

ส่วนที่ 2

การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 บริษัทมีทุนจดทะเบียน 1,050 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 1,000 ล้านบาทเป็นหุ้นสามัญจำนวน 100 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยบริษัทได้นำหุ้นสามัญของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนตุลาคม 2545

นอกจากนี้ ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 4/2545 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2545 มีมติอนุมัติให้บริษัทออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท ตามโครงการ ESOP จำนวนไม่เกิน 5 ล้านหน่วย ราคาเสนอขายหน่วยละ 10 บาท อายุ ไม่เกิน 5 ปี โดยมีอัตราการใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญ คือ ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วย มีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น และสามารถใช้อัตราการใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ในราคาหุ้นละ 16.33 บาท เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2546 บริษัทได้จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิ ที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท จำนวน 5 ล้านหน่วย ให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท โดยกึ่งหนึ่งของใบสำคัญแสดงสิทธิที่ออกสามารถเริ่มใช้สิทธิได้ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2547 และอีกกึ่งหนึ่งสามารถใช้สิทธิได้ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2548 ทั้งนี้เป็นไปตามเงื่อนไขการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิ

ในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 1,530,162,000 บาท แบ่งออกเป็น 153,016,200 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150,000,000 หุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิมต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้นไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมเนื่องจากการปรับอัตราการใช้สิทธิ โดยราคาใช้สิทธิเปลี่ยนแปลงเป็น 10.185 บาท และอัตราการใช้สิทธิที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปจาก 1 สิทธิเดิม เป็น 1.60328 สิทธิใหม่

ทั้งนี้ในวันที่ 17 มีนาคม 2551 เป็นวันครบกำหนดการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิครั้งสุดท้าย ดังนั้นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ได้มีผู้ใช้สิทธิฉบับที่หนึ่งและฉบับที่สองรวมเป็นจำนวน 4,885,950 หน่วย จากจำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิทั้งสิ้น 5,000,000 หน่วย จึงทำให้มีจำนวนหุ้นสามัญคงเหลือจากการใช้สิทธิที่จะต้องทำการยกเลิกทั้งสิ้น จำนวน 182,793 หุ้น ต่อมาที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2552 ได้มีมติให้ลดทุนจดทะเบียนของบริษัท จาก 2,580,162,000 บาท เป็น 2,578,334,070 บาท โดยการยกเลิกหุ้นที่ยังไม่จำหน่ายจำนวน 182,793 หุ้นที่เหลือจากการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิ โดยบริษัทได้ทำการลดทุนจดทะเบียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้วในวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

วันที่ 6 กรกฎาคม 2561 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของบริษัทฯ

จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท และในวันที่ 9 กรกฎาคม 2561 บริษัทฯได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ดังกล่าว ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ดังกล่าว มีผลให้จำนวนหุ้นของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจากเดิม 257,833,407 หุ้น เป็น 2,578,334,070 หุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท โดยมีธนาคารกรุงไทยถือหุ้นอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 49.45

7.2 ผู้ถือหุ้น

7.2.1 รายชื่อผู้ถือหุ้นใหญ่

ข้อมูลผู้ถือหุ้น ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ผู้ถือหุ้นของบริษัท 10 รายแรก ประกอบด้วย

| ลำดับ | รายชื่อผู้ถือหุ้น | จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น) | สัดส่วนการถือหุ้น (%) |
|-------|--|------------------------|-----------------------|
| 1. | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | 1,275,000,000 | 49.45 |
| 2. | นายมงคล ประกิจชัยวัฒนา | 434,269,700 | 16.84 |
| 3. | นายสถาพร งามเรืองพงศ์ | 128,509,000 | 4.98 |
| 4. | บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด | 127,258,746 | 4.94 |
| 5. | นางสาวฉันทนา จิรวิติภัทร์ | 126,403,000 | 4.90 |
| 6. | SOUTH EAST ASIA UK (TYPE C) NOMINEES LIMITED | 40,286,460 | 1.56 |
| 7. | นางมณีนีรัตน์ งามเรืองพงศ์ | 22,696,000 | 0.88 |
| 8. | นายเกียรตินันท์ เคนไพศาล | 20,401,500 | 0.79 |
| 9. | นางสาววิสรา งามรุ่งศิริ | 16,015,000 | 0.62 |
| 10. | STATE STREET EUROPE LIMITED | 11,592,622 | 0.45 |
| รวม | | 2,202,432,028 | 85.42 |

ที่มา : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่กำหนดให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์ เปิดเผยถึงผู้ถือหุ้นที่แท้จริง (Ultimate Shareholders) ซึ่งบริษัทได้ถือปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ณ ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ มีตัวแทนเข้ามาดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการบริษัท จำนวน 1 ท่าน คือ คุณปริญา พัฒนาภักดี

7.2.2 ข้อตกลงระหว่างผู้ถือหุ้นใหญ่

ไม่มี

7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

แหล่งเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 16,352 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท และกำไรสะสม (กำไรสะสมจัดสรรแล้วตามกฎหมาย และกำไรสะสมที่ยังไม่จัดสรร) 11,881 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 63,296 ล้านบาท

แหล่งที่มาหลักทางด้านหนี้สิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

1. จากการออกหุ้นกู้และตั๋วเงิน รวมทั้งสิ้น 54,122 ล้านบาท

1.1 มูลค่าของหุ้นกู้ที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 45,355 ล้านบาท ซึ่งหุ้นกู้ทั้งหมดเป็นหุ้นกู้ไม่มีหลักประกันและได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้ระดับ A+ จากบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด ดังนี้

