | กรรมการอิสระ | 12/14 |
| 3. นายไพโรจน์ วงศ์สมบัติ ⁽¹⁾ | กรรมการ | กรรมการอิสระ | - |

หมายเหตุ

⁽¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2559 มีมติแต่งตั้งนายไพโรจน์ วงศ์สมบัติ เป็นกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบแทนนายนคร ทองประยูร โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559

กรรมการตรวจสอบที่มีความรู้และประสบการณ์ในการสอบทานงบการเงิน

1. นายสิงห์ นิกรพันธุ์
2. นายไพโรจน์ วงศ์สมิทธิ์

โดยมีนางสาวธนวรรณ ชีมาอุตมากร ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามที่จำเป็น โดยคำสั่งของประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้ธนาคารมีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้ธนาคารมีระบบการควบคุมภายใน (Internal control) และระบบการตรวจสอบภายใน (Internal audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย เลิกจ้าง และประเมินผลงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งพิจารณารายงานกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance function)
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของธนาคาร และเสนอคำตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเสนอการเลิกจ้างผู้สอบบัญชีของธนาคาร รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่ฝักใฝ่การจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. พิจารณาให้ความเห็นชอบการว่าจ้างหรือการทำข้อตกลงกับผู้สอบบัญชีในภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ หรือนอกเหนือจากงานสอบบัญชี (Audit-related and other services)
6. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าว สมเหตุสมผล และเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร
7. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของธนาคาร ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินของธนาคาร
- (2) ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของธนาคาร
- (3) ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร
- (4) ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของผู้สอบบัญชี
- (5) ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (6) จำนวนการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และการเข้าร่วมประชุมของกรรมการตรวจสอบแต่ละ

ท่าน

- (7) ความเห็นหรือข้อสังเกตโดยรวมที่คณะกรรมการตรวจสอบได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (charter)

(8) รายการอื่นที่เห็นว่าผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปควรทราบภายใต้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

8. ดำเนินการสอบสวนโดยไม่ชักช้าเมื่อได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับพฤติกรรมอันควรสงสัย และรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้นให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และผู้สอบบัญชีทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชี และรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำดังต่อไปนี้

- (1) ผลประโยชน์ทับซ้อน
- (2) กรณีทุจริตหรือข้อบ่งชี้ว่าอาจมีการทุจริต หรือบกพร่องที่สำคัญในระบบควบคุมภายใน
- (3) การปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือข้อกำหนดของทางการที่เกี่ยวข้อง

หากคณะกรรมการธนาคารหรือผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลา ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด คณะกรรมการตรวจสอบจะต้องเปิดเผยการกระทำดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปี และรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

9. สอบทานความเหมาะสมของมาตรการและการดำเนินการแก้ไขของฝ่ายจัดการตามรายงานผล การตรวจสอบ และการสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

10. สอบทานความถูกต้องน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินของบริษัทในเครือ การปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดขึ้น เพื่อให้บริษัทในเครือถือปฏิบัติรวมทั้งที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในและการตรวจสอบ

11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการธนาคารมอบหมายด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดที่กฎหมายกำหนด

(3) คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล

ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล มีจำนวนทั้งสิ้น 4 คน ประกอบด้วย

| ชื่อ-นามสกุล | ตำแหน่ง | หมายเหตุ | การเข้าร่วมประชุม (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|---|---------------|----------------------------|--|
| 1. นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ⁽¹⁾ | ประธานกรรมการ | กรรมการอิสระ | 8/9 |
| 2. นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. ดามัส (Mr. Philippe G.J.E.O. Damas) | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 12/14 |
| 3. นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 14/14 |
| 4. นายคริสโตเฟอร์ จอห์น คิง (Mr. Christopher John King) | กรรมการ | กรรมการอิสระ | 14/14 |

⁽¹⁾ นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายราชนทร์ พจนสุนทร อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2558

หมายเหตุ

ในการประชุมคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล ครั้งที่พิเศษ 1/2558 นายฟิลลิป จี. เจ. อี. โอ. คามัส ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

โดยมี นางสาวนพวรรณ แสงธีรกิจ ทำหน้าที่เลขานุการ

คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามที่จำเป็น โดยคำสั่งของประธานคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล**ด้านสรรหา**

1. ทบทวนและเสนอแนะนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหา คัดเลือก และแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้ ให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณานุมัติ

(ก) กรรมการธนาคาร

(ข) กรรมการและประธานในคณะกรรมการชุดย่อย

(ค) ตัวแทนธนาคารในฐานะกรรมการผู้แทน ประธาน หรือผู้บริหารสูงสุดของบริษัทในกลุ่ม หรือกิจการที่ธนาคารมีสิทธิในการแต่งตั้งกรรมการผู้แทน

(ง) ผู้บริหารระดับสูง

2. ถิ่นกรอง พิจารณาคัดเลือกสำหรับเสนอชื่อ และนำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ตามข้อ 1

3. เสนอแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณานุมัติ

4. ทบทวนและติดตามให้มีการนำนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการ และแผนงานตามข้อ 1 และ ข้อ 3 ไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล และรายงานให้คณะกรรมการธนาคารรับทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ด้านกำหนดค่าตอบแทน

1. พิจารณาทบทวน นโยบาย โครงสร้าง และแนวปฏิบัติโดยรวมเกี่ยวกับค่าตอบแทนของธนาคารและบริษัทในกลุ่ม รวมถึง สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดผลตอบแทน เงินรางวัล และเงินชดเชยกรณีการเลิกจ้าง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมติคณะกรรมการธนาคาร วัฒนธรรม เป้าหมาย กลยุทธ์และสภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน การเพิ่มมูลค่าของส่วนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว และมีความเหมาะสมเป็นธรรมกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และเทียบเคียงได้กับอัตราผลตอบแทนในตลาด และให้ข้อเสนอแนะแก่ฝ่ายจัดการ และคณะกรรมการธนาคารตามความเหมาะสม

2. เสนอจำนวนเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการของกรรมการธนาคารและกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณานุมัติ (ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการอนุมัติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น)

3. อนุมัติค่าตอบแทน สวัสดิการ ผลตอบแทนที่เป็นรางวัล หรือเงินชดเชยกรณีการเลิกจ้างของผู้บริหารระดับสูง (หรือในกรณีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณานุมัติ)

ด้านบรรษัทภิบาล

1. ทบทวนและเสนอการเปลี่ยนแปลงนโยบาย จรรยาบรรณ กฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ เพื่อให้แน่ใจว่าธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสูงสุด มีจริยธรรมตามแนวปฏิบัติที่เป็นสากล ตลอดจน ดูแล ติดตาม และรายงานให้คณะกรรมการธนาคารทราบเกี่ยวกับการดำเนินการและประสิทธิผลของการดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. เสนอขนาดและองค์ประกอบของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยที่เหมาะสม ตลอดจน บทบาท ขอบเขต อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร ต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ

3. เสนอนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย ต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ และรายงานผลให้คณะกรรมการธนาคารทราบ

หน้าที่อื่นๆ

1. ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและขอบเขตหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาฯ และคณะกรรมการสรรหาฯ พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความจำเป็นตามความรับผิดชอบตามที่กล่าวมาข้างต้น หรือได้รับการมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

2. จัดทำรายงานและเปิดเผยข้อมูลการทำงานแก่คณะกรรมการธนาคาร หน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร ผู้ถือหุ้น และสาธารณชนตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(4) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย

| ชื่อ-นามสกุล | ตำแหน่ง | หมายเหตุ | การเข้าร่วมประชุม (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|---|---------------|--|--|
| 1. นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส กริเซล ⁽¹⁾ (Mr. Johannes Franciscus Grisel) | ประธานกรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 3/3 |
| 2. นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ⁽²⁾ | กรรมการ | กรรมการอิสระ | 8/9 |
| 3. นายหยกพร ดันดิเสวตรรัตน์ ⁽³⁾ | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 7/7 |
| 4. นายบุญฤทธิ์ หวังเจริญ | กรรมการ | กรรมการที่เป็นผู้บริหาร (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) | 10/12 |
| 5. นายฟรานซิสคัส เจอราดัส โรเกิช ⁽⁴⁾ (Mr. Franciscus Gerardus Rokers) | กรรมการ | ผู้บริหารธนาคาร (ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้าน บริหารความเสี่ยง) | 6/7 |

⁽¹⁾ นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส กริเซล ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนางซูซอ-อิม อิง อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 7/2558 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558

⁽²⁾ นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายราเชนทร์ พจนสุนทร อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2558

(3) นายหยกพร ดันติเสวตรรัตน์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายอมร อัสวานันท์ อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

(4) นายพรานชิษฐ์ เจอราตซ์ โรเคิช ได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยงแทนนายยัน อองรี แวน วาลเลน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

โดยมี นายนิรศ สถาผลเดชา ทำหน้าที่เลขานุการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2559

(หมายเหตุ: ณ 31 ธันวาคม 2558 นางสาวอรนุช ดันติเมธ ทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามที่จำเป็น โดยคำสั่งของประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. นำเสนอนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวมต่อคณะกรรมการธนาคาร โดยครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และด้านชื่อเสียง และความเสี่ยงด้านอื่นๆ

1.1 ให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการธนาคารในเรื่องระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่สามารถทนได้ (Risk Tolerance) และกลยุทธ์ความเสี่ยง (Risk Strategy) ของธนาคารและหน่วยงานธุรกิจ

1.2 ให้ความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในการอนุมัติระดับความเสี่ยง (Risk Level) และการกระจุกตัวของความเสี่ยง (Risk Concentration) ทั้งนี้โดยอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของคณะกรรมการธนาคาร

1.3 อนุมัตินโยบายและกรอบงานที่สำคัญเพื่อใช้กับการบริหารความเสี่ยง รวมถึงประเด็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Governance) ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

2. วางกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวต้องสามารถประเมินติดตาม และดูแลได้ว่าระดับความเสี่ยงของสถาบันการเงินอยู่ในระดับที่เหมาะสม

2.1 อนุมัติเพดานความเสี่ยงส่วนเพิ่มเติม (Supplemental Risk Limit) ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายและกรอบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ทบทวนความเพียงพอของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร รวมถึงประสิทธิภาพของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงในแง่ของ การระบุ การวัด การรวบรวม การควบคุม และการรายงานความเสี่ยง

2.3 ทบทวนและติดตามความเสี่ยงทั้งหมด รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมถึงการควบคุมภายใน และการกำกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process) รวมถึงระบบปฏิบัติงาน (System)

3. อนุมัติการแต่งตั้ง การทบทวน โครงสร้างและองค์ประกอบ รวมถึงบทบาทหน้าที่ ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในระดับจัดการชุดย่อยต่างๆ

4. รายงานผลการปฏิบัติในเรื่องบริหารความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยงในเรื่องต่างๆรวมทั้งมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการธนาคาร และรายงานเรื่องที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดูแลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ให้คำแนะนำในการพัฒนาและการรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยผ่านทาง วิธีปฏิบัติ (Procedure) การฝึกอบรม และการปฏิบัติของผู้นำ เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงผลกระทบจากการกระทำของตนซึ่งส่งผลกระทบในวงกว้างต่อธนาคาร รวมทั้งหน่วยงานธุรกิจของตน

6. ให้คำแนะนำในการวางโครงสร้างผลตอบแทน ให้มีความสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

(5) คณะกรรมการสินเชื่อ

ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559 คณะกรรมการสินเชื่อ มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย

| ชื่อ-นามสกุล | ตำแหน่ง | หมายเหตุ | การเข้าร่วมประชุม (ณ 31 ธันวาคม 2558) |
|---|---------------|--|--|
| 1. นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ | ประธานกรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 18/18 |
| 2. นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส กริเซล ⁽¹⁾ (Mr. Johannes Franciscus Grisel) | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 4/5 |
| 3. นายหยกพร ตันติเศวตรรัตน์ ⁽²⁾ | กรรมการ | กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | 12/12 |
| 4. นายบุญทักษ์ หวังเจริญ | กรรมการ | กรรมการที่เป็นผู้บริหาร (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) | 13/18 |
| 5. นายฟรานซิสคัส เจอราดัส โรเคิซ ⁽³⁾ (Mr. Franciscus Gerardus Rokers) | กรรมการ | ผู้บริหารธนาคาร (ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้าน บริหารความเสี่ยง) | 11/12 |

⁽¹⁾ นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส กริเซล ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนางซู-อิม อึง อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารครั้งที่ 7/2558 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2558

⁽²⁾ นายหยกพร ตันติเศวตรรัตน์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนนายอมร อัสวานนท์ อนุมัติโดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2558 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

⁽³⁾ นายฟรานซิสคัส เจอราดัส โรเคิซ ได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยงแทนนายชยัน อองรี แวน วาลเลน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2558

หมายเหตุ

ในการประชุมคณะกรรมการสินเชื่อ ครั้งที่ 15/2558 นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส กริเซล ร่วมในการประชุมผ่านระบบ Skype

โดยมี นายสุนทร รักพาณิชย์ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

คณะกรรมการสินเชื่อมีการประชุมเดือนละ 2 ครั้ง หรือตามที่จำเป็น โดยคำสั่งของประธานคณะกรรมการสินเชื่อ

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสินเชื่อ

1. พิจารณานุมัติดังต่อไปนี้ที่เกิดจากอำนาจอนุมัติของฝ่ายจัดการ

1.1 สินเชื่อ

1.2 การแก้ไขและการปรับปรุงหนี้

1.3 การตัดจำหน่ายหนี้สูญทางบัญชี

1.4 การเข้าซื้อทรัพย์สิน / ติโอนทรัพย์สินชำระหนี้ การจำหน่ายทรัพย์สิน และการตัดจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย

นอกจากบัญชี ซึ่งเกิดจากอำนาจของฝ่ายจัดการ และไม่ใช่อุปกรณ์ Related Parties หรือเป็นกลุ่มลูกหนี้ที่ไม่เกิน SLL

2. ทบทวนคำขออนุมัติสินเชื่อเฉพาะเรื่องสำหรับลูกหนี้ Related Parties หรือกลุ่มลูกหนี้ที่เกิน SLL ก่อนนำเสนอเพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร

3. ทบทวนการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อของคณะกรรมการด้านสินเชื่อในระดับบริหาร

4. พิจารณานุมัติความเสี่ยงด้านสินเชื่อและความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับรายการการลงทุนหรือความผูกพันในการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เกินจากอำนาจอนุมัติของฝ่ายจัดการ

(6) คณะกรรมการชุดต่างๆ

คณะกรรมการหรือคณะกรรมการชุดย่อยจะแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ในระดับฝ่ายจัดการ (Management) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการชุดย่อยภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการชุดย่อยอนุมัติ

คณะกรรมการชุดต่างๆ ในระดับฝ่ายจัดการที่มีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่างๆ เป็นประธาน ประกอบด้วย

1. คณะประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

มีหน้าที่ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ระยะยาว กำกับดูแลให้มีการทบทวนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายและกลยุทธ์ของธนาคาร พิจารณาเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อขออนุมัติแผนธุรกิจ งบประมาณประจำปี และแผนอัตรากำลัง รวมทั้งควบคุมจำนวนพนักงานให้เป็นไปตามแผน พิจารณาและอนุมัติการลงทุน โครงการสำคัญต่างๆ ของธนาคาร ภาวะการณ์องค์กร การสื่อสาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการดำเนินการเพื่อกอบกู้สถานการณ์ ตลอดจนแก้ไขปัญหาในภาวะการณ์ที่มีเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งพิจารณากลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัทในเครือและทบทวนผลการดำเนินงาน

2. คณะนโยบายบริหารความเสี่ยง

มีหน้าที่ประเมินความถูกต้องและความพอเพียงของการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ทบทวนและรับรองหรืออนุมัตินโยบายความเสี่ยงด้านสินเชื่อ กรอบงาน แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานและแนวทางการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อสำหรับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามอำนาจอนุมัติที่ได้รับมอบหมาย

3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

มีหน้าที่ดูแลให้มีการพัฒนาเครื่องมือและเทคนิคเพื่อใช้ในการวัดความเสี่ยง อนุมัติมาตรฐานขั้นต่ำและแนวทางการปฏิบัติงานของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ กำหนดค่าเป้าหมายสำหรับดัชนีวัดความเสี่ยงหลัก กำหนดหรือริเริ่มแผนการดำเนินการสำหรับเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ได้รับรายงาน รวมทั้งอนุมัติผลิตภัณฑ์ใหม่