| ประเภท หลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย | วันครบ กำหนด ไถ่ถอน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน 31 ธ.ค. 2561 (ล้านบาท) | ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้ |
|--|---------------|---------------------------|---|-------------------------|
| 1. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562 | 3.75% | 14 ส.ค. 2562 | 2000 | ธ.กรุงศรีอยุธยา |
| 2. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563 | 3.14% | 1 ต.ค. 2563 | 2000 | - |
| 3. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568 | 4.00% | 16 ก.ย. 2568 | 1000 | - |
| 4. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562 | 3.75% | 14 ส.ค. 2562 | 385 | - |
| 5. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7/2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 | 3.68% | 11 พ.ย. 2565 | 700 | - |
| 6. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568 | 3.90% | 20 พ.ย. 2568 | 1000 | - |
| 7. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569 | 3.85% | 17 ก.พ. 2569 | 200 | - |
| 8. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569 | 3.85% | 17 ก.พ. 2569 | 300 | - |
| 9. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562 | 2.21% | 26 ก.พ. 2562 | 400 | - |
| 10. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2559 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 2.64% | 26 ก.พ. 2564 | 800 | - |

| ประเภท หลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย | วันครบ กำหนด ไถ่ถอน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน 31 ธ.ค. 2561 (ล้านบาท) | ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้ |
|---|---------------|---------------------------|---|-------------------------|
| 11. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562 | 1.88% | 9 พ.ค. 2562 | 2500 | - |
| 12. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 2.12% | 11 พ.ค. 2564 | 1500 | - |
| 13. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2559 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 2.54% | 22 ก.ค. 2564 | 3000 | - |
| 14. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2559 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2567 | 3.00% | 5 ก.ค. 2567 | 100 | - |
| 15. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2559 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563 | 2.50% | 11 ส.ค. 2563 | 600 | - |
| 16. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7/2559 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569 | 3.50% | 22 ก.ย. 2569 | 200 | - |
| 17. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 2.86% | 30 พ.ย. 2564 | 630 | - |
| 18. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 | 3.50% | 30 พ.ย. 2566 | 1140 | - |
| 19. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2559 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569 | 4.00% | 27 พ.ย. 2569 | 3030 | - |
| 20. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9/2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 | 3.50% | 29 ธ.ค. 2566 | 600 | - |
| 21. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569 | 4.00% | 29 ธ.ค. 2569 | 2500 | - |
| 22. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2560 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 | 3.03% | 5 เม.ย. 2565 | 1500 | - |
| 23. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2560 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 | 3.00% - 3.50% | 1 มิ.ย. 2565 | 2500 | ธ.กรุงศรีอยุธยา |
| 24. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2560 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570 | 3.80% | 3 ส.ค. 2570 | 1500 | - |
| 25. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2560 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570 | 3.65% | 25 ส.ค. 2570 | 1000 | - |
| 26. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2560 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565 | 2.46% | 19 ต.ค. 2565 | 2000 | - |
| 27. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2560 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570 | 3.50% | 19 ต.ค. 2570 | 1000 | - |

| ประเภท หลักทรัพย์ | อัตราดอกเบี้ย | วันครบ กำหนด ไถ่ถอน | จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน 31 ธ.ค. 2561 (ล้านบาท) | ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้ |
|--|---------------|---------------------------|---|-------------------------|
| 28. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2560 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570 | 3.50% | 16 พ.ย. 2570 | 2000 | - |
| 29. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566 | 2.35% | 16 ก.พ. 2566 | 1000 | - |
| 30. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2571 | 3.43% | 16 ก.พ. 2571 | 1250 | - |
| 31. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563 | 2.20% | 14 ส.ค. 2563 | 3585 | ธ.กรุงศรีอยุธยา |
| 32. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564 | 2.48% | 11 ส.ค. 2564 | 1350 | ธ.กรุงศรีอยุธยา |
| 33. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2571 | 3.83% | 16 ส.ค. 2571 | 2065 | ธ.กรุงศรีอยุธยา |

หมายเหตุ : หุ้นกู้ดังกล่าวข้างต้นไม่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้สิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด (Put/Call Option)

1.2 มูลค่าของตัวเงินที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 8,787 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น

1.2.1 ตัวเงินที่เกิดจากเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันจำนวน 3,840 ล้านบาท

1.2.2 ตัวเงินที่เกิดจากเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 4,948 ล้านบาท

ทั้งนี้ ตัวเงินข้างต้น มีอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) ซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ

1.56 - 2.07 ต่อปี มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงหนึ่งปีและไม่มีหลักประกัน

2. บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 24,450 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินจากธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และ อีกจำนวน 6,420 ล้านบาท จากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทได้ใช้วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทยจำนวน 3,190 ล้านบาท