4. คณะพิจารณาสินเชื่อ

มีหน้าที่ในการพิจารณา ให้ความเห็น และตัดสินใจอนุมัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ และความเสี่ยงของผู้ออกตราสารหนี้ รวมถึงอนุมัติสินเชื่อตามอำนาจที่ได้รับมอบหมาย ให้ความเห็นชอบสำหรับสินเชื่อที่เกินอำนาจอนุมัติก่อนนำเสนอคณะกรรมการสินเชื่อพิจารณา นอกจากนี้ คณะพิจารณาสินเชื่อสามารถมอบอำนาจช่วงและมอบอำนาจในการลงนามแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องได้

5. คณะปรับปรุงคุณภาพสินเชื่อ 1

มีหน้าที่อนุมัติการปรับโครงสร้างหนี้ทุกประเภทในระดับฝ่ายจัดการตามที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาและอนุมัติเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงจากการลงทุน (Investment Risk) อนุมัติการปรับโครงสร้างหนี้ ทบทวนสถานะ แผนการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับลูกหนี้ที่อยู่ขั้นตอนการปรับโครงสร้างหนี้ หรืออยู่ระหว่างติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไข (Nursing Period) โดยไม่คำนึงถึงชั้นหนี้ หรือลูกหนี้ที่เป็น NPL และการตัดหนี้สูญทางบัญชี (Write off)

6. คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน

มีหน้าที่วางหลักเกณฑ์และการปฏิบัติการในนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน ให้ความเห็นชอบ / อนุมัติการทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน รวมทั้งกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด การบริหารเงิน การบริหารทุนทางเศรษฐกิจด้านตลาด

7. คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบงาน

มีหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของธนาคาร รับทราบความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่สำคัญที่เกี่ยวกับธนาคาร รวมทั้งผลการบริหารและปฏิบัติการด้านเทคโนโลยี

8. คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่พิจารณาอนุมัติกรอบการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล มาตรฐานการกำหนดค่าตอบแทน ระเบียบกฎเกณฑ์ แผนสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับเงินเดือน การจ่ายโบนัสและเงินรางวัลของพนักงานระดับที่ต่ำกว่าหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร อนุมัติโครงสร้างการจัดลำดับชั้นงาน (Job Grade) การจัดตำแหน่งตามลักษณะงาน (Functional Title) และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโครงการ HR Transformation รวมถึงโครงสร้างการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร

9. คณะกรรมการกำหนดโทษทางวินัย (ระดับ DAC และระดับ Senior DAC)

มีหน้าที่พิจารณาลงโทษพนักงานผู้กระทำความผิดวินัย และพิจารณาการชดเชยความเสียหายให้แก่ธนาคาร

10. คณะกรรมการ Complaint Management Committee

มีหน้าที่กำกับและดูแลให้ข้อร้องเรียนของลูกค้าได้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสม

11. คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา สนับสนุน และเห็นชอบนโยบาย กรอบและแนวทางในการดำเนินโครงการกิจกรรมเพื่อสังคมที่เป็นนวัตกรรมของธนาคาร และให้ความเห็นชอบในการพัฒนา การก่อตั้ง โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมที่เป็นโครงการทางยุทธศาสตร์ ก่อนขอความเห็นชอบหรืออนุมัติจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามที่ธนาคารกำหนด รวมถึงให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินนวัตกรรมโครงการฯ เพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

12. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (อาคารสำนักงานใหญ่)

มีหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงความปลอดภัยนอกงาน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านความปลอดภัย รวมทั้งพิจารณาข้อบังคับและคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน มาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบการ

9.3 การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

ในการสรรหากรรมการ ธนาคารได้พิจารณาถึงความหลากหลาย (Board Diversity) ของคณะกรรมการประกอบด้วย ทักษะวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประสบการณ์ และเพศ รวมถึงคุณสมบัติของกรรมการที่ต้องการสรรหาจะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารได้ใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ในการสรรหากรรมการใหม่ในบางกรณี

ธนาคารมีแนวปฏิบัติในการสรรหากรรมการดังต่อไปนี้

9.3.1 หลักเกณฑ์การสรรหากรรมการอิสระและกรรมการ

1) กรรมการอิสระ

ธนาคารตระหนักดีว่า กรรมการอิสระมีส่วนสำคัญในการรักษาผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้นรายย่อย ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างความเป็นอิสระให้กับคณะกรรมการและดูแลจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของทางการ รวมทั้งหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการจึงได้กำหนดนโยบายในการพิจารณาเลือกกรรมการอิสระจากบุคคลในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เหมาะสม สามารถให้ความเห็นที่เป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยคณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทนและบรรษัทภิบาลจะเป็นผู้พิจารณาสรรหาและกลั่นกรองผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมก่อนนำเสนอคณะกรรมการหรือผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง โดยคุณสมบัติของกรรมการอิสระต้องเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดซึ่งมีความเข้มงวดกว่าข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน

คุณสมบัติกรรมการอิสระ

(1) ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

(2) ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

(3) ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็น บิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร หรือบริษัทย่อย

(4) ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง รวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้ธนาคารหรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละสามของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของธนาคารหรือตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในช่วงหนึ่งปีก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

(5) ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบ

บัญชีของธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคารสังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

(6) ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากธนาคาร บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของธนาคาร และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

(7) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของธนาคาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร

(8) ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของธนาคาร หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของธนาคาร หรือบริษัทย่อย

(9) ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร

2) การสรรหากรรมการ

คณะกรรมการกำหนดนโยบายกระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งกรรมการธนาคารอย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาลจะเป็นผู้พิจารณาสรรหาและกลั่นกรองผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการหรือผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อนอกจากจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของธนาคารและของทางการรวมทั้งมีคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ มีความเป็นผู้นำ พร้อมด้วยวิสัยทัศน์และความคิดเชิงกลยุทธ์ที่จะสามารถนำธนาคารไปสู่การเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนสามารถอุทิศเวลาเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารด้วย

ในกรณีตำแหน่งกรรมการธนาคารว่างลงก่อนครบวาระ คณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการที่จะมาดำรงตำแหน่งแทน โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล โดยให้อยู่ในตำแหน่งเพียงเท่าระยะเวลาที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่าสองเดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนนั้นจะต้องได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น

การแต่งตั้งกรรมการโดยที่ประชุมผู้ถือหุ้น ธนาคารกำหนดให้ใช้วิธีการพิจารณาแต่งตั้งเป็นรายบุคคล โดยกรรมการแต่ละรายต้องได้รับคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

3) การสรรหากรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย

ในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาลจะเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง โดยคณะกรรมการสรรหาฯ จะพิจารณาถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ต้องการตามหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อยนั้นๆ และพิจารณาผู้ที่มีทักษะด้านวิชาชีพ คุณสมบัติเฉพาะด้าน และประสบการณ์ รวมทั้งไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์มาดำรงตำแหน่ง นอกจากนี้ คณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะจะต้องมีองค์ประกอบและคุณสมบัติที่ครบถ้วนตามข้อกำหนดของทางการ

9.3.2 การสรรหาผู้บริหารระดับสูงสุด

ในการสรรหาและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงสุดของธนาคารตั้งแต่ระดับ “หัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล จะทำหน้าที่ในการพิจารณาสรรหาและกลั่นกรองคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ที่จะดำรงตำแหน่งทั้งจากภายในและภายนอกธนาคาร ตามข้อกำหนดและข้อบังคับของธนาคาร และนำเสนอคณะกรรมการธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาอนุมัติการแต่งตั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและข้อบังคับของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร

สำหรับการแต่งตั้งผู้บริหารตั้งแต่ระดับ “เจ้าหน้าที่บริหาร” ลงมา ฝ่ายจัดการจะเป็นผู้พิจารณาสรรหาและแต่งตั้งบุคคลที่จะมาดำรงตำแหน่งตามความเหมาะสม

ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำแผนสืบทอดผู้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญและมีกรทบทวนแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปีในกรณีที่บางตำแหน่งได้มีการกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งไว้ชัดเจน คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล จะพิจารณาดำเนินการสรรหาเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 6 เดือนก่อนครบวาระดังกล่าว

9.4 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย

ธนาคารกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทย่อยทั้งในด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ นโยบาย เป้าหมาย และการแต่งตั้งกรรมการผู้แทนเพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบริษัทย่อย รวมถึงการจัดองค์กรภายในของธนาคารเพื่อรับผิดชอบดูแลบริษัทย่อยตามความเหมาะสม

9.4.1 กลไกในการกำกับดูแล

คณะกรรมการมีกลไกในการกำกับดูแลที่ทำให้สามารถควบคุมดูแลการจัดการและรับผิดชอบการดำเนินงานของบริษัทย่อยเพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ในเงินลงทุนของธนาคาร โดยได้กำหนดนโยบาย “การกำกับแบบรวมกลุ่ม” (Consolidated Supervision Policy) ขึ้น ซึ่งประกอบด้วยนโยบายในด้านต่างๆ ดังนี้

1. นโยบายด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อให้ธนาคารสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำงบการเงินรวมสำหรับบริษัทย่อยได้อย่างถูกต้องเป็นไปในรูปแบบและเนื้อหาเดียวกันกับธนาคาร และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงการนำข้อมูลทางการเงินและบัญชีดังกล่าวมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของบริษัทย่อยได้อย่างถูกต้องและทันเวลา เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน

2. นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัทย่อย โดยครอบคลุมความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทย่อย คือ การบริหารความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk Management) การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk Management) การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (Credit Risk Management) รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Management) ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงของบริษัทย่อย

3. นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายให้บริษัทย่อยต้องดำเนินการในด้านต่างๆ ภายใตจริยธรรมทางธุรกิจและการมีจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ข้อพึงปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร

4. นโยบายด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทยึดดำเนินการภายใต้ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและนโยบายที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวของธนาคาร

5. นโยบายด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายและสนับสนุนให้บริษัทยึดถือปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินการของบริษัทเป็นไปตามนโยบายด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ นโยบายการทำธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวโยงกัน การปฏิบัติตามนโยบายประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย การรู้จักตัวตนของลูกค้าและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

6. นโยบายด้านภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Communication Policy)

เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงิน ทั้งในด้านของการใช้ชื่อ เครื่องหมายการค้า และการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัท

7. นโยบายด้านการตรวจสอบ (Audit Policy)

เป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ของตรวจสอบ และสอบทานสินเชื่อ และบทบาทการกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ อันสัมพันธ์ร่วมกับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ และผู้สอบบัญชีภายนอกของธนาคารในการตรวจสอบ ควบคุม และกำกับดูแลบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคาร รวมทั้งบริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการควบคุมภายในและบรรษัทภิบาลที่ดี

9.4.2 การแต่งตั้งกรรมการผู้แทน

เพื่อให้การบริหารจัดการและการควบคุมบริษัทเป็นไปอย่างรัดกุมตามนโยบายการกำกับดูแล คณะกรรมการจึงกำหนดนโยบายในการแต่งตั้งกรรมการผู้แทนในบริษัท ดังนี้

1. ธนาคารจะแต่งตั้งกรรมการผู้แทนตามสัดส่วนการถือหุ้นของธนาคาร

2. ประธานกรรมการบริษัท ต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการธนาคาร

3. กรรมการผู้จัดการ หรือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท การแต่งตั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร (กรณีการแต่งตั้งกรรมการผู้จัดการเฉพาะบริษัทลูกที่ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อหรือธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายสินเชื่อทุกบริษัทต้องขอความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย)

4. ประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลบริษัทจะพิจารณานำเสนอกรรมการผู้แทนจากผู้บริหารของธนาคาร โดย

4.1 การแต่งตั้งกรรมการผู้แทนใหม่ ให้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งกรรมการ โดยผ่านคณะประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล หรือ โดยแนวปฏิบัติอื่นที่คณะกรรมการธนาคารจะกำหนดขึ้นในอนาคต

4.2 การแต่งตั้งกรรมการผู้แทนเดิม กลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระ ให้นำเสนอคณะประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติแต่งตั้ง

5. ธนาคารอาจพิจารณาแต่งตั้งบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์ในธุรกิจและการบริหาร เข้าร่วมเป็นกรรมการได้ตามความเหมาะสม

6. กรณีมีกรรมการผู้แทนมากกว่า 1 คน ธนาคารอาจแต่งตั้งกรรมการ 1 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นกรรมการ Lead Director โดยจะเป็นผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป เพื่อเป็นผู้ดำเนินการในการรวบรวม นำเสนอข้อมูล และให้ความเห็นต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

7. ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้แทน สามารถเป็นประธานกรรมการ หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในบริษัทอื่นได้ไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ

8. พนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นผู้แทนต้องไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในบริษัทที่ธนาคารส่งเข้าร่วมเป็นกรรมการบริษัท

9.4.3 ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้แทน

1. กรรมการผู้แทนทุกคนจะไม่รับค่าตอบแทนจากการเป็นกรรมการ รวมทั้งผลตอบแทนทุกประเภททั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

2. กรรมการผู้แทนของบริษัทย่อยมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการของบริษัทย่อยเพื่อกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ของบริษัทย่อยให้สอดคล้องกับของธนาคาร โดย Lead Director จะทำหน้าที่ร่วมกับกลยุทธ์องค์กร และหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทย่อยที่จะเป็นผู้ผลักดันและถ่ายทอดนโยบายจากธนาคาร

3. ติดตามและควบคุมการดำเนินการของบริษัทย่อยให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่ธนาคารและหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารกำหนด อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งไม่ให้เกิดประเด็นที่เกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

4. นำเสนอ นโยบาย กลยุทธ์ ผลการดำเนินการของบริษัทย่อยต่อธนาคาร

5. รายงานผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยหรือการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญและอาจส่งผลกระทบต่อธนาคาร เช่น การเพิ่มทุน/ลดทุนของบริษัทย่อย การซื้อขาย/ควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงด้านธุรกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด/กฎเกณฑ์ทางการ/กฎหมายเฉพาะของแต่ละธุรกิจ

6. ติดตาม รักษาสิทธิของธนาคาร

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

9.4.4 รายการที่กรรมการผู้แทนของบริษัทย่อยต้องขออนุมัติจากธนาคารก่อนการลงมติในการประชุมคณะกรรมการ

1. นโยบายและกลยุทธ์ ที่สำคัญ ต่อการดำเนินธุรกิจหรือเปลี่ยนแปลงธุรกิจ

2. การเพิ่มหรือลดทุนจดทะเบียน

3. การจ่ายหรือคงจ่ายเงินปันผล

4. การลงทุน/ขาย ในกิจการอื่นเกินกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระแล้วของบริษัท

5. การขายสินทรัพย์ที่สำคัญในการดำเนินการ

6. การลงนามในสัญญาทางธุรกิจ / การเปลี่ยนแปลงด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาดที่มีมูลค่า 15% ของ Net Tangible

Asset

7. การเลิกกิจการ / หยุดพักชำระหนี้ / ล้มละลาย

8. รายการเกี่ยวโยงทั้งกับธนาคารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

9. การกู้ยืมเงินที่มีขนาดรายการตั้งแต่ 15% ของ NTA และการทำสัญญาค้ำประกันต่อบุคคลที่ 3 ที่มีขนาดรายการตั้งแต่ 15% ของ NTA

10. การเปลี่ยนแปลงด้านภาพลักษณ์รูปแบบธุรกิจ ตลอดจน Brand ของกิจการ

11. เรื่องอื่นๆ ที่ของบริษัทย่อย กรรมการผู้แทน หรือ หน่วยงานที่กำกับดูแล เห็นว่ามีผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้แทนอย่างมีนัยสำคัญ

9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

9.5.1 นโยบายและวิธีการดูแลผู้บริหารในการใช้ข้อมูลภายใน

ธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการดูแลการใช้ข้อมูลภายในเป็นลายลักษณ์อักษรโดยกำหนดไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน นโยบาย TMB Policy on Confidential & Insider Information and Conflicts of Interest รวมทั้ง มีการจัดทำคู่มือการซื้อขายและลงทุนในหลักทรัพย์ธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติ