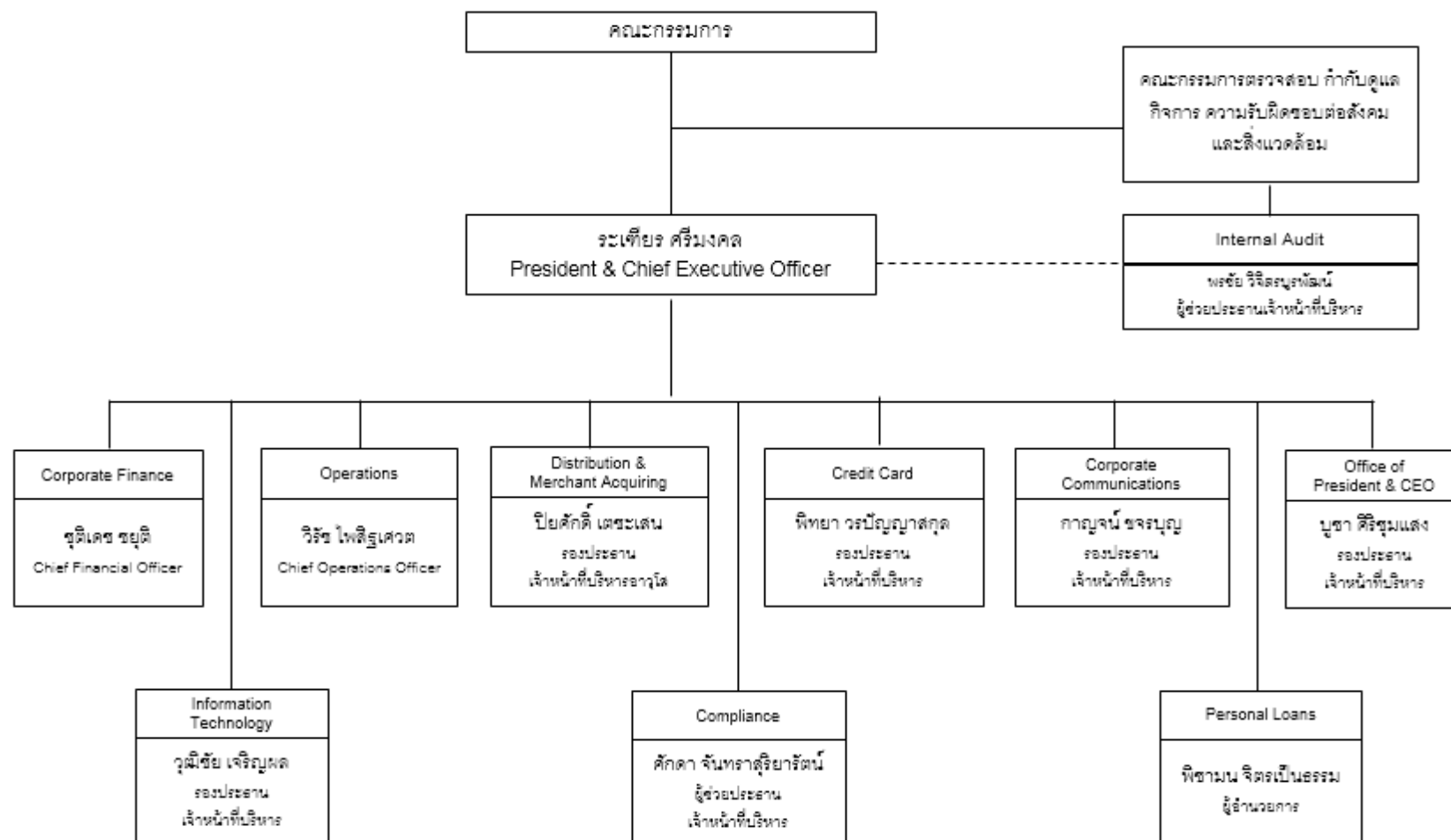
4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

จากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2546 เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2546 มีมติให้จ่ายเงินปันผลในอัตราประมาณร้อยละ 40 ของกำไรสุทธิหลังหักภาษีและสำรองตามกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ 2546 เป็นต้นไป

สำหรับผลประกอบการปี 2559 บริษัทจ่ายเงินปันผลเป็นจำนวน 4 บาทต่อหุ้น เท่ากับร้อยละ 41.3 ของกำไรสุทธิตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 15 วันที่ 18 เมษายน 2560 และ สำหรับผลประกอบการปี 2560 บริษัทจ่ายเงินปันผลเป็นจำนวน 5.3 บาทต่อหุ้น เท่ากับร้อยละ 41.4 ของกำไรสุทธิตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 16 วันที่ 20 เมษายน 2561

8. โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างองค์กร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



8.1 คณะกรรมการบริษัท

8.1.1 โครงสร้างคณะกรรมการ

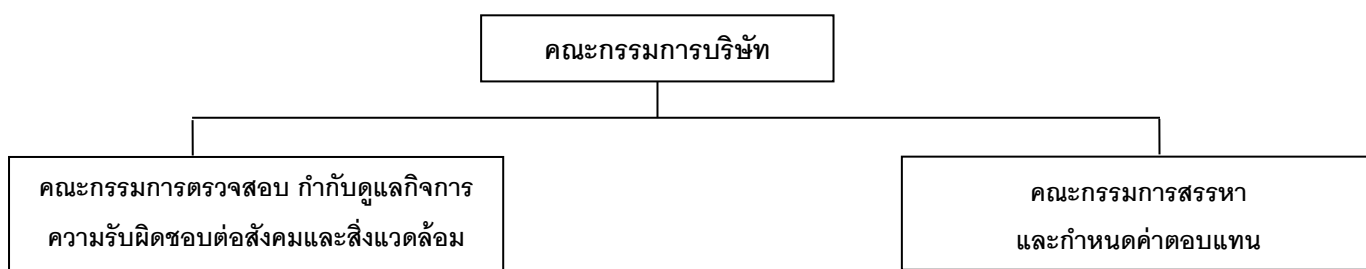
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการของบริษัทมีจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน และกรรมการอิสระ 4 ท่าน โดยมีมั่นใจได้ว่าคณะกรรมการบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ ปราศจากการชี้นำ ทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทพิจารณาคัดเลือกกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีพื้นฐานและความเชี่ยวชาญจากหลายอาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

ประธานกรรมการบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้ มีการแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกันอย่างชัดเจน โดยบริษัทกำหนดให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทเป็นผู้นำฝ่ายนโยบาย และผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำฝ่ายบริหารอันจะทำให้การถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงานของบริษัทอย่างเหมาะสม

โครงสร้างของคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยบริษัทได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการของบริษัท หรือกรรมการชุดย่อยไว้ปรากฏตามข้อบังคับของบริษัท ซึ่งได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือกฎบัตรของคณะกรรมการชุดต่างๆ

โครงสร้างคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 8 ท่าน เลขานุการคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน และเลขานุการบริษัท 1 ท่าน โดยมีรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นสามัญ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

| ชื่อ | ตำแหน่ง | จำนวนหุ้น หรือ สัญญาซื้อขาย ล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2560 | การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.- ธ.ค. 2561) | จำนวนหุ้น หรือ สัญญาซื้อขาย ล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค.2561 |
|--|--|--|--|---|
| 1. นายปริญญา พัฒนภักดี คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน | 0 0 | - - | 0 0 |
| 2. นายประไพสิทธิ์ ตัณฑิเกียร (1) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม / กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน | 0 0 | - - | 0 0 |
| 3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล (1) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแล กิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม | 0 0 | - - | 0 0 |
| 4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ (1) (2) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแล กิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม | 0 0 | - - | 0 0 |
| 5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการอิสระ | 0 0 | - - | 0 0 |
| 6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการ / กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน | 0 0 | - - | 0 0 |
| 7. นางศรีประภา พริงพงษ์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการ | 0 0 | - - | 0 0 |
| 8. นายระเฑียร ศรีมงคล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | กรรมการ / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร | 0 0 | - - | 0 0 |
| 9. นายบุชา ศิริชุมแสง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | เลขานุการคณะกรรมการบริษัท | 0 0 | - - | 0 0 |
| 10. นายพีระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิส คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | เลขานุการบริษัท | 0 0 | - - | 0 0 |