ธนาคารได้กำหนดให้กรรมการ และผู้บริหารลงนามรับทราบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ที่กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารมีหน้าที่รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ด. ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 ภายใน 3 วันนับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ และให้แจ้งให้เลขานุการบริษัทรับทราบเพื่อจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงและสรุปจำนวนหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารพร้อมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารทราบเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนั้น ยังได้แจ้งบทลงโทษหากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวด้วย

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ซึ่งอาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาหุ้น ธนาคารจึงได้กำหนดให้ฝ่ายรายงานทางการเงินและภาษีเป็นหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ในการนำส่งงบการเงินและรายงานทางการเงินต่างๆ ต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงาน ก.ล.ด. โดยได้ผ่านกระบวนการพิจารณาสอบทานความถูกต้อง ครบถ้วน จากคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารตามลำดับ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลภายในของธนาคารจะไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกก่อนเวลาอันควร

สำหรับแนวทางการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน ธนาคารได้กำหนดห้ามพนักงานที่มีโอกาสได้รับข้อมูลภายในเป็นประจำ หรือบุคคลที่มีโอกาสได้รับข้อมูลภายในเพียงบางโอกาสทำการซื้อขายหลักทรัพย์ จนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง หลังจากได้มีการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชน และห้ามนำข้อมูลภายในที่ได้รับเปิดเผยแก่ครอบครัวและ/หรือบุคคลอื่นตลอดเวลา แม้พนักงานและ/หรือครอบครัวนั้นๆจะมิได้ซื้อ/ขายหลักทรัพย์ และ/หรือจะมีได้ประโยชน์ในลักษณะใดก็ตาม เพื่อป้องกันมิให้พนักงานแสวงหาผลประโยชน์ เพื่อตนเองและ/หรือเพื่อบุคคลอื่น นอกจากนี้ในกรณีที่มีเหตุการณ์อันอาจมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของธนาคาร ธนาคารจะทำการกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อ/ขายหลักทรัพย์เพิ่มเติม สำหรับกลุ่มคนที่ได้รับข้อมูลภายในที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นๆอีกด้วย

ทั้งนี้ กำกับกับการปฏิบัติงานจะทำหน้าที่สนับสนุนฝ่ายจัดการ ในการบังคับใช้และให้มีการทบทวนนโยบาย รวมทั้งจัดให้มีกลไกที่เหมาะสมในการติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว

9.5.2 มาตรการลงโทษ

ธนาคารได้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการลงโทษเรื่องการใช้ข้อมูลภายในตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) การไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การห้ามจ่ายสินบนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการตกลงทางธุรกิจใดๆ ทั้งกับภาครัฐและเอกชน รวมถึงกฎเกณฑ์ทางการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการกระทำความผิดวินัยและการกระทำผิดจรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) เพื่อให้การปฏิบัติงานของ

ผู้บริหารและพนักงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

9.6 ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

9.6.1 ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (Audit fee)

ธนาคารและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนการสอบบัญชีให้แก่

- ผู้สอบบัญชีของธนาคารและบริษัทย่อย ในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาเป็นจำนวนเงินรวม 10,430,000 บาท
- ในรอบปีที่ผ่านมาไม่มีการจ่ายให้กับสำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้สอบบัญชีและสำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด

9.6.2 ค่าบริการอื่น (Non-audit fee)

ธนาคารและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนของงานบริการอื่น ซึ่งได้แก่ รายงานสรุปกำไรขั้นต้นจากการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยนตราสารและเงินตราต่างประเทศ การตรวจสอบการให้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบตามข้อกำหนดในสัญญา Risk Sharing Agreement และการตรวจสอบความเหมาะสมผลของแบบจำลองความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ให้แก่

- ผู้สอบบัญชีของธนาคาร โดยจะต้องจ่ายในอนาคตอันเกิดจากการตกลงที่ยังให้บริการไม่แล้วเสร็จในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาเป็นจำนวนเงินรวม 635,000 บาท
- สำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้สอบบัญชีและสำนักงานสอบบัญชีดังกล่าว โดยจะต้องจ่ายในอนาคตอันเกิดจากการตกลงที่ยังให้บริการไม่แล้วเสร็จในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาเป็นจำนวนเงินรวม 2,000,000 บาท

9.7 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

ธนาคารมีนโยบายดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธนาคารมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ในปี 2558 ธนาคารได้ดำเนินการเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์ฯ) และหลักเกณฑ์ตามโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies - CGR) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) รวมทั้งหลักเกณฑ์ในระดับสากล เช่น ASEAN Corporate Governance Scorecard (ASEAN CG Scorecard) โดยสรุปดังต่อไปนี้

1. สิทธิของผู้ถือหุ้น (Rights of Shareholders)

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสิทธิของผู้ถือหุ้นและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตนอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะสิทธิขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ การซื้อขายหรือโอนหุ้น การมีส่วนแบ่งกำไรของกิจการ การได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเพียงพอ รวมทั้งการสนับสนุนการใช้สิทธิในการเข้าประชุมและออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อ การแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ การแต่งตั้งผู้สอบบัญชี รวมถึงเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อธนาคาร เช่น การจัดสรรเงินปันผล การลด

ทุนหรือเพิ่มทุน การอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกัน การกำหนดหรือแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบริคณห์สนธิ เป็นต้น โดยธนาคารจะไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดหรือรบกวนสิทธิของผู้ถือหุ้น

การจัดประชุมผู้ถือหุ้น

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มทั้งผู้ถือหุ้นรายย่อย นักลงทุนสถาบันและผู้ถือหุ้นชาวต่างประเทศเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ในปี 2558 ธนาคารได้จัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันศุกร์ที่ 10 เมษายน 2558 เวลา 14.00 น. ณ ห้องออคิดริยม ชั้น 7 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เลขที่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ในการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมดังกล่าว นั้น ธนาคารได้คำนึงถึงความสะดวกของผู้ถือหุ้นที่จะเข้าร่วมประชุมเป็นหลัก โดยธนาคารได้ดำเนินการจัดประชุมผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสรุปดังต่อไปนี้

ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 ธนาคารได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2558 ก่อนวันประชุมล่วงหน้า 51 วัน และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร (www.tmbbank.com) ในส่วนของ “นักลงทุนสัมพันธ์” ภายใต้หัวข้อ “การประชุมผู้ถือหุ้น” ในวันที่ 9 มีนาคม 2558 ก่อนวันประชุมล่วงหน้า 32 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ ธนาคารได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของธนาคาร เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 23 วัน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายและมากกว่าที่กฎหมายกำหนด

ในหนังสือเชิญประชุมมีการนำเสนอถึงวัตถุประสงค์และเหตุผล และความเห็นของคณะกรรมการในแต่ละวาระ รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลประกอบการพิจารณาในแต่ละวาระอย่างครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจ ในแต่ละวาระมีการระบุรายละเอียดให้ผู้ถือหุ้นทราบอย่างชัดเจนว่าเป็นเรื่องเสนอเพื่อพิจารณา หรือเพื่อทราบ นอกจากนี้ ในหนังสือเชิญประชุมได้มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ถือหุ้นนำมาแสดงตนในวันประชุมผู้ถือหุ้น ขั้นตอนการประชุม และวิธีการออกเสียงลงคะแนนพร้อมทั้งได้แนบรายงานประจำปี (Annual Report) ในรูปแบบแผ่นซีดี (ผู้ถือหุ้นสามารถขอรับเป็นรูปเล่มได้) และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ลงประกาศหนังสือเชิญประชุมในหนังสือพิมพ์ติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน ตามที่กฎหมายกำหนด

ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถมาเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้บุคคลใดๆ เข้าร่วมประชุมแทนตนได้ หรือมอบฉันทะให้กรรมการ/กรรมการอิสระของธนาคารเพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นสามารถใช้หนังสือมอบฉันทะที่ธนาคารได้จัดส่งไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ถือหุ้นเป็นผู้ลงทุนต่างประเทศและแต่งตั้งให้คัสโตเดียน (Custodian) ในประเทศไทยเป็นผู้รับฝากและดูแลหุ้น สามารถเลือกใช้หนังสือมอบฉันทะแบบ ค. ได้ โดยสามารถพิมพ์เอกสารดังกล่าวได้จากเว็บไซต์ของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารได้อำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มทุนสถาบัน โดยติดต่อประสานงานกับนักลงทุนสถาบันให้จัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียน

วันประชุมผู้ถือหุ้น

ธนาคารได้ดำเนินการจัดการประชุมผู้ถือหุ้นอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะ โดยจัดเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนแยกตามประเภทของผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ มาประชุมด้วยตนเอง หรือเป็นผู้รับมอบฉันทะ และจัดให้มีการลงทะเบียนด้วยระบบ Barcode ที่มีความรวดเร็วและถูกต้อง พร้อมจัดทำใบลงคะแนนในแต่ละวาระการประชุมให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกราย รวมถึงได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นที่มาประชุมด้วยการจัดรถรับ-ส่งผู้ถือหุ้น ณ จุดต่างๆ ตลอดจนการจัดเตรียมพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ถือหุ้นอย่างเพียงพอ

ในวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 มีผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและโดยการมอบฉันทะจำนวน 3,921 ราย จำนวนหุ้น 31,666,901,434 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 72.50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดยมีกรรมการธนาคารเข้าร่วมประชุมจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ประธานกรรมการธนาคารทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม โดยมีประธานคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการบริหาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่ชี้แจงและตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่างๆ เข้าร่วมประชุม

ก่อนเริ่มเข้าสู่การประชุมตามวาระ ประธานในที่ประชุมได้มอบหมายให้เลขานุการบริษัทเป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงวิธีปฏิบัติในการออกเสียงลงคะแนนในแต่ละวาระและวิธีการนับคะแนนให้ผู้ถือหุ้นรับทราบอย่างชัดเจน ธนาคารได้จัดเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่แปลเป็นภาษาอังกฤษระหว่างการประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นต่างชาติ ธนาคารไม่มีการรื้อถอนสิทธิใดๆ ของผู้ถือหุ้นในการศึกษาสารสนเทศของธนาคาร เช่น ไม่แจกเอกสารที่มีข้อมูลสำคัญเพิ่มเติมในที่ประชุมผู้ถือหุ้นอย่างกะทันหัน ไม่เพิ่มวาระการประชุมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญ โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า และไม่จำกัดสิทธิในการเข้าประชุมของผู้ถือหุ้นที่มาภายหลังการประชุมเริ่ม เป็นต้น

ในระหว่างการประชุม ประธานได้ดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระและให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิลงคะแนนเสียงรวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในทวาระอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ประธานให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากผู้ถือหุ้น โดยได้มีการชี้แจงข้อซักถามที่สำคัญอย่างละเอียดชัดเจน และรับจะนำข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

สำหรับการลงคะแนนและการนับคะแนนเสียง ธนาคารได้ดำเนินการอย่างเปิดเผยและโปร่งใส โดยมีผู้แทนจากบริษัท วีระวงศ์, ชินวัฒน์ และเพ็ญพณ จำกัด คือ นางสาวธิตะวัน ธนสมบัติไพศาล ซึ่งเป็นบริษัทกฎหมายภายนอก และอาสาสมัครจากผู้ถือหุ้น คือ นายพีระศักดิ์ สิทธิพิทักษ์ และนายสุทธิพันธ์ คำของ ทำหน้าที่เป็นสักขีพยานในการตรวจสอบวิธีการลงคะแนน การเก็บบัตรลงคะแนน การนับคะแนน และการตรวจสอบผลการลงคะแนนในทวาระ โดยเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประกาศผลการลงคะแนนในทวาระ

ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินผลการจัดประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคาร โดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมในวันดังกล่าว เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ ธนาคารจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคารในครั้งต่อไป ให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นมากยิ่งขึ้น

เลขานุการบริษัทได้บันทึกรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น โดยสรุปสาระสำคัญของแต่ละวาระการประชุม ข้อซักถามของผู้ถือหุ้น คำชี้แจงของคณะกรรมการธนาคารและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตลอดจนมติที่ประชุมพร้อมคะแนนเสียงอย่างถูกต้องครบถ้วนในทวาระ

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้นเสร็จสิ้น ธนาคารได้แจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในวันศุกร์ที่ 10 เมษายน 2558 เวลา 20.23 น. ในวันเดียวกัน โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงทั้งที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง ในแต่ละวาระ นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำรายงานการประชุมที่มีรายละเอียดครบถ้วน ประกอบด้วย รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็นโดยสรุปส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง ภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของธนาคาร(www.tmbbank.com) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งธนาคารได้มีการจัดเก็บรายงานการประชุมผู้ถือหุ้นอย่างเป็นระบบ

ธนาคารได้จัดให้มีการบันทึกภาพบรรยากาศการประชุมในรูปแบบ DVD เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมสามารถติดตามการประชุมได้ ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นสนใจให้สอบถามได้ที่ธนาคาร

2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment of Shareholders)

ธนาคารให้ความสำคัญต่อผู้ถือหุ้นทุกรายเพื่อให้มั่นใจว่าสิทธิของตนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันทั้งผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้ถือหุ้นรายย่อย นักลงทุนสถาบัน หรือผู้ถือหุ้นต่างชาติ โดยทุกรายจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค โดยสรุปดังต่อไปนี้

สิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น

ธนาคารได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นในการการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น

สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไรของธนาคาร

ธนาคารได้จัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผล ซึ่งในการพิจารณาจ่ายเงินปันผลนั้น ธนาคารคำนึงถึงการสร้างความเจริญเติบโตของผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องในระยะยาวบนศักยภาพและขีดความสามารถของธนาคารอย่างเต็มที่ รวมถึงความเพียงพอของเงินกองทุนและการจัดสรรเงินสำรองต่างๆ ของธนาคาร ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆ ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สิทธิในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา

ธนาคารได้ดูแลผู้ถือหุ้นให้ได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างครบถ้วนนอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว ธนาคารยังได้เผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันแสดงไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร (www.tmbbank.com)

สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

ธนาคารได้ให้สิทธิในการเข้าร่วมประชุมแก่ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถมาเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นได้ด้วยตนเองสามารถมอบฉันทะให้บุคคลใดๆ เข้าร่วมประชุมแทนตนได้ หรือมอบฉันทะให้กรรมการอิสระของธนาคารซึ่งไม่มีส่วนได้เสียในวาระการประชุมเป็นผู้รับมอบฉันทะในการประชุมและออกเสียงลงคะแนนได้ด้วยเช่นกัน

สิทธิในการลงคะแนนเสียง

ในการประชุมผู้ถือหุ้น ธนาคารให้สิทธิการออกเสียงในที่ประชุมเป็นไปตามจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นถืออยู่โดยหนึ่งหุ้นมีสิทธิเท่ากับหนึ่งเสียง การนับคะแนนเสียงเป็นไปอย่างเปิดเผยถูกต้อง โดยธนาคารจะนับ 1 หุ้นเป็น 1 เสียง และถือเสียงข้างมากเป็นมติ ยกเว้นมติพิเศษบางกรณีที่กฎหมายหรือข้อบังคับของธนาคารกำหนดให้ถือคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ในการลงคะแนนเสียง ธนาคารจัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนแบบ 3 ช่อง คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงคะแนนเสียงได้ตามที่ต้องการ ธนาคารได้จัดเก็บบัตรลงคะแนนเสียงจากผู้ถือหุ้นทุกรายในทุกวาระที่มีการลงคะแนนเสียงและดำเนินการนับคะแนนด้วยระบบ Barcode ที่มีความรวดเร็ว พร้อมประมวลผลอย่างถูกต้อง ในระหว่างการประชุมธนาคารได้แจ้งผลการนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นทราบในแต่ละวาระโดยแบ่งผลคะแนนเสียงเป็นจำนวนเสียงที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และจำนวนบัตรเสีย รวมทั้งธนาคารได้บันทึกมติที่ประชุมตามผลคะแนนของการออกเสียงในแต่ละวาระไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเก็บบัตรลงคะแนนทุกใบเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้น และการเสนอชื่อบุคคลเพื่อพิจารณาเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ

ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งกรรมการล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการล่วงหน้า 3 เดือน ก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม เป็นต้นไป พร้อมแสดงรายละเอียดขั้นตอน และวิธีการเสนอวาระการประชุมและการเสนอชื่อบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร (www.tmbbank.com) ในส่วนของ “นักลงทุนสัมพันธ์” ภายใต้หัวข้อ “การให้สิทธิผู้ถือหุ้นเสนอวาระและเสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการล่วงหน้า” และแจ้งให้นักลงทุนทราบผ่านระบบข่าวตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยทั่วกัน

สิทธิในการเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล และกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ

ในการประชุมผู้ถือหุ้นแต่ละปีจะมีกรรมการที่ครบวาระจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด ธนาคารกำหนดให้มีวาระการพิจารณาเลือกตั้งกรรมการธนาคาร โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิที่จะเลือกบุคคลที่เห็นว่ามีความเหมาะสม เข้ามาทำหน้าที่กรรมการเพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์แทนตน ทำให้เกิดความหลากหลาย และเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ธนาคารให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนกรรมการ โดยธนาคารได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของกรรมการที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

สิทธิในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง ธนาคารกำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและการกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติ โดยธนาคารได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

การป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน

ธนาคารมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการเก็บรักษาและป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีระเบียบปฏิบัติในการใช้ข้อมูลภายใน และดูแลให้มีการปฏิบัติตามอย่างจริงจังเพื่อมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่อยู่ใน

ตำแหน่งหรือสถานะที่มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายในของธนาคารกระทำการแสวงหาประโยชน์จากข้อมูลนั้นเพื่อตนเองหรือผู้อื่น เช่น การนำข้อมูลหรือความลับของธนาคารและ/หรือลูกค้าไปใช้ในการทำธุรกิจแข่งขันกับธนาคารและ/หรือลูกค้าของธนาคาร การหาประโยชน์จากอำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

ธนาคารกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหารตั้งแต่ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่างๆ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารหรือเทียบเท่า และเจ้าหน้าที่บริหารหรือเทียบเท่าในหน่วยงานควบคุมทางการเงินและวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงิน และบริหารเงิน รวมทั้งบุคคลที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงินกำหนด มีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลและรายงานการถือหลักทรัพย์ที่ออกโดยธนาคาร ทั้งของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ด.) รวมถึงรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ดังกล่าวทุกครั้งเมื่อมีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์นั้น ตามแบบรายงานและภายในระยะเวลาที่สำนักงาน ก.ล.ด. กำหนด

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้ฝ่ายจัดการจัดทำรายงานการถือหุ้นธนาคารของกรรมการ ผู้บริหาร และคู่สมรส บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต่อคณะกรรมการเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำรายงานสรุปการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ธนาคารของกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่าง ๆ รวมทั้ง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ โดยให้มีการเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี

3.บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย (Role of Stakeholders)

ธนาคารให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับสิทธิอย่างเต็มที่ เป็นธรรม และเหมาะสม ธนาคารจัดให้มีระบบการรับเรื่องราวร้องเรียนจากลูกค้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความระมัดระวังและยุติธรรม มีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับและปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัด ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยหลักการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ธนาคารปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมและเสมอภาค โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ศักยภาพ และให้โอกาสแก่พนักงานในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีการกำหนดผลตอบแทนที่เป็นธรรมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้นในองค์กร

นอกจากนี้ ธนาคารมีมาตรการชดเชยในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการที่ธนาคารละเมิดสิทธิตามกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2558 ธนาคารได้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ โดยสรุปดังต่อไปนี้

นโยบายต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารมีนโยบายดูแลผลประโยชน์ และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกราย ทั้งผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน รวมถึงผู้ถือหุ้นชาวต่างประเทศ อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน เช่น สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นและการเสนอชื่อบุคคลเพื่อพิจารณาเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร ตลอดจนสิทธิในการรับทราบข้อมูล ผลการดำเนินงาน และข่าวสาร สำคัญๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส สม่าเสมอและทันเวลา

แนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใสปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยคำนึงถึงการสร้างความเจริญเติบโตของผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องในระยะยาวบนศักยภาพและขีดความสามารถของธนาคารอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธนาคารทั้งในรูปของมูลค่าหุ้นที่เพิ่มสูงขึ้น และการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เหมาะสมและน่าพอใจ (สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “สิทธิของผู้ถือหุ้น” และ “การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน”)

นโยบายต่อพนักงาน

ธนาคารดูแลให้พนักงานธนาคารทุกคนได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด จัดให้มีสภาพการจ้างที่เหมาะสมยุติธรรมเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับศักยภาพของตน เปิดรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชน จัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานและให้การเอาใจใส่ดูแลพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง การว่าจ้าง แต่งตั้ง โยกย้าย และกระบวนการลงโทษพนักงานต้องพิจารณาบนพื้นฐานของความเป็นธรรม นอกจากนี้ ธนาคารได้ดูแลให้มีแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร

แนวปฏิบัติต่อพนักงาน

ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานและให้การเอาใจใส่ดูแลพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวัน ที่อาคารสำนักงานใหญ่ โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยทุกวัน การจัดให้มีสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแบบ Employee's Choice เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน การทำประกันชีวิตกลุ่ม การทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลกลุ่ม และการทำประกันสุขภาพและอุบัติเหตุระหว่างเดินทางต่างประเทศในธุรกิจของธนาคาร จัดให้มีสวัสดิการเงินกู้ประเภทต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงาน รวมทั้งสินเชื่อสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น

ธนาคารได้มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับซึ่งแบ่งเป็นการฝึกอบรมทั้งในด้านธุรกิจธนาคาร ด้านวิชาชีพที่ตนเองสังกัด ด้านภาวะผู้นำและการทำงานร่วมกัน โดยการจัดอบรมภายในธนาคารผ่านห้องเรียน (Classroom Training) การอบรมผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) และการส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอกธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของธนาคาร ซึ่งกำหนดเป็นแผนการฝึกอบรมให้แก่พนักงานใหม่ และจัดเตรียมแผนในการอบรมพนักงานผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning)

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดการปฏิบัติต่อพนักงานได้ภายใต้หัวข้อ “ผลตอบแทนของบุคลากร” “การพัฒนาทรัพยากรบุคคล” และ “มาตรการด้านความปลอดภัยของพนักงาน”

นโยบายต่อลูกค้า

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการ โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้รับบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ดี มีความหลากหลาย สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี ตลอดจนสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และรักษาสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า

แนวปฏิบัติต่อลูกค้า

ธนาคารได้ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร TMB WAY ซึ่งประกอบด้วยค่านิยม 5 ประการ คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การสื่อสารอย่างเปิดเผย การมุ่งมั่นสร้างความสำเร็จ การรู้จักบริหารความเสี่ยง และการยึดมั่นในความถูกต้อง ให้แก่พนักงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) มีการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าอย่างแท้จริง

ธนาคารมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และออกแบบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ธนาคารมีเทคโนโลยีที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทุกวันตลอดเวลา และเป็นระบบที่มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และมีความยืดหยุ่นสูง เช่น ระบบ Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking และ SMS Notification ที่ให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทาง Internet และ ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน แบบ Anytime Anywhere ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสามารถตอบสนอง Life Style ของลูกค้าในยุคปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ “One Touch” ซึ่งเป็นบริการเปิดบัญชีใหม่โดยใช้แค่บัตรประชาชน Smart Card ผ่านเครื่องอ่านบัตร ID Card Reader โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการสมัครใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ในครั้งเดียวกันโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลอีก และอีกบริการหนึ่งคือ “No Slip” ซึ่งเป็นบริการฝาก ถอน โอน เงินสดโดยลูกค้าไม่ต้องกรอกฟอร์ม เพียงแค่แจ้งความประสงค์ในการทำธุรกรรมและเซ็นชื่อเท่านั้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์ “ทีเอ็มบี ทัทช์” (TMB Touch) ซึ่งเป็นบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ โดยพัฒนาขึ้นในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชัน และผลิตภัณฑ์ “ME by TMB” ซึ่งเป็นบริการผ่านสาขารูปแบบใหม่ที่ให้บริการเฉพาะบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ด้วยตนเองอย่างง่ายๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติทั่วไป

ธนาคารยังจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การบริการ การให้คำปรึกษา วิธีการแก้ไขปัญหา และการรับข้อร้องเรียน โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าธนาคารมีมาตรการรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ

นโยบายต่อคู่ค้า

ธนาคารดำเนินธุรกิจร่วมกับคู่ค้าในระยะยาวอย่างยั่งยืนในลักษณะการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีต่อกัน ธนาคารมีระเบียบและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างชัดเจน เช่น ในการจัดหา การจ้าง การเช่า และเช่าซื้อทุกประเภท โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย (Vendor List) และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนการจัดหา การจ้าง การเช่า หรือเช่าซื้อ นอกจากนี้ ธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อย่างระมัดระวังและรัดกุม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย การดำเนินการมีความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

แนวปฏิบัติต่อคู่ค้า

ธนาคารกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา การจ้าง การเช่า และเช่าซื้อทุกประเภท ต้องปฏิบัติต่อคู่ค้า ดังนี้

1. พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหาต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรม ซื่อสัตย์ เป็นอิสระ และโปร่งใส ในการติดต่อและประสานงานกับคู่ค้า

2. ห้ามไม่ให้พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัว ซึ่งมีส่วนได้เสียกับการจัดซื้อและการจัดจ้างไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมร่วมเป็นผู้พิจารณาการจัดหาครั้งนั้นๆ เช่น เป็นพนักงาน กรรมการ หุ้นส่วนหรือที่ปรึกษาในบริษัทผู้ขาย ไม่ว่าจะได้รับค่าตอบแทน หรือไม่ก็ตาม

3. ห้ามไม่ให้พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัว รับอามิสสินจ้างจากผู้ขายไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของ ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียม หรือสินน้ำใจ

4. กรณีพนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัวจะรับของขวัญ และ /หรือของกำนัล จะต้องปฏิบัติตามระเบียบเรื่อง การรับของขวัญ ของกำนัล (ACCEPTING GIFTS)

5. พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัว ไม่ควรเป็นผู้ที่ได้กู้เงินจากหรือให้กู้ยืมแก่ผู้ขายปัจจุบันหรือผู้ขายที่กำลังเสนองานต่อธนาคาร

6. พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดหาต้องไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ร่วมคัดเลือกผู้ขาย ราคา ข้อเสนอ หรือข้อมูลด้านเทคนิคของการจัดหานอกเหนือจากข้อมูลสาธารณะ ของผู้เข้าร่วมคัดเลือกให้ผู้ที่ไม่มีความจำเป็นต้องรับพิจารณาโดยตรงหรือผู้เข้าร่วมคัดเลือกรายอื่นทราบ เพื่อป้องกันความไม่โปร่งใสของการคัดเลือกผู้ขายและเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ขายทุกรายที่ได้เข้าร่วมในการเสนอราคา

นโยบายต่อเจ้าหนี้

ธนาคารมีนโยบายรักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ธนาคารจะต้องชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยให้กับเจ้าหนี้เงินกู้ยืมทุกประเภทอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา และปฏิบัติตามเงื่อนไขการกู้ยืมเงินตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดโดยไม่ใช้เงินกู้ยืมไปในทางที่ขัดต่อวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน

แนวปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจบนศักยภาพและขีดความสามารถของธนาคารอย่างเต็มที่เพื่อให้เจ้าหนี้มีความมั่นใจในฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ที่ดีของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการรายงานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ถูกต้องและครบถ้วนให้แก่เจ้าหนี้

นโยบายต่อคู่แข่งทางการค้า

ธนาคารมีนโยบายปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าโดยดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม บนพื้นฐานการค้าอย่างเสรี ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่ทำลาย ทำให้เสียหาย ขัดขวาง กีดกัน หรือจำกัดการประกอบธุรกิจของคู่แข่ง

แนวปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

ธนาคารไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การให้สินบนหรืออามิสสินจ้างให้แก่พนักงานของคู่แข่ง หรือไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย

นโยบายต่อผู้ลงทุน

ธนาคารเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุนภายในกำหนดเวลาหรือตามเวลาที่เหมาะสม

แนวปฏิบัติต่อผู้ลงทุน

(สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส” ส่วนที่ 2 หน้า 144)

นโยบายต่อหน่วยงานทางการ

ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารมีนโยบายปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และระเบียบของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานทางการเป็นอย่างดี เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศไทยในการต่อต้านคอร์รัปชัน เป็นต้น

นโยบายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีนโยบายดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) และสนับสนุนช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนที่สถานประกอบการของธนาคารตั้งอยู่รวมถึงชุมชนโดยรอบ ธนาคารได้จัดงบประมาณส่วนหนึ่งจากรายได้ของธนาคาร เพื่อดำเนินการตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

(สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ส่วนที่ 2 หน้า 151)

นโยบายการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคเท่าเทียมกันของพนักงาน ธนาคารไม่กระทำการใดอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน (Human Rights) โดยการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ การศึกษา สถาบัน เพศ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล และฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม โดยธนาคารได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติเรื่องการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากลไว้ในจรรยาบรรณพนักงาน

นโยบายการไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

ธนาคารดำเนินธุรกิจโดยไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา กระทำการ หรือแสวงหาประโยชน์จากงานอันมีลิขสิทธิ์หรือทรัพย์สินทางปัญญา (Copy Rights and Intellectual Property Rights) เว้นแต่ธนาคารจะได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์การทำงานของพนักงานเพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

แนวปฏิบัติการไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบงาน การจัดหาโปรแกรม และการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยี ธนาคารได้ปฏิบัติอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ และรองรับความถูกต้องตามกฎหมายต่อกรรมทรัพย์สินทางปัญญา ตลอดจนพร้อมรับการตรวจสอบโดยเจ้าของลิขสิทธิ์ รวมถึงการดูแลมิให้พนักงานทำซ้ำ คัดแปลง เผยแพร่ไม่ว่าจากสำเนาหรือต้นฉบับทั้งหมดหรือบางส่วน หรือนำโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ของธนาคาร / ไฟล์ EXE / เพลง / เกมส์ / ลิขสิทธิ์อื่น ๆ ที่ติดตั้งได้ทันที มาใช้ภายในธนาคารโดยเด็ดขาด

นโยบายการป้องกันการทุจริต การต่อต้านการคอร์รัปชัน และการให้และรับสินบน

ธนาคารให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในธนาคาร การต่อต้านการคอร์รัปชัน และการให้และรับสินบน ธนาคารมีการจัดทำนโยบาย มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้วยมาตรการที่เข้มงวดเพื่อลด

ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำทุจริต คอร์รัปชัน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในธนาคาร

ธนาคารกำหนดให้มีมาตรการป้องกันมิให้บุคคลภายนอกมาใช้ธนาคารเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดทางกฎหมาย รวมถึงธนาคารมีมาตรการป้องกันคุ้มครองผู้ที่ปฏิเสธหรือผู้แจ้งการกระทำการทุจริต คอร์รัปชัน การให้และรับสินบน ให้ได้รับความปลอดภัยจากการถูกคุกคาม ปองร้าย ถูกลงโทษ ลดตำแหน่ง หรือข่มขู่ เช่น นโยบายที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (Anti Fraud Policy) นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) และ TMB Anti-Money Laundering/Combating of Financing Terrorism (AML/ FTC) Policy เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารให้ความสำคัญในการห้ามให้หรือรับสินบนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการห้ามจ่ายสินบนในการตกลงธุรกิจใดๆ ทั้งกับภาครัฐและเอกชน โดยธนาคารมีการจัดทำนโยบายการให้ของขวัญ เลี้ยงรับรอง และต่อต้านการให้สินบนเพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “รายละเอียดการดำเนินงาน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียน

ธนาคารมีนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ของพนักงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารสามารถติดต่อสื่อสาร แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง เช่น การปฏิบัติผิดกฎหมาย การกระทำผิดจรรยาบรรณหรือจริยธรรม การยกยอกทรัพย์สิน การทุจริตคอร์รัปชัน

ธนาคารจัดช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนได้สะดวกโดยสามารถแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร รวมถึงดูแลให้มีนโยบาย ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลหรือข้อร้องเรียนได้ถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขอย่างรวดเร็ว และจะมีการแจ้งกลับให้ทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ให้ได้รับความปลอดภัยจากการถูกคุกคาม การถูกปองร้าย ถูกลงโทษ ลดตำแหน่ง หรือการถูกข่มขู่ จากการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

นโยบายการดูแลความขัดแย้งของผลประโยชน์

ธนาคารมีความเข้มงวดในการดูแลรายการที่อาจมีความขัดแย้งของผลประโยชน์ หรือ รายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือ รายการระหว่างกัน ซึ่งในการพิจารณารายการดังกล่าว ธนาคารดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีการพิจารณารายการเหล่านี้เสมือนเป็นการทำรายการที่กระทำกับบุคคลภายนอก (arm's length basis) ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียในรายการใดจะไม่เกี่ยวข้องในกระบวนการอนุมัติรายการดังกล่าว

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับพนักงาน เพื่อให้การทำธุรกรรมที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โปร่งใส สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง และดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (Annual Report)

นอกจากนี้ ในการพิจารณาว่าระที่มีกรรมการท่านหนึ่งท่านใดในคณะกรรมการมีส่วนได้เสีย ธนาคารกำหนดให้กรรมการท่านนั้นจะต้องแจ้งการมีส่วนได้เสียของตน อย่างน้อยก่อนการพิจารณาว่าระนั้นๆ และให้เลขานุการคณะกรรมการบันทึกไว้ในรายงานการประชุมคณะกรรมการ รวมทั้งควั่นจากการมีส่วนร่วมในการประชุมพิจารณาในวาระนั้น

นโยบายการควบคุมภายใน

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการควบคุมภายในทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม และเพียงพอ มีการประเมินระบบการควบคุมภายในของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะทำหน้าที่สอบทานระบบการควบคุมภายใน โดยมีหน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบของธนาคารมีความครอบคลุมในทุกๆ ด้านทั้งด้านบัญชี การเงิน การบริหาร การดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี จึงมั่นใจได้ว่าผลประโยชน์ของธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด

จริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณ

คณะกรรมการตระหนักถึงข้อประพฤติปฏิบัติที่ดีงามเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ และชื่อเสียงของธนาคาร คณะกรรมการได้จัดให้มีจรรยาบรรณกรรมการและจรรยาบรรณพนักงาน โดยกรรมการและพนักงานธนาคารทุกคนมีหน้าที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นหลักประพฤติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานประจำวันอันจะนำไปสู่การสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย

4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

การเปิดเผยข้อมูล

ธนาคารมีการเปิดเผยสารสนเทศทั้งที่เป็นสารสนเทศทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินที่เกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของธนาคารที่ตรงต่อความเป็นจริงอย่างครบถ้วน เพียงพอ และทันเวลา โดยแสดงสถานภาพของการประกอบธุรกิจและสถานะทางการเงินที่แท้จริงของธนาคาร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารได้รับสารสนเทศอย่างเพียงพอผ่านช่องทางต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน ธนาคารเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญต่อสาธารณชนตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. และหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างครบถ้วน เช่น การจัดส่งรายงานทางการเงินต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ สำนักงาน ก.ล.ต. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของธนาคารไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข รวมทั้งไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. ธนาคารมีการจัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis: MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสและเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของธนาคารเพื่อให้ผู้ลงทุนทราบข้อมูลและเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของธนาคารในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารมีการเปิดเผยคำตอบแทนกรรมการในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และในรายงานประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ธนาคารของกรรมการและผู้บริหารในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

ความสัมพันธ์กับนักลงทุน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารความสัมพันธ์กับนักลงทุนทั้งประเภทสถาบันและรายย่อยในประเทศและต่างประเทศ โดยคำนึงถึงคุณภาพ ความถูกต้อง ครบถ้วน ความเพียงพอ โปร่งใส และทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลสารสนเทศของธนาคารที่เปิดเผยให้แก่นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ธนาคารดูแลให้ฝ่ายจัดการของธนาคารได้พบปะกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ โดยจัดให้มีการประชุมเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานรายไตรมาสและรายปี

ตลอดจนเข้าร่วมประชุมสัมมนากับนักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

ธนาคารได้จัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับนักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ทั่วไป ฯลฯ ให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเหตุการณ์ และเป็นไปตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร โดยนักลงทุนสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารของธนาคารได้ที่ หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ กลยุทธ์องค์กร ชั้น 28 สำนักงานใหญ่ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 02-299-1178 โทรสาร 02-299-1211 หรือ Email address ที่ ir@tmbbank.com หรือเว็บไซต์ธนาคารที่ www.tmbbank.com หรือหากต้องการสอบถามข้อมูลผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อได้ที่หน่วยงานบริการคณะกรรมการธนาคารและผู้ถือหุ้น บริษัททิปาล ชั้น 28 สำนักงานใหญ่ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 02-299-2729 โทรสาร 02-299-2758

ในปี 2558 ธนาคารนำเสนอเสนอผลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

| รูปแบบการเข้าพบ | จำนวนครั้ง | จำนวนบริษัท | จำนวนราย |
|---|------------|-------------|------------|
| การเข้าพบสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (One-on-one Meeting) | 50 | 41 | 71 |
| การจัดพบนักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนกลุ่มย่อย (Analyst and Group Meeting) | 15 | 160 | 200 |
| การเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน (Investor Conference and Non-deal Roadshow) | 6 | 56 | 64 |
| รวม | 71 | 257 | 335 |

เว็บไซต์ของธนาคาร

ปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วที่ผู้ถือหุ้นหรือสาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและมีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูล ธนาคารจึงดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับธนาคารไว้บนเว็บไซต์ของธนาคาร (www.tmbbank.com) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมจากข้อมูลที่ได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี หรือแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และสามารถดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการได้จัดให้มีรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินควบคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชีในรายงานประจำปี

5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

โครงสร้างคณะกรรมการ

ธนาคารกำหนดโครงสร้างของคณะกรรมการที่มีความหลากหลาย (Board Diversity) ประกอบด้วย ทักษะวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประสบการณ์ และเพศ คณะกรรมการมีจำนวนที่เหมาะสมและเป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น กำหนด พร้อมขอเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการถ่วงดุลอำนาจที่เหมาะสม ไม่ทำให้นุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมีอำนาจโดยไม่มีข้อจำกัด ในการสรรหากรรมการ ธนาคารได้กำหนดคุณสมบัติของกรรมการที่ต้องการสรรหา

โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยบางกรณีธนาคารได้ใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ในการสรรหากรรมการใหม่

องค์ประกอบของคณะกรรมการ

องค์ประกอบของคณะกรรมการ ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่เป็นผู้บริหาร และมีกรรมการอิสระอย่างน้อยในจำนวนที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด ทั้งนี้ กรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติที่ครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเข้มงวดกว่าข้อกำหนดขั้นต่ำของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน

คณะกรรมการธนาคารปัจจุบัน ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์ ทักษะวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหลากหลายสาขา จำนวน 12 คน ประกอบด้วย

| | |
|----------------------------|---|
| กรรมการอิสระ | จำนวน 4 คน (เท่ากับ 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งคณะ) |
| กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | จำนวน 7 คน |
| กรรมการที่เป็นผู้บริหาร | จำนวน 1 คน |

ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่า กรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระ และมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีกำหนดการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน ธนาคารอาจจัดให้มีการประชุมวาระพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น ธนาคารจัดส่งกำหนดการประชุมทั้งปีเป็นการล่วงหน้าให้กรรมการแต่ละคนได้รับทราบ เพื่อให้กรรมการสามารถจัดสรรเวลามาประชุมได้ทุกครั้ง โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะเป็นผู้พิจารณาและเห็นชอบเรื่องต่างๆ เพื่อบรรจุเข้าเป็นวาระการประชุมโดยประธานกรรมการจะเป็นผู้อนุมัติ

ธนาคารจัดส่งหนังสือเชิญประชุมกรรมการพร้อมเอกสารประกอบการประชุมให้กรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการก่อนวันประชุมเพื่อให้กรรมการมีเวลาเพียงพอในการศึกษา พิจารณา และตัดสินใจข้อมูลในเรื่องต่างๆ มาก่อนล่วงหน้า โดยกรรมการสามารถขอเอกสารหรือข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่เข้าวาระการประชุมจากฝ่ายจัดการได้ การประชุมจะใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง ประธานกรรมการเป็นผู้กล่าวนำเข้าสู่วาระการประชุมการประชุมดำเนินไปตามระเบียบวาระ มีการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่องและมากพอที่กรรมการจะพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ โดยการออกเสียงลงมติในวาระต่างๆ ของที่ประชุมคณะกรรมการจะได้มติเป็นเอกฉันท์ส่วนใหญ่ ทั้งนี้ ประธานกรรมการจะสรุปเป็นมติที่ประชุม นอกจากนี้ กรรมการที่มีส่วนได้เสียในวาระที่มีการพิจารณาจะไม่อยู่ร่วมประชุมในวาระนั้น และจะไม่ออกเสียงใดๆ

เลขานุการคณะกรรมการเป็นผู้ดูแลการจัดทำรายงานการประชุม การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบเพื่อการตรวจสอบ รวมทั้งการจัดส่งรายงานการประชุมให้แก่หน่วยงานทางการภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ สามารถดูการเข้าประชุมของคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อยได้ในหัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการชุดย่อย”

การประชุมระหว่างกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและกรรมการอิสระ

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารและกรรมการอิสระได้มีการจัดสรรเวลาเพื่อประชุมร่วมกันโดยปราศจากการมีส่วนร่วมของกรรมการที่เป็นผู้บริหาร เพื่ออภิปรายในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ

การประชุมกันเองระหว่างกรรมการอิสระ

ในระหว่างปีกรรมการอิสระมีโอกาสดูแลระหว่างกันเองตามความจำเป็นโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมด้วย เพื่ออภิปรายประเด็นต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจ

การแบ่งแยกตำแหน่งและการถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

ธนาคารกำหนดให้ประธานกรรมการกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องมีส่วนบุคคลเดียวกันเพื่อป้องกันมิให้เกิดสถานการณ์ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจอย่างไม่มีข้อจำกัดและให้มีการถ่วงดุลอำนาจอย่างเหมาะสม โดยประธานกรรมการจะไม่ดำรงตำแหน่งใดๆ ในคณะกรรมการชุดย่อย

การแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

กรรมการธนาคาร (ยกเว้น กรรมการที่เป็นผู้บริหาร) จะไม่เป็นพนักงานของธนาคารและไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานปกติ

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร ข้อ 17 คือ ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้งให้กรรมการออกจากตำแหน่งจำนวนหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการที่มีอยู่ทั้งหมด ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงเป็นสามส่วนไม่ได้ ก็ให้ออกโดยจำนวนที่ใกล้ที่สุดกับส่วนหนึ่งในสาม ซึ่งกรรมการซึ่งพ้นตำแหน่งตามวาระอาจได้รับเลือกตั้งใหม่ได้

การดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นของกรรมการ

เพื่อให้มั่นใจว่ากรรมการสามารถทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารได้อย่างเพียงพอ ธนาคารกำหนดจำนวนบริษัทที่กรรมการแต่ละคนจะไปดำรงตำแหน่งให้เป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงานของกรรมการที่ดำรงตำแหน่งหลายบริษัท ดังนี้

1. กรรมการธนาคารจะดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นๆ ไม่เกิน 5 บริษัท
2. กรรมการธนาคารสามารถเป็นประธานกรรมการ กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในบริษัทอื่นได้อีกไม่เกิน 3 กลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้ การเป็นประธานกรรมการ กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในบริษัท หากเป็นบริษัทที่มีใช้กลุ่มธุรกิจ ให้นับแต่ละบริษัทเป็นหนึ่งกลุ่มธุรกิจ
3. กรรมการต้องเปิดเผยข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นให้ธนาคารทราบตามข้อกำหนดของทางการ และระเบียบของธนาคาร

การดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะปฏิบัติงานธนาคารเต็มเวลา เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารให้ดำรงตำแหน่งในบริษัทอื่นได้

บทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการ

ประธานกรรมการมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะกรรมการและผู้นำของคณะกรรมการ โดยทำหน้าที่เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคารเพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมทั้งเป็นผู้มีเสียงชี้ขาดในกรณีที่ที่ประชุมคณะกรรมการมีการลงคะแนนเสียง และคะแนนเสียง 2 ฝ่ายเท่ากัน

บทบาทหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินกลยุทธ์และดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปอย่างราบรื่น ภายใต้นโยบายที่คณะกรรมการกำหนด โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงสุดต่อการดำเนินงานของทั้งธนาคาร

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและการแข่งขัน โดยในรอบปีคณะกรรมการธนาคารมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์เป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อให้วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ภายใต้ธุรกิจการเงินที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ คณะกรรมการยังทำหน้าที่ติดตามให้ฝ่ายจัดการนำวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของธนาคารไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความโปร่งใส(สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “คณะกรรมการธนาคาร”)

คณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการในการติดตาม กำกับดูแล หรือพิจารณาศึกษาเรื่องสำคัญๆ ของธนาคาร (สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย”)

เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง นางสาวนพวรรณ แสงธีรกิจ ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท โดยมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบเป็นไปตามข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) (สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “เลขานุการบริษัท”)

ค่าตอบแทนกรรมการ

คณะกรรมการได้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ องค์ประกอบ และค่าตอบแทนกรรมการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยใช้หลักการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ (Fiduciary Duty) และมีความสอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (Accountability and Responsibility) รวมทั้งอยู่ในลักษณะเทียบเคียงได้กับบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันและมีขนาดใกล้เคียงกัน (สามารถดูรายละเอียดในหัวข้อ “ค่าตอบแทนกรรมการ”)

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

คณะกรรมการสรรหาฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการสรรหาฯ และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการธนาคารเพื่อการประเมินผล

หลักเกณฑ์การประเมินผล

หลักเกณฑ์การประเมินจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย โครงสร้างของคณะกรรมการ การประชุมคณะกรรมการ การทำหน้าที่ของกรรมการ ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ การพัฒนาตนเองของกรรมการ และบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

ขั้นตอนการประเมินผล

ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การประเมินการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมของคณะกรรมการทั้งคณะ
2. การประเมินการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ (ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาฯ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการสินเชื่อ)
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual Self-Assessment)

วิธีการประเมินผล

1. ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคาร จะประเมินโดยกรรมการธนาคารทุกคน
2. ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย จะประเมินโดยกรรมการธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งในคณะนั้นๆ รวมถึง กรรมการธนาคารคนอื่นๆ (โดยสมัครใจ) และผู้บริหารของธนาคารที่ไปดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยโดยจะประเมินแยกเป็นรายคณะ
3. ประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (การประเมินตนเอง) จะประเมินโดยกรรมการธนาคารทุกคน
4. เลขานุการคณะกรรมการธนาคาร และเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะจะมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย
5. ให้ผู้บริหารระดับสูงในระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่างๆ ร่วมประเมินในมุมมองของฝ่ายจัดการ

การพัฒนากรรมการ

ธนาคารได้ส่งเสริมและสนับสนุนในการให้ความรู้แก่กรรมการในการทำหน้าที่กรรมการธนาคาร โดยการอบรมหลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (สมาคม IOD) ที่เกี่ยวข้องกับการอย่างน้อย 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) หรือหลักสูตร Director Certification Program (DCP) รวมถึงหลักสูตรอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นกรรมการภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย และข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง หรือการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในการกำกับดูแลโดยธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

ธนาคารได้ดูแลให้ฝ่ายจัดการจัดหลักสูตรอบรมภายในของธนาคารให้แก่กรรมการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและความรับผิดชอบในฐานะกรรมการธนาคาร

ธนาคารได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการชาวต่างประเทศที่ไม่ได้พำนักอยู่ในประเทศไทยได้มีการเข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการจากต่างประเทศ ซึ่งเทียบเคียงได้กับหลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (สมาคม IOD) อีกทั้งสนับสนุนให้เข้าอบรมหลักสูตรของสมาคม IOD เช่นกัน

ในกรณีที่ธนาคารมีการแต่งตั้งกรรมการใหม่ ธนาคารได้จัดเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการใหม่ รวมถึง การจัดปฐมนิเทศ แนะนำลักษณะธุรกิจ และแนวทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่กรรมการใหม่ พร้อมจัดให้มีการพบปะกับผู้บริหารธนาคารเพื่อให้กรรมการสามารถสอบถามข้อมูลการดำเนินธุรกิจของธนาคารในรายละเอียด

การปฐมนิเทศกรรมการใหม่

ธนาคารจัดให้มีการปฐมนิเทศกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ดำเนินการในเรื่องต่างๆ โดยสรุปดังต่อไปนี้