(1) คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2561 มีมติทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีการยกเลิกคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ เป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และแก้ไขชื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบ” เป็น “คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” มีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561

(2) ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มีมติแต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่งแทนนายพลช หุตะเจริญ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

โดยตลอดปี 2561 ไม่พบการแจ้งการกระทำผิดของกรรมการที่เข้าข่ายเป็นการใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัท เพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัทเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลอื่น

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ เอกสารแนบ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับ กรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท)

หน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

1. คณะกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระวังระมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริตต่อบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้ง กำกับดูแลการดำเนินงานทั้งหลายของบริษัท
2. คณะกรรมการต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าในกรณีที่กรรมการมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใด ๆ ที่บริษัททำขึ้นระหว่างรอบปีบัญชี หรือถือหุ้นหรือหุ้นกู้ในบริษัท และบริษัทในเครือ โดยระบุจำนวนทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในระหว่างรอบปีบัญชี
3. คณะกรรมการต้องประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ชี้ขาดตัดสินด้วยเสียงข้างมาก
4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการประชุมสามัญประจำปีภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดของรอบปีบัญชีของบริษัท
5. กรรมการต้องไม่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท หรือเข้าเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนหรือกรรมการในบริษัทอื่นที่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกัน

8.1.2 คณะกรรมการชุดย่อย

8.1.2.1 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กรรมการอิสระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการอิสระรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน ได้แก่ นายประไพสิทธิ์ ตันท์เกตุร นางปานทิพย์ ศรีพิมล นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ และพลตรี อภิชาติ ไชยะดา ซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติของกรรมการอิสระเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายชื่อดังนี้

| ชื่อ | ตำแหน่ง |
|------------------------------|--|
| 1. นายประไพสิทธิ์ ตัณฑ์เกียร | ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 2. นางปานทิพย์ ศรีพิมล | กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| 3. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ | กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |

คณะกรรมการตรวจสอบฯ เป็นกรรมการที่มีความเป็นอิสระ โดยกรรมการตรวจสอบฯ ทุกท่านได้ผ่านการอบรมหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่ง ได้แก่ Audit Committee, Finance for Non-Finance Director, Director Certification Program, Role of the Compensation Committee หรือ Director Accreditation Program อีกทั้ง นายประไพสิทธิ์ ตัณฑ์เกียร ประธานกรรมการตรวจสอบฯ เป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แบ่งออกเป็น

ความรับผิดชอบด้านงานตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (internal control system) และระบบการตรวจสอบภายใน (internal audit system) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณาคัดเลือกเสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทและเสนอคำตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่ฝักใฝ่การจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท

6. จัดทำรายงานการกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - (1) ความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินของบริษัท
 - (2) ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท
 - (3) ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
 - (4) ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของผู้สอบบัญชี
 - (5) ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - (6) จำนวนการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และการเข้าร่วมประชุมของกรรมการตรวจสอบแต่ละท่าน
 - (7) ความเห็นหรือข้อสังเกตโดยรวมที่คณะกรรมการตรวจสอบได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎบัตร
 - (8) รายการอื่นที่เห็นว่าผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปควรทราบ ภายใต้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท
7. สอบทานความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงและแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของกิจการตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

ความรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของสากล และข้อเสนอแนะของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนวปฏิบัติของบริษัทให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
3. กำกับดูแลการดำเนินงานของกิจการของบริษัทให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. พิจารณาเสนอข้อพึงปฏิบัติที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการชุดย่อย
5. ส่งเสริมการเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนให้เป็นที่เข้าใจทั่วทุกระดับ และมีผลในทางปฏิบัติ
6. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ
7. มอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท
8. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

8.1.2.2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 3 ท่าน ดังนี้

| ชื่อ | ตำแหน่ง |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. นายปริญญา พัฒนภักดี | ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 2. นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกียร | กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 3. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ | กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |

โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ดังนี้

1. พิจารณากำหนดคุณสมบัติของกรรมการ ผู้บริหารโดยการพิจารณากำหนดคุณสมบัติให้เป็นไปตามโครงสร้างขนาด และองค์ประกอบตามที่กฎหมาย กรรมการ และ/หรือ มติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้กำหนดไว้ (แล้วแต่กรณี)
2. พิจารณาสรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ ผู้บริหาร ตลอดจนกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงจากคณะกรรมการของบริษัท เพื่ออนุมัติ หรือเสนอต่อที่ประชุมกรรมการ เพื่อพิจารณาตามข้อบังคับบริษัทแล้วแต่กรณี
3. พิจารณาลักษณะ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบ โดยกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาผลประเมิน
สำหรับการพิจารณาลักษณะและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ยกเว้น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้พิจารณาเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนให้ความเห็นชอบ
4. เสนอหลักเกณฑ์ นโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งพิจารณาขยายระยะเวลาเกษียณอายุ และการพิจารณาเกษียณอายุก่อนกำหนดสำหรับพนักงานระดับผู้บริหาร เพื่ออนุมัติ หรือเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแล้วแต่กรณี โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติที่บริษัทในธุรกิจประเภทเดียวกันใช้อยู่ รวมถึงผลการดำเนินงานของบริษัท และภาวะตลาด
5. จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมให้มีผู้สืบทอดตำแหน่งในกรณีที่ผู้บริหารในตำแหน่งนั้น ๆ เกษียณอายุ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

6. ดูแลให้กรรมการ มีขนาดและองค์ประกอบที่เหมาะสมกับองค์กร รวมถึงเสนอการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
7. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน อาจแต่งตั้งบุคคลใดเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนก็ได้
8. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการของบริษัทมอบหมายอันเกี่ยวเนื่องกับการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