• การให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารและธุรกิจธนาคาร ได้แก่ ประวัติธนาคาร เอกสารสำคัญธนาคาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของธนาคาร วิสัยทัศน์และพันธกิจ งบการเงิน โครงสร้างธุรกิจ โครงสร้างการจัดการ วาระการดำรงตำแหน่ง และคำตอบแทนกรรมการ เป็นต้น

• การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และข้อพึงปฏิบัติของกรรมการ ได้แก่ กฎระเบียบทางการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ นโยบายและแนวปฏิบัติของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ สรุปข้อควรระวังที่สำคัญและข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการ ข้อเตือนใจในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทจดทะเบียน และกรรมธรม์ประกันภัยความรับผิดชอบสำหรับกรรมการ เป็นต้น

• การจัดให้มีการพบปะหารือกับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การฝึกอบรมกรรมการ

ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ธนาคารสนับสนุนให้กรรมการเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (สมาคม IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Certification Program (DCP) และ หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการหรือการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ปัจจุบันกรรมการธนาคารผ่านการอบรมหลักสูตร DCP จำนวน 5 คน และผ่านการอบรมหลักสูตร DAP จำนวน 4 คน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดหลักสูตรภายในธนาคารให้แก่กรรมการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและความรับผิดชอบในฐานะกรรมการธนาคาร

สำหรับกรรมการชาวต่างประเทศที่ไม่ได้พำนักอยู่ในประเทศไทยได้มีการเข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการจากต่างประเทศ ซึ่งเทียบเคียงได้กับหลักสูตรของสมาคม IOD รวมทั้งธนาคารยังสนับสนุนให้เข้าอบรมหลักสูตรของสมาคม IOD เช่นกัน

ในปี 2558 มีกรรมการได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

| กรรมการ | หลักสูตรอบรม |
|--|--|
| นายรังสรรค์ ศรีวรศาสตร์ | Anti-Corruption for Executive Program (ACEP 14/2015) |
| พลเอก วีรณ ฉันทศาสตร์โกศล ⁽¹⁾ | Financial Statement for Directors (FSD 28/2015) |
| นายสิงหะ นิกรพันธุ์ | Risk Management Committee Program (RMP 6/2015) |
| นายศิริพงษ์ สมบัติศิริ | Ethical Leadership Program (ELP 1/2015) |
| นายหยกพร ดันดิเสวตรรัตน์ | Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL 1/2015) |

⁽¹⁾ พลเอก วีรณ ฉันทศาสตร์โกศล ลาออกจากการเป็นกรรมการธนาคาร โดยมีผลเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558

แผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร (Succession Plan)

ธนาคารกำหนดให้มีการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร เนื่องจากการดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าวเป็นองค์ประกอบสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร ธนาคารมีนโยบาย แผนงาน และกระบวนการต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายทางธุรกิจ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารเป็นไปอย่างราบรื่น รวมถึงได้มีการจัดเตรียมบุคลากรทดแทนเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) และมีความตั้งใจในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยพร้อมเข้าไปส่งเสริมโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมในด้านต่างๆ รวมทั้งมีการติดตามผลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ธนาคารได้จัดให้มีหน่วยงานกิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืน สังกัดสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร ในการดูแลและส่งเสริมให้การดำเนินโครงการกิจกรรมสังคม อีกทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารมีส่วนร่วมเป็นจิตอาสาในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของธนาคาร (รายละเอียดปรากฏในหัวข้อ “กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” ส่วนที่ 2 หน้า 162)

10.1 นโยบายการรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารมีนโยบายให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีผลประกอบการที่ดี โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังคำนึงถึงการเติบโตในระยะยาว อันถือเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนทั้งในรูปของมูลค่าหุ้นที่เพิ่มสูงขึ้น และการจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งธนาคารพร้อมเปิดเผยข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้ลงทุนภายในกำหนดเวลาหรือตามเวลาที่เหมาะสม ส่งให้ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนได้พิจารณาถึงผลประกอบการที่ชัดเจน รวมถึงแนวโน้มการดำเนินธุรกิจในอนาคต

นอกจากนี้ ธนาคารมีนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงโดยมีการกำหนดกรอบความเสี่ยงด้านต่างๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถมั่นใจได้ว่าธนาคารไม่มีการดำเนินธุรกิจที่ขัดแย้งกับแนวคุณธรรมสากล

ลูกค้า

ธนาคารให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการบริการและผลิตภัณฑ์อันหลากหลายของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและสานสัมพันธ์ทางอันดีต่อไป ธนาคารยังยึดมั่นในพันธกิจขององค์กรคือ Make THE Difference ที่มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง รวมทั้งยังเป็นผู้ดำเนินการให้บริการทางการเงินใหม่ๆ ของประเทศไทย อันสอดคล้องกับอัตลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้พนักงานสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- (1) รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- (2) เข้าใจผลิตภัณฑ์ บริการ และบทบาทหน้าที่ของตน เพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า
- (3) ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วเกินกว่าความต้องการของลูกค้า
- (4) พร้อมที่จะทำในสิ่งที่ท้าทายเสมอ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า
- (5) รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าเช่นเป็นของตนเอง

พนักงาน

พนักงานถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าและเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของธนาคาร โดยธนาคารพร้อมส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดศักยภาพสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีสภาพการจ้างงาน แต่งตั้งและโยกย้ายพนักงานที่ยุติธรรมเพื่อโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียม อีกทั้งการให้พนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และให้คุณค่ากับทุกความคิดเห็น นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชน

ธนาคารยังปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร TMB WAY คือ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) การสื่อสารอย่างเปิดเผยกว้าง (Open Communications) การมุ่งมั่นสร้างความสำเร็จ (High Performance) การรู้จักบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity) ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานทุกคนมีวิสัยทัศน์ต่อเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อร่วมเป็นพลังอันแข็งแกร่งที่จะขับเคลื่อนให้ธนาคารไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างมั่นคง

ทั้งนี้ธนาคารต้องการจะสร้างองค์กรที่สามารถดึงดูด และรักษานักบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดีอย่างต่อเนื่อง ด้วยนโยบายทรัพยากรบุคคล อันประกอบด้วย ความก้าวหน้าที่ชัดเจน (Clear Career) การชื่นชมผลการปฏิบัติงาน (Performance Recognition) การพัฒนาศักยภาพที่ดีที่สุด (Best Development) และการสร้างวัฒนธรรม Make THE Difference (Make THE Difference Culture)

ลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญในการทำธุรกิจร่วมกับลูกค้า ด้วยการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีต่อกันอย่างยาวนานและยั่งยืน ได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีกระบวนการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันในทุกๆ ด้าน

เจ้าหน้าที่

ธนาคารมีนโยบายในการรักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด โดยควบคุมให้มีการชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา อีกทั้งพร้อมปฏิบัติตามเงื่อนไขการกู้ยืมเงินอย่างเคร่งครัด โดยไม่ใช้เงินกู้ยืมไปในทางที่ขัดต่อวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่พึงทราบให้ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อสร้างความมั่นใจในฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ที่ดีของธนาคาร

คู่แข่ง

ธนาคารดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานการแข่งขันอย่างเสรีโดยชอบธรรม ตรงไปตรงมา มีจริยธรรม ไม่ทำลาย สร้างทำให้เสียหาย ขัดขวาง กีดกัน หรือจำกัดการประกอบธุรกิจของกลุ่มแข่งขัน อีกทั้งยังพร้อมส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของธนาคารพาณิชย์โดยรวมร่วมกับสถาบันการเงินอื่นๆ ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับตลาดการเงินของไทย

หน่วยงานทางการ

ธนาคารให้ความเคารพและยึดถือในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และระเบียบของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานทางการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ธนาคารยังพร้อมให้ความร่วมมือในการส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของประเทศ โดยมีมาตรการต่างๆ ที่ชัดเจนตามมาตรฐานสากล เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น

โดยสรุปในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ดังที่ได้กล่าวมา ธนาคารมีหลักการในการดำเนินการ 8 ประการ ดังนี้

การประกอบกิจการเพื่อความเป็นธรรม

ธนาคารมีนโยบายในการจัดการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการประกอบกิจการ รวมถึงการบริหารจัดการ การติดต่อการค้า สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และมีการจัดการที่ดีในการบริหารข้อมูลด้านการค้าที่เป็นความลับ มีการพัฒนานโยบายและกระบวนการที่จะจัดการกับการประกอบกิจการค้าและบริการอย่างเป็นธรรม

การต่อต้านการทุจริต

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างมากในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยจัดให้มีนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต (Anti Fraud Policy) โดยได้กำหนดให้มีนโยบาย มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในธนาคาร ด้วยมาตรการที่เข้มงวดเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงได้กำหนดให้มีมาตรการป้องกันมิให้บุคคลภายนอก มาใช้ธนาคารเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดทางกฎหมาย ได้แก่

1. การกำหนดและมอบหมายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต
2. การกำหนดมาตรการและการควบคุมเพื่อเพิ่มการป้องกันและการตรวจจับทุจริต
3. การสร้างเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญด้านการต่อต้านการทุจริตเพื่อสนับสนุนหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารในการร่วมกันและประสานงานการดำเนินกิจกรรมป้องกันและปราบปรามการทุจริต
4. การกำหนดมาตรการเพื่อปลูกฝังการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในทุกหน่วยงานของธนาคาร
5. การกำหนดมาตรการเพื่อสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทุจริตแก่ผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงกำหนดสิ่งที่คาดหวังจากผู้บริหารและพนักงาน

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญในการห้ามจ่ายสินบนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการห้ามจ่ายสินบนในการตกลงธุรกิจใดๆ ทั้งกับภาครัฐและเอกชน

การเคารพสิทธิมนุษยชน

การละเมิดสิทธิมนุษยชน (Human Rights) เป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญต่อสิทธิอันพึงมีพึงได้อย่างเท่าเทียมกันของพนักงาน พร้อมทั้งไม่กระทำการที่เป็นการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อันเพราะความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ การศึกษา สถาบัน เพศ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล และฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมพนักงานในการพัฒนาศักยภาพและทักษะของตนเอง มีการบริหารจัดการพนักงานสัมพันธ์ และการจัดทำนโยบายด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน สนับสนุนการจัดตั้งแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ชมรม และกิจกรรมในกลุ่มพนักงาน รวมทั้งปฏิบัติตาม พรบ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางถือเป็นพันธกิจที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน การบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าต้องเผชิญ รวมถึงทำความเข้าใจในแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้คุณค่าอย่างแท้จริงต่อลูกค้าต่อไป

การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

การสนับสนุนการดำเนินการของชมรมเพื่อสังคมต่างๆ รวมถึงการดำเนินนโยบายในการกำหนดให้มีมาตรฐานการทำงานที่มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ล้วนเป็นเรื่องที่ธนาคารมุ่งมั่นให้การส่งเสริมเพื่อการพัฒนาชุมชน และครอบครัวของพนักงานให้มีชีวิตในการทำงานที่ดี

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญในการมีส่วนช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมจากการวางนโยบายด้านสินเชื่อที่มีความระมัดระวังถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการจัดการอาคารและสถานที่ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องตามหลักการของ United Nation Global Compact (UNGC) เพื่อลดภาระการทำลายสิ่งแวดล้อม

นวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรม

เป้าหมายของธนาคารคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ที่เป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างอย่างเข้าใจ และสนับสนุนการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

จากหลักการทั้ง 8 ประการที่กล่าวมา สามารถสรุปการดำเนินการตามหลักการกับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารได้ ดังนี้

| หลัก 8 ประการ / ผู้มีส่วนได้เสีย | การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม | การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน | การเคารพสิทธิมนุษยชน | การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม | ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค | การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม | การดูแลรักษาสสิ่งแวดล้อม | นวัตกรรมและเผยแพร่วัตกรรม |
|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| ผู้ถือหุ้น | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | |
| ลูกค้า | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| พนักงานธนาคาร | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| หุ้นส่วนทางธุรกิจ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | |
| เจ้าหน้าที่ | ✓ | | | | | | | |
| คู่แข่งชั้น | ✓ | | | | | | | |
| ผู้ลงทุน | ✓ | ✓ | | | | | | |
| หน่วยงานทางการ | | ✓ | | | | | | |

10.2 รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี พ.ศ. 2558 เพื่อเปิดเผยการดำเนินการของธนาคารที่มีความเกี่ยวข้องกับรับผิดชอบต่อสังคมและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2558 และการรายงานอ้างอิงมาตรฐานตามรูปแบบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

เนื้อหาของรายงานประกอบด้วย การให้ข้อมูลจากหน่วยงานในธนาคาร ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อรายงานนั้นๆ โดยหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บรรษัทภิบาล, ทรัพยากรบุคคล, กฎหมาย, บริหารความเสี่ยง, กำกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืน

10.3 รายละเอียดการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานรายวันของธนาคาร โดยยึดตามหลักการด้านรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายที่เน้นความถูกต้องและความเป็นธรรม โดยส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และมีการให้บริการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมีหลักเกณฑ์สินเชื่อที่โปร่งใสชัดเจน มีโครงสร้างการกลั่นกรองและตรวจสอบอย่างเหมาะสม ภายใต้ นโยบายที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากล และมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ การสอบทานสินเชื่อ การสอบทานการปรับโครงสร้างสินเชื่อ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าธนาคารมีการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีข้อกำหนดเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้างต้องรับประกันและไม่กระทำการใดๆ ที่ฝ่าฝืนสิทธิบัตรหรือลิขสิทธิ์ของผู้อื่นทุกขั้นตอนการผลิตสินค้าหรือบริการที่สั่งซื้อ/สั่งจ้าง หากผู้ขาย/ผู้รับจ้างทำผิด จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าปรับ ค่าธรรมเนียม รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทุกอย่างแก่บุคคลที่สาม นอกจากนี้ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง จะต้องส่งมอบสินค้า/บริการโดยสินค้า/บริการที่ส่งมอบต้องเป็นชนิด จำนวน คุณภาพ และมีลักษณะเดียวกับที่ระบุไว้ในรายการใบสั่งซื้อ/ใบสั่งจ้าง เพื่อให้มั่นใจถึงความโปร่งใส ธนาคารมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหาต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรม ซื่อสัตย์ เป็นอิสระ และโปร่งใส ในการติดต่อและประสานงานกับผู้ขาย
2. ห้ามไม่ให้พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัว ซึ่งมีส่วนได้เสียกับการจัดซื้อ และการจัดจ้างไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมร่วมเป็นผู้พิจารณาการจัดหาครั้งนั้นๆ เช่น เป็นพนักงาน กรรมการ หุ้นส่วน หรือ ที่ปรึกษาในบริษัทผู้ขาย ไม่ว่าจะได้รับค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม
3. ห้ามไม่ให้พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัว รับอามิสสินจ้างจากผู้ขายไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของ ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียม หรือสินน้ำใจ
4. กรณีพนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัวจะรับของขวัญ และ/หรือของกำนัล จะต้องปฏิบัติตามนโยบายเรื่อง การให้หรือรับของขวัญ การส่งสกรับรอง และการไม่ให้ และการไม่รับสินบน (GIFT, ENTERTAINMENT & ANTI BRIBERY POLICY)

5. พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสมาชิกโดยตรงของครอบครัว ไม่ควรเป็นผู้ที่ได้เงินจากหรือให้กู้ยืมแก่ผู้ขายปัจจุบันหรือผู้ขายที่กำลังเสนองานต่อธนาคาร

6. พนักงานจัดหาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดหาต้องไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ร่วมคัดเลือกผู้ขาย ราคา ข้อเสนอ หรือข้อมูลด้านเทคนิคของการจัดหาออกเหนือจากข้อมูลสาธารณะ ของผู้เข้าร่วมคัดเลือกให้ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง หรือผู้เข้าร่วมคัดเลือกรายอื่นทราบ เพื่อป้องกันความไม่โปร่งใสของการคัดเลือกผู้ขาย และเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้ขายทุกรายที่ได้เข้าร่วมในการเสนอราคา

2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีการดำเนินการด้านการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังได้จัดทำประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันในภาพรวมของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจว่าในการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดคอร์รัปชัน ยังคงมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงและลดความเสี่ยงอย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยธนาคารได้มีการทบทวนปรับปรุงแก้ไขนโยบาย รวมถึงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายจัดหา จรรยาบรรณพนักงาน Gifts, Entertainment & Anti Bribery Policy นโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่ม เป็นต้น รวมถึงมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้ปรับปรุง และสอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน และยังคงทำการทบทวนประจำปีในปีนีเช่นกัน โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องแล้ว ทั้งนี้ ธนาคารยังคงหลักการในการต่อต้านคอร์รัปชันเช่นเดิม เพื่อก่อให้เกิดค่านิยมขององค์กรที่จะต้องปราศจากการคอร์รัปชัน รวมทั้งจะมีการลงโทษทางวินัย สำหรับพนักงานที่ประพฤติเข้าข่ายทุจริตคอร์รัปชัน

ด้านการอบรมได้ให้กรรมการ และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง เข้ารับการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) สำหรับพนักงานใหม่ได้บรรจุเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันเป็นหลักสูตรในการอบรม ควบคู่ไปกับจรรยาบรรณพนักงาน และนโยบายด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมทั้งอยู่ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการจัดทำหลักสูตรอบรมในลักษณะ E-learning สำหรับพนักงานทั้งองค์กรได้ศึกษาเรียนรู้ และเสริมสร้างความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ในนโยบายอย่างทั่วถึง เช่น ธนาคารจะให้ความสำคัญและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชันที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือพนักงานสามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตคอร์รัปชันในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดจรรยาบรรณ หรือจริยธรรม ผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสดของธนาคารได้ โดยธนาคารมีกระบวนการที่รัดกุม ปกป้อง และให้ความยุติธรรมสำหรับผู้แจ้ง การดำเนินการดังกล่าวล้วนเป็นการสร้างวัฒนธรรมด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดในองค์กรมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ธนาคารได้นำสัญลักษณ์ของคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) มาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของธนาคารต่อสาธารณชนควบคู่กับนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ของธนาคารในการเข้าร่วม และการได้รับการรับรองจาก CAC

การดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นได้มีการนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบแล้ว สำหรับการติดตามประเมินผลการควบคุม และการสอบทานกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชัน หน่วยงานตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินความเพียงพอและเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในกระบวนการให้มีความรัดกุม และมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว

3. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคเท่าเทียมกันของพนักงาน และไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งด้วยเพราะเหตุความแตกต่างในถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ การศึกษา สถาบัน เพศ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล และฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม

และตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา ธนาคารเปิดกว้างในการจัดจ้างพนักงานซึ่งมีความพิการ และได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 อีกทั้งได้ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาโอกาสในสังคมต่อไป

4. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารได้จัดทำนโยบายและ กฏระเบียบ ในด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมดังนี้

4.1) จัดทำ TMB Staff Guidebook ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร “TMB WAY” เพื่อรวบรวมข้อมูลที่สำคัญซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในธนาคาร รวมถึงข้อมูลสิทธิและหน้าที่ของพนักงาน โดยพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จาก HR Minisite และได้จัดทำรูปเล่มสำหรับพนักงานที่เข้าใหม่ทุกท่านอีกด้วย

4.2) ยึดหลักปฏิบัติตามกฎหมายอันเกี่ยวข้องด้วย พรบ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 พรบ. แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 พรบ.ประกันสังคม โดยธนาคารมีการจัดทำระเบียบและข้อกำหนดที่สอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าวเพื่อบังคับใช้ภายในธนาคาร เช่น เรื่อง วัน-เวลาทำงาน/เวลาพัก/วันหยุด/วัน-สถานที่จ่ายค่าจ้าง ตามปกติ/ค่าล่วงเวลา/ค่าทำงานในวันหยุด/การลา/วินัยและการลงโทษทางวินัย/การร้องทุกข์/การเลิกจ้างและจ่ายค่าชดเชย และนอกจากนี้ธนาคารได้ปฏิบัติตามกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น พรบ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการพ.ศ.2550 เป็นต้น

4.3) ธนาคารมองเห็นคุณค่าและความสามารถของพนักงานทุกคน โดยมีนโยบายให้ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) โดยให้ผลตอบแทนตามผลประกอบการธนาคารและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Pay-for-Performance) เพื่อเป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าและแรงจูงใจให้กับพนักงานตามผลการปฏิบัติงานและตามความสามารถ นอกจากนี้ในทุกปีธนาคารจะมีการนำข้อมูลจากการสำรวจการจ่ายค่าตอบแทนของตลาดของกลุ่มธนาคารในประเทศไทย เพื่อนำมาใช้พิจารณาในการจ่ายค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน

4.4) ธนาคารจัดให้มีสวัสดิการพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือพนักงานในการทำงานและดำเนินชีวิต เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนประกันสังคม การรักษาพยาบาล ฯลฯ

4.5) ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้และรู้จักตัวเอง เพื่อสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวไปสู่หน้าที่เหมาะสมในธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกสังกัด พร้อมทั้งยังมีกิจกรรมและแหล่งความรู้เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง อาทิ การอบรมทั้งภายในและนอกองค์กรให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง มี Knowledge Management ที่รวบรวมความรู้ด้านต่างๆ ให้ค้นคว้าเพิ่มเติม มี E-learning ให้พนักงานศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง ส่งเสริมให้พนักงานในระดับหัวหน้างานเข้าร่วมกิจกรรม First Hand Day มีโครงการ “CAREER by ME” และ ระบบ Job Search สำหรับการค้นหาคำแหน่งงานที่น่าสนใจภายในองค์กร เพื่อให้การวางแผนในการพัฒนาตนเองไปสู่ความก้าวหน้าทางอาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.6) ธนาคารต้องการส่งเสริมพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานเตรียมส่งให้มีการก้าวสู่หน้าที่ระดับสูงขึ้นต่อไปในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง โดย

ปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมให้ทันสมัยเสมอ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ความจำเป็นในการทำงาน นอกจากนี้ธนาคารยังเสริมสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปลูกจิตสำนึกและสร้างทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร กระตุ้นให้พนักงานร่วมกันสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอ

4.7) การสื่อสารกับพนักงานเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด โดยจัดให้มี HR Message และ HR Minisite ให้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างธนาคารและพนักงาน หรือพนักงานด้วยกันเองได้แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้พนักงานศึกษาข้อมูลได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก ทำให้มีเวลาในการร่วมกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารได้มากขึ้น

5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ภายใต้การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

ธนาคารมีหน้าที่สำคัญในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ครบถ้วน และง่ายต่อความเข้าใจ ทั้งคุณลักษณะ รายละเอียด ความเสี่ยง และเงื่อนไขที่สำคัญ เพื่อให้ผู้บริโภคนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการเสนอผ่านสื่อทางการตลาดในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังตระหนักในเรื่องของการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะพึงเปิดเผยได้เฉพาะตามที่อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายที่กำหนดไว้ หรือที่ลูกค้ายินยอมก่อนเท่านั้น

ในการจัดการความสัมพันธ์ต่อลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ธนาคารจัดให้มีกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา และชี้แจงให้ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น

6. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้

6.1) สนับสนุนการจัดตั้งชมรมต่างๆ ประกอบด้วยชมรมเกี่ยวกับกีฬา พุทธศาสนา และสันทนาการต่างๆ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามความสนใจ และให้ผ่อนคลายไปกับกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างสมดุลให้กับการทำงานและชีวิตส่วนตัว สร้างความสุขให้เกิดในที่ทำงาน

6.2) จัดทำโครงการสำรวจและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา โดยสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการปรับปรุงบรรยากาศการทำงาน และสร้างให้เกิดความผูกพันภายในหน่วยงาน

สำหรับการร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคมที่นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีรายละเอียดดังปรากฏในหัวข้อ 10.5 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (ส่วนที่ 2 หน้า 162)

7. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมของโลกที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น ทั้งที่เป็นผลโดยตรงจากการใช้พลังงานของธนาคาร และจากทรัพยากรอื่นที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจประจำวัน ธนาคารจึงสนับสนุนการปกป้องรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อให้สังคมสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาเศรษฐกิจมีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ดังนั้น ธนาคารมีนโยบายไม่ทำธุรกิจกับลูกค้าที่มีธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมและสังคมที่อาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคาร และที่ผ่านมาธนาคารได้ต่อยอดแนวคิดนี้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยลูกค้าธุรกิจที่ที่เล็งเห็นว่าอาจจะมีผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมจากการพิจารณาสินเชื่อ ทั้งนี้ ธนาคารมีความตั้งใจจะพัฒนาบทบาทด้านนี้อย่างต่อเนื่องต่อไป

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการก่อตั้งโครงการหลายโครงการ ที่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของ United Nation Global Compact (UNGC) ในการจัดการอาคารของธนาคาร และริเริ่มพัฒนาโครงการต่างๆ ในการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ Blue Planet ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการปรับปรุงลิฟต์ และระบบมาตรฐานเบื้องต้นสำหรับอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า การระบายความร้อนสู่ชั้นบรรยากาศ และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
- โครงการระบบบำบัดน้ำเสีย ที่ช่วยบำบัดน้ำเสียให้สะอาดอีกครั้งก่อนระบายออกจากอาคาร
- โครงการประหยัดไฟฟ้า โดยการเปลี่ยนหลอดไฟแสงสว่างชนิดฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอด LED พร้อมทั้งติดตั้งระบบปิดไฟอัตโนมัติหลังเวลา 18.00 น.
- โครงการรีไซเคิลกระดาษ ธนาคารบริจาคกระดาษในสำนักงานให้กับบริษัทเอกชนเพื่อนำไปรีไซเคิลเพื่อใช้ประโยชน์

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพิจารณาและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจหลักและกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การพัฒนาการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างเหมาะสม และป้องกันการดำเนินการที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม

8. การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรธุรกิจต่างๆ หันมาให้สนับสนุนและดูแลผลกระทบอันจะเกิดขึ้นกับชุมชน ไม่ว่าจากการดำเนินธุรกิจขององค์กรในทางตรงและทางอ้อม ซึ่งธนาคารก็เป็นหนึ่งในองค์กรที่มีความตระหนักในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และพร้อมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สังคมดีขึ้น จากการยึดมั่นในแบรนด์ Make THE Difference ที่จะสร้างความแตกต่างให้แก่สังคมด้วยนวัตกรรมของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

Make THE Difference ซึ่งเป็นภาพลักษณ์องค์กรใหม่ที่ธนาคารนำเสนอให้กับลูกค้าเพื่อยืนยันความตั้งใจที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างนั้น ถือเป็นปัญญาและแนวทางการทำงานอันความตั้งใจจริงจากธนาคารที่ต้องการส่งมอบสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ที่สุดให้แก่สังคมและลูกค้าทุกกลุ่มของธนาคาร ไม่ว่าจะผ่านจากการให้บริการของพนักงาน หรือจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ทั้งบัญชีเงินฝากหรือสินเชื่อก็ตาม ดังตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาสำหรับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจและลูกค้าบุคคลมีดังนี้

ลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) :

ธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกๆ ที่พร้อมตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยเชื่อว่า SME คือกำลังหลักที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่หลายแห่งยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของ SME ได้ดีเท่าที่ควร

เพราะธนาคารเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพของธุรกิจตลอดทั้ง Supply Chain จึงจัดตั้งโครงการ Lean Supply Chain by TMB เพื่อพัฒนากระบวนการธุรกิจทั้งหมดของลูกค้าโดยการแก้ปัญหาทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติผ่านบทเรียนและกิจกรรมการสอน โดยมีวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญชั้นนำในแวดวงอุตสาหกรรมมาให้คำแนะนำ นอกจากนี้เจ้าของธุรกิจยังสามารถต่อยอดความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้ เนื่องจากผู้ร่วมโครงการจากอุตสาหกรรมเดียวกันจะถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน และเมื่อจบโครงการไปแล้ว ผู้ร่วมโครงการยังสามารถรับคำปรึกษาจากคลินิกและเข้าร่วมงานสัมมนาอื่นๆ จากธนาคารได้อีก

นอกจากนี้ทีเอ็มบีมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการสินเชื่อแบบบูรณาการ ตั้งแต่แนวทางอนุมัติสินเชื่อที่รัดกุมสอดคล้องกับสถานการณ์ กระบวนการวิเคราะห์ การตั้งวงเงิน เบิกใช้ ไปจนถึงการติดตามคุณภาพสินเชื่อ ที่สำคัญคือการพัฒนาผู้จัดการความสัมพันธ์ให้มีสมรรถนะในการขาย การบริหารความเสี่ยง และความเข้าใจในกระบวนการสินเชื่อ

ทั้งหมดนี้เพื่อให้การเติบโตเป็นไปอย่างยั่งยืน ทั้งคุณภาพของสินเชื่อ และความสะดวกรวดเร็วของบริการอันส่งผลถึงประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า SME นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังมีโครงการพิเศษเพื่อช่วยเหลือ SME ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวในปีที่ผ่านมา ทั้งยังจัดให้มีผู้ดูแลลูกค้า SME ที่มีปัญหาสภาพคล่องตั้งแต่เนิ่นๆ

ลูกค้าบุคคล :

ทีเอ็มบี ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ในการดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจลูกค้ารายย่อยเพื่อก้าวไปสู่การเป็นธนาคารชั้นนำด้านธุรกรรมทางการเงินของประเทศ โดยยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม ทีเอ็มบีได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและรูปแบบช่องทางบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าผ่านบริการที่เป็นเลิศ เน้นการสร้างคุณค่าที่จะ "เปลี่ยน" เพื่อให้ชีวิตลูกค้าดีขึ้น หรือเพื่อ **Make THE Difference** ตามสัญญาที่ให้ไว้ว่าลูกค้าต้องได้รับความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมการเงิน ผ่านช่องทางบริการ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ

● ผลิตภัณฑ์เงินฝากรายย่อย

ทีเอ็มบีได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์เงินฝากใหม่ล่าสุด “ทีเอ็มบี ออลล์ ฟรี” เป็นบัญชีเงินฝากรูปแบบใหม่พร้อมบัตร เดบิตสำหรับลูกค้าที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงิน โดยสามารถกดเงิน และถามยอด ได้ทุกตู้ ทุกธนาคารโดยไม่มีค่าธรรมเนียม ไม่จำกัดจำนวนครั้ง สำหรับการโอนเงินภายในทีเอ็มบี ก็ไม่มีค่าธรรมเนียมและไม่จำกัดครั้ง แล้วยังเพิ่มให้โอนเงินข้ามธนาคารหรือจ่ายบิล แบบไม่มีค่าธรรมเนียมอีก 5 ครั้งต่อเดือน ซึ่งลูกค้าไม่จำเป็นต้องมีเงินขั้นต่ำในบัญชี ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ง่าย และไม่ต้องกังวลกับค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมต่อไป

● ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ

ทีเอ็มบีทำการศึกษาเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเช่น ประกัน กองทุน และบัตรเครดิต ในเวลาที่เหมาะสม

และตรงกับความต้องการของลูกค้า ในปี 2558 ทีเอ็มบี ยังคงเห็นว่าการเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่เปิดเสรีภาพการลงทุน ให้ลูกค้าทุกกลุ่ม (TMB Open Architecture - ศูนย์รวมกองทุนดีเยี่ยมที่เดียวครบ) โดยคัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพจากหลากหลาย บลจ.ชั้นนำ มาให้ลูกค้าลงทุนได้อย่างมั่นใจ สะดวกในทีเดียว ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ ทุกวันนี้ ลูกค้ามีโอกาสดำเนินการลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท จาก 5 บลจ.ที่เชี่ยวชาญ อันได้แก่ Aberdeen, CIMB Principle, Manulife, TMBAM, และ UOBAM

10.4 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เนื่องด้วยธนาคารต้องการให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งธนาคาร สอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงจัดได้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของธนาคารที่เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการป้องกันและพัฒนารู้อย่างยั่งยืน กรณีที่ธนาคารถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของธนาคารมีการฝ่าฝืนกฎหมายในเรื่องเกี่ยวกับหลักการ 8 ประการอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยในปี 2558 การตรวจสอบผลกระทบมีรายละเอียดตามหลักการทั้ง 8 ประการ ดังนี้

| หลักการ | ผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |
| 2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |
| 3. การเคารพสิทธิมนุษยชน | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |
| 4. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม | อ้างอิงข้อ 8.7.3 ข้อพิพาทด้านแรงงาน |
| 5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |
| 6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |
| 7. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |
| 8. การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรม | ไม่มีกรณีที่เกี่ยวข้อง |