8.1.3 การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการประชุมเป็นปกติปีละไม่น้อยกว่า 12 ครั้ง โดยมีการกำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการบริษัทไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และอาจมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความเหมาะสม โดยมีวาระการประชุมที่สำคัญประกอบด้วย การพิจารณาเงินของของบริษัทในแต่ละไตรมาส การติดตามความคืบหน้าของโครงการปรับปรุงบริษัท รวมทั้งการพิจารณานโยบายต่าง ๆ ที่สำคัญและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท โดยในวาระใดที่คณะกรรมการจะต้องลงมติในที่ประชุม จะต้องมีการออกเสียงในที่ประชุมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยฝ่ายสำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้จัดทำหนังสือเชิญประชุมพร้อมทั้งวาระการประชุมและเอกสารให้กรรมการพิจารณา ก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้กรรมการมีเวลาในการพิจารณาศึกษา วาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม ทั้งนี้ การประชุมคณะกรรมการชุดย่อยได้กำหนดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยได้กำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และมีการบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

การประชุมแต่ละครั้งได้มีการจดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง และได้นำเสนอคณะกรรมการพิจารณา ร่างรายงานการประชุมดังกล่าว ก่อนทำการรับรองในการประชุมครั้งต่อไป รวมทั้งได้มีการจัดเก็บรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการเพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการบริษัทมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 13 ครั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง โดยมีรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการแต่ละท่าน ดังนี้

| รายชื่อ | คณะกรรมการ บริษัท รวม 13 ครั้ง | คณะกรรมการ ตรวจสอบ กำกับดูแล กิจการ ความ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวม 12 ครั้ง | คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน รวม 8 ครั้ง |
|---|--------------------------------------|---|---|
| 1. นายปริญญา พัฒนภักดี | 13/13 | - | 8/8 |
| 2. นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกตุร | 13/13 | 12/12 | 8/8 |
| 3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล | 11/13 | 10/12 | - |
| 4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ⁽¹⁾ | 9/9 | 6/8 | - |
| 5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา | 12/13 | - | - |
| 6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ | 13/13 | - | 8/8 |
| 7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์ | 12/13 | - | - |
| 8. นายระพีพร ศรีมงคล | 13/13 | - | - |
| 9. นายบุชา ศิริชุมแสง | 13/13 | - | - |
| กรรมการที่พ้นตำแหน่งระหว่างปี | | | |
| 1. นายพลช หุตะเจริญ ⁽²⁾ | 4/4 | 4/4 | - |

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 16 ได้แต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการ แทน นายพลช หุตะเจริญ กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ และการประชุมกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2561 ได้แต่งตั้ง นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ซึ่งมีคุณสมบัติการเป็นกรรมการอิสระตามที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แทนนายพลช หุตะเจริญ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2561 เป็นต้นไป

⁽²⁾ นายพลช หุตะเจริญ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระในครั้งนี้อยู่ระหว่างการสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

นอกจากนี้ในปีที่ผ่านมาคณะกรรมการบริษัทมีการประชุมร่วมกันโดยไม่มีฝ่ายจัดการ จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 เพื่อเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้ร่วมพิจารณาและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท

8.2 ผู้บริหารบริษัท

ข้อมูลผู้บริหารบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

| ชื่อ | ตำแหน่ง | จำนวนหุ้นและ สัญญาซื้อขาย ล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2560 | การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.-ธ.ค. 2561) | จำนวนหุ้น และ สัญญาซื้อขาย ล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2561 |
|--|---|--|---|---|
| 1. นายระเฑียร ศรีมงคล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร | 0 0 | - - | 0 0 |
| 2. นายชุตติเดช ชยติ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | Chief Financial Officer | 0 0 | - - | 0 0 |
| 3. นายวิรัช ไพลฐเศวต คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | Chief Operations Officer | 0 0 | - - | 0 0 |
| 4. นายปิยศักดิ์ เตชะเสน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส Distribution & Merchant Acquiring | 0 0 | - - | 0 0 |
| 5. นางพิทยา วรปัญญาสกุล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Credit Card | 0 0 | - - | 0 0 |
| 6. นายกาญจน์ ขจรบุญ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Corporate Communications | 0 0 | - - | 0 0 |
| 7. นายบุชา ศิริชุมแสง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Office of President & CEO | 0 0 | - - | 0 0 |
| 8. นายวุฒิชัย เจริญผล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Information Technology | 0 0 | - - | 0 0 |
| 9. นายศักดิ์ จันทราสุริยารัตน์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Compliance | 0 0 | - - | 0 0 |

| ชื่อ | ตำแหน่ง | จำนวนหุ้นและ สัญญาซื้อขาย ล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2560 | การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.-ธ.ค. 2561) | จำนวนหุ้น และ สัญญาซื้อขาย ล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2561 |
|--|----------------------------|--|---|---|
| 10. นางสาวพิชามน จิตรเป็นธรรม ⁽¹⁾ | ผู้อำนวยการ Personal Loans | 0 | - | 0 |
| คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ | | 0 | - | 0 |

(1) นางสาวพิชามน จิตรเป็นธรรม ผู้อำนวยการสายงาน Personal Loans เป็นผู้บริหารที่ต้องรายงานตามนิยามผู้บริหารของ กสท. แทนนางสาว สุดาพร จันทวิวัฒนากุล ที่เกษียณอายุ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561

หมายเหตุ : การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารท่านอื่นๆ ระหว่างปี

- นางสาวภัทริน จิรัฐิวิทย์ เกษียณอายุ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2561
- นางกนกวรรณ งามจิตต์ รอง ผู้อำนวยการ KTC ในเดือนมกราคม 2561 จำนวน 11,000 หุ้น และเดือนกุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 20,000 หุ้น ทำให้จำนวน การถือหุ้น KTC ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 เท่ากับ 31,000 หุ้น คิดเป็นสัดส่วน 0.012% ของจำนวนหุ้น KTC ทั้งหมด และลาออกเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2561
- นางสาวอภิวันท์ บากบั่น โอนย้ายแผนกจาก Portfolio & Customer Relationship Management ไปยังหน่วยงาน Human Resources Development ซึ่งอยู่ภายใต้สายงาน Operations เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2561 เป็นต้นไป จึงไม่ต้องรายงานตามนิยามผู้บริหารของ กสท.

โดยตลอดปี 2561 ไม่พบการแจ้งการกระทำผิดของผู้บริหารที่เข้าข่ายเป็นการใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของ บริษัทเพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัทเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลอื่น

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ เอกสารแนบ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับ กรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท)

8.3 เลขานุการบริษัทและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี

เลขานุการบริษัท

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 และตามข้อกำหนดของ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 (ฉบับประมวล) ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12/2551 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2551 ได้มีมติแต่งตั้ง นายพีระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิส เพื่อทำหน้าที่เป็นเลขานุการบริษัท โดยมีขอบเขต และภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้คำแนะนำ หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมาย ที่คณะกรรมการต้องทราบในการทำหน้าที่ กรรมการบริษัทจดทะเบียน
2. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารดังต่อไปนี้
 - ทะเบียนกรรมการ
 - หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการและรายงานประจำปีของบริษัท
 - หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

3. เก็บรักษารายงานการมีส่วนร่วมได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร รวมถึงจัดส่งสำเนารายงานการมีส่วนร่วมได้เสียดังกล่าวให้แก่ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานด้วย
4. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการ ตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ดำเนินการใด ๆ ตามที่กฎหมาย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องประกาศกำหนด

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี ได้แก่ นางสาวปราณี รัตคาม เพื่อทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านบัญชี ติดต่อผู้สอบบัญชีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้งานบัญชีของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีของไทย

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ เอกสารแนบ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) และผู้ควบคุมดูแลการทำบัญชี)

8.4 ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทมีนโยบายให้ค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยพิจารณาเสนออัตราตามที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับภาระความรับผิดชอบของกรรมการ และเสนอให้ผู้ถือหุ้นเป็นผู้พิจารณากำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 16 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติค่าตอบแทนให้แก่กรรมการ ซึ่งให้มีผลใช้บังคับตลอดไปจนกว่าที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะมีมติเปลี่ยนแปลงเป็นการอื่น สรุปดังนี้

(ก) ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ ให้ใช้วิธีแบบเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ดังนี้

- | | |
|--------------------|--------------------|
| • ประธานกรรมการ | 25,000 บาทต่อเดือน |
| • รองประธานกรรมการ | 22,500 บาทต่อเดือน |
| • กรรมการอื่น ๆ | 20,000 บาทต่อเดือน |

ทั้งนี้ หากมีการประชุมคณะกรรมการมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน และกรรมการดังกล่าวได้เข้าประชุม ให้กรรมการที่เข้าประชุมมีสิทธิได้รับค่าตอบแทน เพิ่มขึ้นอีกกึ่งหนึ่งของอัตรารายเดือนดังกล่าว

(ข) ค่าตอบแทนกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ใช้วิธีแบบเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ดังนี้

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| • ประธานกรรมการตรวจสอบ ฯ | 25,000 บาทต่อเดือน |
| • กรรมการตรวจสอบอื่น ๆ | 20,000 บาทต่อเดือน |

(ค) ค่าตอบแทนกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนโดยวิธีเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ดังนี้

- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 20,000 บาทต่อเดือน
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนอื่น ๆ 16,000 บาทต่อเดือน

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 2/2561 มีมติเห็นชอบให้เสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติ ค่าตอบแทนพิเศษของกรรมการสำหรับผลประกอบการปี 2560 นอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือนจำนวน 13,670,000 บาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ค่าตอบแทนรายเดือนและค่าตอบแทนพิเศษของคณะกรรมการที่ได้รับจากบริษัทในฐานะกรรมการ มีจำนวนรวม 17,136,500 บาท (รวมค่าตอบแทนของนายระพีพร ศรีมงคล ในตำแหน่งกรรมการและค่าตอบแทนพิเศษของคณะกรรมการ) และค่าตอบแทนของผู้บริหาร เป็นจำนวนรวม 195,351,614 บาท ดังนั้น ค่าตอบแทนของกรรมการบริษัทและผู้บริหาร รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 212,488,114 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

| รายชื่อกรรมการ | ตำแหน่ง | รายละเอียดผลตอบแทนที่กรรมการได้รับในรอบปีบัญชี 2561 (บาท) |
|---|--|---|
| 1. นายปริญญา พัฒนภักดี ⁽¹⁾ | ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน | <ul style="list-style-type: none"> • ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะประธานกรรมการ จำนวน 312,500 บาท • ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 240,000 บาท • ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,340,200 บาท • รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,892,700 บาท |
| 2. นายประไพสิทธิ์ ตันท์เกียร | กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน | <ul style="list-style-type: none"> • ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 250,000 บาท • ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 300,000 บาท • กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 192,000 บาท • ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 653,350 บาท • รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,395,350 บาท |
| 3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล | กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแล กิจการ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม | <ul style="list-style-type: none"> • ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 250,000 บาท • กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 240,000 บาท • ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท • รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 2,165,245 บาท |
| 4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ⁽¹⁾ | กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแล กิจการ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม | <ul style="list-style-type: none"> • ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 170,000 บาท • กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 160,000 บาท • รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 330,000 บาท |

| รายชื่อกรรมการ | ตำแหน่ง | รายละเอียดผลตอบแทนที่กรรมการได้รับ ในรอบปีบัญชี 2561 (บาท) |
|--|---|--|
| 6. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา | กรรมการอิสระ | <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,925,245 บาท |
| 7. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ | กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน | <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 192,000 บาท ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 2,117,245 บาท |
| 8. นางศรีประภา พริงพงษ์ | กรรมการ | <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,925,245 บาท |
| 9. นายระพีเยธ ศรีมงคล | กรรมการ | <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,925,245 บาท |
| กรรมการที่พ้นตำแหน่ง | | |
| 1. นายพลช หุตะเจริญ ⁽¹⁾ | กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแล กิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม | <ul style="list-style-type: none"> ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 80,000 บาท กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 80,000 บาท ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,835,245 บาท |
| 2. นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ⁽²⁾ | ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน | <ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 703,600 บาท |
| 3. นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง ⁽³⁾ | กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการกำกับดูแลกิจการ กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน | <ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 921,380 บาท |