10.5 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกเหนือจากการดำเนินงานของธนาคารตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานรายวันแล้ว ธนาคารยังได้สร้างสรรค์กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

• โครงการไฟ ฟา

โครงการแห่งการให้ที่ยั่งยืนเพื่อเยาวชน เพราะการ “ให้” เพื่อคืนสิ่งดีๆกลับสู่สังคม เป็นสิ่งสำคัญ ธนาคารจึงเปิดศูนย์เยาวชน “ไฟ ฟา” แห่งแรกบนถนนประดิพัทธ์ ในปี 2553 โดยมุ่งมั่นในการให้โอกาสและปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนที่มีอายุ 12 – 19 ปี ได้รู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ผ่านการเรียนรู้ และการทำกิจกรรมสร้างสรรค์หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น ศิลปะ ดนตรี กีฬา คอมพิวเตอร์ รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านอาชีพ และการเสริมสร้างทัศนคติในการดำรงชีวิต โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ นอกจากนี้ โครงการไฟ ฟายังเป็นเวทีที่ให้เยาวชนได้มีโอกาสทำงานร่วมกับชุมชน พนักงานธนาคาร และอาสาสมัครบุคคลภายนอก โดยการนำความรู้ที่ได้รับจากไฟ ฟาไปสร้างประโยชน์ให้คืนกลับสู่ชุมชนผ่านกิจกรรมเปลี่ยนชุมชนอย่างยั่งยืนที่แต่ละศูนย์ไฟ ฟาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และในปี 2558 ทางทีเอ็มบีได้ก่อตั้งศูนย์ไฟ ฟา แห่ง

ที่สี่ คือที่บางกอกน้อย ซึ่งจะช่วยให้เยาวชนในกรุงเทพฯ ได้เข้าถึงกิจกรรมในศูนย์ไฟ ฟ้า มากขึ้น จาก 3 ศูนย์เดิมคือที่ ถนนประดิพัทธ์ ประชาอุทิศ และถนนจันทน์

ในปี 2558 โครงการ “ไฟ ฟ้า” ได้ขยายการเข้าถึงเยาวชนในชุมชน โดยมีเยาวชนเข้าร่วมในโครงการมากกว่า 170,000 คนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไฟ ฟ้า ยังได้รับความร่วมมือจากองค์กรต่างๆ ที่มีวิสัยทัศน์เดียวกันในการช่วยจุดประกายให้กับเด็กๆ อาทิเช่น ความร่วมมือระหว่างไฟ ฟ้า และโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต ในการมอบทุนการศึกษาหลักสูตรสองภาษาของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อส่งต่อโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องแก่เยาวชนไฟ ฟ้า โดยใช้เกณฑ์ อีคิว (EQ หรือ Emotional Quotient) หรือการวัดเกณฑ์ความฉลาดทางอารมณ์มาเป็นหลักในการพิจารณา นอกจากนี้ ไฟ ฟ้า ยังได้ร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ในการเพิ่มพลังเครือข่ายการเรียนรู้สายวิชาชีพ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการตลาดแรงงานสายวิชาชีพและรับมือการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยโควตาพิเศษในการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งความร่วมมือเหล่านี้ ถือเป็นการส่งต่อโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนให้กับน้อง ๆ ไฟ ฟ้า ให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต

สำหรับการให้คืนแก่ชุมชน พนักงานธนาคารจากสาขาทั่วประเทศ ได้เข้าร่วมกิจกรรม FAI-FAH In-a-Box โครงการที่มอบโอกาสให้พนักงานสาขาได้พัฒนาชุมชนที่อยู่ใกล้สาขาธนาคารให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ตั้งแต่การวางแผนงานจุดประกายชาวชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงลงมือเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้นด้วยกัน โดยมีพนักงานทั่วประเทศกว่า 2000 คน ได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาชุมชนทั้งหมด 18 โครงการและเพื่อนพนักงานได้ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อระดมเงินบริจาคจากเพื่อนพนักงาน ซึ่งนับเป็นการร่วมแรงร่วมใจลงมือเปลี่ยนเพื่อให้ชุมชนดีขึ้นอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ทาง ทีเอ็มบี ยังได้ร่วมมือกับ ธนาคาร ING Asia ในโครงการ Orange Bike ที่ก่อตั้งเมื่อปี 2556 โดยมีเป้าหมายในการมอบจักรยานจำนวน 5000 คัน ให้กับนักเรียนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากโรงเรียนในประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภายในระยะเวลาห้าปี โดยในปี 2558 ซึ่งเป็นปีที่สามของโครงการ ทาง ทีเอ็มบีและ ING ได้ร่วมบริจาคจักรยาน จำนวน 1000 คัน ให้กับเด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกลของจังหวัด อุบลราชธานี อุทัยธานี สุรินทร์ และ ศรีสะเกษ โดยได้รับความร่วมมือจากมูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยในการหาโรงเรียนกลุ่มเป้าหมายและติดตามความต่อเนื่องในการบริจาคจักรยาน นอกจากนี้ยังมีมูลนิธิ World Bicycle Relief ซึ่งได้ส่งทีมงานมาฝึกหัดอาสาสมัครท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจว่าจักรยานที่เด็กๆ ได้รับไปนั้น จะอยู่ในสภาพดีและมีความปลอดภัย

● มูลนิธิทีเอ็มบี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการให้คืนสู่สังคมอย่างยั่งยืน ด้วยปรัชญาความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งธนาคารให้การสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงได้มอบหมายให้มูลนิธิทีเอ็มบีบริหารและดำเนินโครงการไฟ ฟ้า ซึ่งเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสร้างสรรค์ และเพื่อขยายการให้คืนกลับสู่สังคมอย่างยั่งยืน ในปี 2558 มูลนิธิทีเอ็มบีได้เป็นหนึ่งในช่องทางในการประสานเงินบริจาคเพื่อมอบให้สหประชาชาติไทยสำหรับเหตุแผ่นดินไหวในประเทศเนปาล นอกจากนี้ มูลนิธิยังได้มอบเงินบริจาคจำนวนกว่าสามล้านสองแสนบาทแก่มูลนิธิเด็กโรคหัวใจในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่สอง เพื่อเป็นทุนในการผ่าตัดโรคหัวใจให้กับเด็กที่เกิดมาพร้อมความบกพร่องด้านหัวใจกว่า 160 ราย ซึ่งเงินบริจาคจำนวนดังกล่าวมาจากรายได้จากการจำหน่ายบัตรกิจกรรม TMB ING Parkrun 2015 การแข่งขันเดิน-วิ่งมินิมาราธอน เงินบริจาคจากลูกค้า และธนาคารทหารไทย

- รางวัล CSR ปี 2558

จากความมุ่งมั่นที่จะให้คืนกลับสู่สังคมอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทีเอ็มบีได้รับเกียรติเข้ารับรางวัลยอดเยี่ยมระดับเอเชีย ถึง 3 รางวัลด้วยกัน ได้แก่ รางวัลการพัฒนาชุมชนยอดเยี่ยม (The Best Community Development Award) และรางวัลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยอดเยี่ยม (The Best CSR Practice in Banking & Finance) จากงานรางวัลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย ครั้งที่ 5 (The 5th Asia Best CSR Practices Awards) รวมถึงรางวัลบริษัทที่ดูแลชุมชนยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย (Top Community Care Companies) ในงาน Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards ที่จัดขึ้นที่สิงคโปร์ ในปี 2558 ซึ่งถือเป็นรางวัลอันน่าภาคภูมิใจสำหรับพวกเราชาวทีเอ็มบีทุกคน

โครงการไฟฟ้า กิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืน ร่วมกับอาสาสมัครทีเอ็มบี นับเป็นอีกหนึ่งตัวอย่างสำคัญที่เป็นรูปธรรมที่แสดงให้เห็นว่าทีเอ็มบีได้ Make THE Difference เปลี่ยนเพื่อให้อะไรดีขึ้นอย่างแท้จริง และจะมุ่งมั่นสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ เพื่อ "เปลี่ยน" ให้สังคมและโลกรอบตัวเรดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

11.1 สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง

ธนาคารได้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร โดยให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายใน ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี การแบ่งแยกหน้าที่ และการกำหนดอำนาจและระดับในการอนุมัติรายการเพื่อความมั่นใจว่าผลประโยชน์ของลูกค้าและธนาคารได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่กำกับดูแลระบบการควบคุมภายใน กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้หน่วยงานตรวจสอบได้ตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารและรายการระหว่างกัน หน่วยงานตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการธนาคารในการประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2559 มีกรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบร่วมประชุมด้วย ได้พิจารณาผลการประเมินระบบการควบคุมภายในของธนาคาร ซึ่งนำเสนอโดยหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารตรวจสอบ ในการประเมินผลดังกล่าว ผู้ตรวจสอบได้พิจารณากระบวนการควบคุมภายในของธนาคารตามองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการธนาคารรับทราบการประเมินระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบ

คณะกรรมการธนาคารรับทราบสถานะของระบบการควบคุมภายในของธนาคาร และได้ติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงปัจจัยแวดล้อมของระบบการควบคุมภายในโดยฝ่ายบริหาร นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้แนะนำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการตรวจสอบอย่างจริงจัง และรายงานความคืบหน้า ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำ

11.2 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

ในปี 2558 คณะกรรมการตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ ไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานธนาคาร ได้ปฏิบัติตามภารกิจตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. สอบทานให้ธนาคารมีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้ธนาคารมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ
3. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร
4. สอบทานให้ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร รวมทั้งพิจารณารายงานกำกับดูแลของหน่วยงาน

กำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance function) โดยได้ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแก่ฝ่ายจัดการกำกับให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย

5. พิจารณาคัดเลือก และเสนอให้คณะกรรมการและผู้ถือหุ้นแต่งตั้งผู้สอบบัญชี รวมทั้งเสนอการเลิกจ้างผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบการว่าจ้างหรือการทำข้อตกลงกับผู้สอบบัญชีในภารกิจอื่นนอกเหนือจากงานสอบบัญชี
6. กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในของธนาคารอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่การอนุมัติแผนงานการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานด้านการตรวจสอบภายในของธนาคาร ดูแลให้สายงานตรวจสอบสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ และมีทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดของทางการ
7. ทบทวนและติดตามข้อสังเกตของทางการ ผู้ตรวจสอบภายนอกและภายใน เพื่อให้แน่ใจว่ามีมาตรการแก้ไขอย่างเหมาะสม

คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมทั้งสิ้น 14 ครั้ง ในระหว่างปี 2558 การเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่านได้รายงานไว้ในหัวข้อโครงสร้างการถือหุ้นและการจัดการในรายงานประจำปี โดยรวม คณะกรรมการตรวจสอบได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและความร่วมมือด้วยดีจากฝ่ายจัดการของธนาคาร ทั้งได้เชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าชี้แจงในที่ประชุม คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบถามและรับฟังคำชี้แจงจากผู้บริหารและผู้สอบบัญชีในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงบการเงิน และความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นสอดคล้องกับผู้สอบบัญชีว่ารายงานการเงินดังกล่าว มีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ และเชื่อถือได้ ตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ผ่านการตรวจสอบว่ามีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นรายการธุรกิจปกติหรือสนับสนุนธุรกิจปกติซึ่งมีเงื่อนไขการค้าทั่วไป นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาผลการปฏิบัติงานและความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอบบัญชีภายนอกในปีที่ผ่านมา พร้อมทั้งได้พิจารณาถึงการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ตรวจสอบบัญชีเห็นว่ามีเหมาะสมและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของทางการ คณะกรรมการตรวจสอบเห็นชอบในการเสนอรายชื่อผู้สอบบัญชีจากบริษัท เคพีเอ็มจี เป็นผู้สอบบัญชีของธนาคารประจำปี 2559 ต่อคณะกรรมการธนาคารเพื่อเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและอนุมัติค่าสอบบัญชีต่อไป

ระบบการควบคุมภายในและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการของธนาคารโดยทั่วไปอยู่ในระดับดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและปัจจัยความเสี่ยงของสถานะแวดล้อม ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติและการบังคับใช้อย่างต่อเนื่อง ให้การฝึกอบรมที่จำเป็นแก่พนักงาน รวมทั้งกระบวนการติดตามตรวจสอบ การระบุสาเหตุของปัญหา มาตรการแก้ไข และมาตรการทางวินัยต่อผู้ที่รับผิดชอบเพื่อให้การปฏิบัติบังเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้เน้นย้ำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการตรวจสอบอย่างจริงจัง และรายงานความคืบหน้า ต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ

11.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

11.3.1 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง นางสาวธนวรรณ ฑีฆาอุตมากร ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน (รายละเอียดข้อมูลประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านตรวจสอบภายใน ปรากฏตามเอกสารแนบ 1)

11.3.2 หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้ง ม.ล.อยุธยา ไชยันต์ ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (รายละเอียดข้อมูลประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ปรากฏตามเอกสารแนบ 1)

12. รายการระหว่างกัน

12.1 รายการกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันที่เกิดขึ้นในระหว่างปี

ธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งประกอบด้วยคำนิยามและลักษณะความสัมพันธ์ นโยบายการกำหนดราคา รายการทางธุรกิจที่สำคัญกับผู้บริหารสำคัญและบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ยอดคงเหลือกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ผลตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง ผลประโยชน์อื่นที่จ่ายแก่ผู้บริหารระดับสูงในหมายเหตุประกอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558

12.2 มาตรการหรือขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

ในการทำธุรกิจ ธนาคารจะยึดมั่นในหลักการ ความถูกต้อง โปร่งใส และผลประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญ โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการทำรายการระหว่างกันและรายการที่เกี่ยวข้องกันตามข้อกำหนดของทางการ จึงได้กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไปเปิดเผยข้อมูลความสัมพันธ์ หรือความเกี่ยวข้องในกิจการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องกันเป็นประจำทุกไตรมาส และได้จัดทำนโยบาย TMB Policy on Confidential & Insider Information and Conflicts of Interest รวมทั้งคู่มือปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีผลประโยชน์ขัดแย้ง โดยในการพิจารณาทำรายการกับบุคคลที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง หรือเกี่ยวข้องกัน ธนาคารจะดำเนินการด้วยหลักความเสมอภาคและยุติธรรม เช่นเดียวกับการทำธุรกรรมกับบุคคลภายนอก (Arm's length basis) รวมทั้งกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียกับธุรกรรมดังกล่าวต้องไม่มีส่วนร่วมในการอนุมัติรายการและไม่มีสิทธิออกเสียงในที่ประชุม รวมทั้งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารไม่มีนโยบายให้สินเชื่อโดยตรง แก่กรรมการและผู้บริหาร รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง สำหรับการให้สินเชื่อหรือลงทุนในกิจการที่ธนาคาร กรรมการ หรือผู้บริหารระดับสูงมีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง จะต้องผ่านการพิจารณาถึงฐานะและผลการดำเนินงานหรือวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ต้องมีเงื่อนไขและราคาเหมือนลูกค้าทั่วไป มีการควบคุมปริมาณการให้สินเชื่อหรือลงทุนมิให้มีปริมาณเกินสมควร และต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคารด้วยมติเอกฉันท์ โดยกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติธุรกรรมดังกล่าว

ธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ป้องกันและจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยรายการที่อาจมีผลประโยชน์ขัดแย้งซึ่งมีขนาดของรายการสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดต้องได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการตรวจสอบว่าเป็นธรรมและไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ก่อนที่จะทำรายการ สำหรับรายการที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จะมีการรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นระยะๆ ทั้งนี้ รายการทั้งหมดจะถูกเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน โปร่งใส ตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

สำหรับการทำรายการระหว่างกันในอนาคต ธนาคารจะยังคงยึดมั่นในหลักการเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยอย่างน้อยจะต้องมีราคาและเงื่อนไขเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป (Arm's length basis) ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งจะมีการปรับปรุงนโยบายและคู่มือปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องด้วย

12.3 การให้บุคคลซึ่งอาจมีความขัดแย้งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 5 ในบริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม แทนการถือหุ้นของธนาคารโดยตรง

ธนาคารไม่มีการให้บุคคลซึ่งอาจมีความขัดแย้งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 5 ในบริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม แทนการถือหุ้นของธนาคารโดยตรง