⁽¹⁾ ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มีมติแต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่งแทน นายพลช หุตะเจริญ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

⁽²⁾ นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2560 เป็นต้นไป

⁽³⁾ นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2560 เป็นต้นไป

คำตอบแทนผู้บริหาร

| คำตอบแทน | ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 | | ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 | |
|---|--------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| | จำนวนราย | คำตอบแทน (บาท) | จำนวนราย | คำตอบแทน (บาท) |
| เงินเดือน ⁽¹⁾ | 13 | 84,288,000 | 10 | 74,308,453 |
| โบนัส ⁽²⁾ | 13 | 93,484,415 | 10 | 107,658,690 |
| เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 13 | 5,057,280 | 10 | 4,432,107 |
| เงินประกันสังคม | 13 | 117,000 | 10 | 102,363 |
| คำตอบแทนผู้บริหารระยะยาว ⁽³⁾ | 13 | 5,436,000 | 10 | 8,850,000 |
| รวม | | 188,382,695 | | 195,351,614 |

⁽¹⁾ คำตอบแทนผู้บริหาร ไม่รวมคำตอบแทนของนายระพีพร ศรีมงคล ในฐานะกรรมการบริษัท

⁽²⁾ โบนัสผู้บริหาร ไม่รวมโบนัสของนายระพีพร ศรีมงคล ในฐานะกรรมการบริษัท

⁽³⁾ คำตอบแทนผู้บริหารระยะยาว คือ การประมาณการหนี้สินผลประโยชน์ของผู้บริหาร โดยประมาณการจากมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของผลประโยชน์ที่คาดว่าจะต้องจ่ายในอนาคต ตามมาตรฐานบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่องผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งบริษัทเริ่มนำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 ทั้งนี้บริษัทรับรู้ค่าใช้จ่ายโครงการผลประโยชน์พนักงานเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานในงบกำไรขาดทุน

8.5 บุคลากร

8.5.1 บุคลากร

จำนวนพนักงาน

| | ปี 2559 | ปี 2560 | ปี 2561 |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| จำนวนพนักงาน (คน) | 1,512 | 1,514 | 1,548 |
| อัตราการขยายตัวต่อปี (%) | 1.5% | 0.1% | 2.3% |

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีพนักงานจำนวน 1,548 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ทั้งนี้ ผลตอบแทนรวมของบุคลากรของบริษัทประกอบด้วย คำตอบแทนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึงเงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยในปี 2561 มีจำนวน 2,374 ล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 จากงวดเดียวกันของปีก่อนซึ่งมีจำนวน 2,231 ล้านบาท

ตารางแสดงจำนวนพนักงานในแต่ละสายงานหลัก

| หน่วยงาน | จำนวนพนักงาน (คน) 31 ธ.ค. 2561 |
|--|-----------------------------------|
| President & Chief Executive Officer | 3 |
| Distribution & Merchant Acquiring | 323 |
| Information Technology | 70 |
| Corporate Finance | 81 |
| Personal Loans | 6 |
| Contact Center & Process Development | 317 |
| Operations | 253 |
| Corporate Communications | 34 |
| Credit Card | 85 |
| Office of President & CEO | 269 |
| Management Information System & Business Analysis ⁽¹⁾ | 25 |
| Internal Audit | 15 |
| General Services | 28 |
| Human Resources | 33 |
| Compliance | 6 |
| รวม | 1,548 |

⁽¹⁾ ตามประกาศบริษัทที่ 13/2561 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2561 มีการจัดตั้งหน่วยงานหลัก MIS & Business Analysis มีผลตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2561

8.5.2 นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
8.5.2.1 การสรรหาพนักงานและจูงใจพนักงาน

บริษัทมีนโยบายที่จะสรรหาพนักงานตามความจำเป็นและความเหมาะสมของงาน โดยพนักงานที่จะได้รับการจ้างจะต้องมีคุณสมบัติ คุณสมบัติ ประสบการณ์ และความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน กรณีที่มีตำแหน่งงานว่าง บริษัทจะเน้นการสรรหาพนักงานจากภายในเป็นหลัก แล้วทำการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติม เนื่องจากการสรรหาจากภายในทำได้

พนักงานที่คุ้นเคยกับการดำเนินงานและยังมีส่วนช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทั้งยังช่วยให้พนักงานทำงานอยู่กับบริษัทเป็นระยะเวลานาน สำหรับผลตอบแทน บริษัทจะพิจารณาเทียบเคียงกับธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์ด้วยกัน และในกรณีที่บริษัทไม่สามารถสรรหาพนักงานจากภายในบริษัทได้แล้ว จึงจะดำเนินการกระบวนการสรรหาและจ้างบรรจุบุคลากรจากภายนอกต่อไป โดยบริษัทมีการซื้อสื่อในกลุ่ม Website ต่าง ๆ การลงโฆษณาใน Social Media เช่น Facebook / LinkedIn / Line@ การส่ง SMS ให้กับผู้สมัคร หรือพนักงานภายใน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ทาง Website ของ KTC รวมถึงการแนะนำจากผู้บริหารในองค์กร ซึ่งช่วยให้การสรรหาบุคลากรที่มีตำแหน่งสำคัญมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.5.2.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการตอบสนองตามทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน, การเรียนรู้แบบ e-Learning, การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ, การแบ่งปันความรู้ เป็นต้น ในปี 2561 บริษัทมีแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานตามกลยุทธ์ Disruptive Innovation และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 มีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปี (มกราคม - ธันวาคม 2561) เท่ากับ 21.33 ชั่วโมง โดยมีหลักสูตรการเรียนรู้ที่สำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มหลักสูตรตามกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ของลูกค้าและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดหลักสูตร “Leading Innovation with Design Thinking” ให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้และทักษะจากกระบวนการ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบและสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ
2. กลุ่มหลักสูตร Core Course เป็นหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะสำคัญของพนักงาน เช่น หลักสูตรชุดประกาศความรู้สู่ KTC และ KTC Synergy ที่ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ เข้าใจและผนึก Core Values ขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมถึงหลักสูตรตามนโยบายของสถาบันการเงินและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่พนักงานทุกตำแหน่งงานต้องเรียน เช่น หลักสูตร KTC Product Knowledge, KTC Core Business Process, หลักเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ, หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance), กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เป็นต้น
3. กลุ่มหลักสูตร Functional Course เน้นให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถที่จำเป็นเพื่อเพิ่มศักยภาพตามบทบาทและหน้าที่ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น Future Market Access Strategies, Machine Learning for Business, Data Wrangling, Process Improvement for Productivity, Customer Experience Management, Service Beyond Expectation, Service Quality Contact Center , Analytics Enablement Program เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรม KTC Knowledge Sharing สร้างวัฒนธรรมแลกเปลี่ยนความรู้ จัดการเรียนรู้ผ่าน

หลักสูตรออนไลน์ (Online Learning) เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรต่าง ๆ ตามความสนใจและหลักสูตรที่บริษัทคัดเลือก ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตร Learning How to Learn และ The Science of Success และกิจกรรม KTC Sit & Talk ที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ มาให้ความรู้เพื่อให้พนักงานก้าวทันนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ และทิศทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สำหรับการพัฒนาทางด้านจิตใจและคุณธรรม บริษัทมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรมและการมีทัศนคติเชิงบวกต่อตัวเองและการทำงาน ผ่านโครงการ “ดีที่อกซ์ดีทอล์ค คุณธรรมนำทาง” ซึ่งในปี 2561 ได้พาพนักงานไปปฏิบัติธรรมอบรมถือศีล 8 ณ วัดป่าศรีถาวรนิมิต อ.ปากพลี จ.นครนายก และกิจกรรมใส่บาตรพระสงฆ์ 9 รูป เนื่องในวันปีใหม่และวันสงกรานต์ 2561

การพัฒนาระบบงานบริหารงานบุคคล

เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานงานภายใน บริษัทได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจหลักได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) โดยหน่วยงานภายในทรัพยากรบุคคลได้จัดทำมาตรฐานงานดังกล่าวขึ้นและประกาศใช้ครบถ้วน 100 เปอร์เซนต์ พร้อมทั้งได้กำหนดดัชนีวัดความสำเร็จและเป้าหมายทุกงาน

นอกจากนี้แล้วยังให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRIS) ครอบคลุม ตั้งแต่การสมัครงาน การคัดเลือกบุคลากร การโอนย้าย การบันทึกเวลาการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การประเมินผล การลาประเภทต่าง ๆ การขออนุมัติฝึกอบรม การบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานทุกประเภท รวมถึงการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงานใน Device ต่าง ๆ รวมถึง Smart Phone เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวแก่การใช้งาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และต่อพนักงานที่เป็นลูกค้าภายในองค์กร และผู้สมัครงานที่เป็นลูกค้าภายนอกองค์กร อาทิเช่น การรับสมัครพนักงาน การทำแบบทดสอบ การเซ็นสัญญาจ้าง การลาออก เป็นต้น และการนำ QR Code เข้ามาช่วยในกระบวนการรับสมัครงาน และการประเมินผลการฝึกอบรม ทำให้เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับทิศทางของบริษัทที่มีการเปลี่ยนรูปแบบไปสู่ระบบ Digital Workspace

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงาน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัท บริษัทได้มีแนวทางการปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ โดยการเข้าร่วมสำรวจกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ รวมทั้งการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละปี (Key Performance Indicators : KPI) และแนวโน้มทางเศรษฐกิจควบคู่กันไป อย่างไรก็ตาม การพิจารณาการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ บริษัทได้มีการพิจารณาเทียบเคียงกับการจ่ายของตลาดในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อให้สามารถทัดเทียมกับตลาดได้ สำหรับสวัสดิการที่บริษัทกำหนดหรือจัดให้แก่พนักงานจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สามารถครอบคลุมและทั่วถึงทั้งองค์กรและมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนไป และเพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนได้ บริษัทได้นำคุณค่าองค์กร (Core Value) ซึ่งเป็นแก่นของวิถีคิดและแนวทางในการปฏิบัติงาน เข้ามาเป็นองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติและเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ บรรลุตามแผนงาน พันธกิจและกลยุทธ์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

การเคารพในสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยไม่มีการจ้างแรงงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ทั้งในรูปแบบประจำหรือสัญญาจ้างใด ๆ ทั้งงานประจำหรืองานนอกเวลา ทั้งแบบได้รับค่าจ้างและไม่ได้รับค่าจ้าง ไม่มีการกีดกัน การคุกคาม ช่มเหลทางกาย จิตใจ เพศ หรือทางวาจา การยอมรับในความแตกต่าง การให้อิสระในการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การพูด การให้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและการเคารพความคิดเห็น การจัดกิจกรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนี้ จากการที่บริษัทกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยได้จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยสำหรับให้พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น สามารถแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามคู่มือจรรยาบรรณมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะให้ความคุ้มครองโดยการไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ รวมถึง จะไม่ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย ในปี 2561 ไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากพนักงาน คู่ค้า และบุคคลในท้องถิ่นที่บริษัทตั้งอยู่ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่า ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทไม่ได้สร้างผลกระทบหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดผลกระทบต่อชุมชนในท้องถิ่นแต่อย่างใด

ความปลอดภัยอาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีผู้รับผิดชอบดูแลประจำชั้น การดูแลแสงสว่าง บริการน้ำดื่มสะอาดในจุดพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สันทนาการ และสนทนาระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ การรักษาความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอและมีสุขลักษณะที่ดี มีการซ่อมแผนฉุกเฉินประจำปี เพื่อดำเนินถึงความปลอดภัยของพนักงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ และการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งระบบ Communication Tree ที่มีการสื่อสารตามลำดับการบังคับบัญชา เป็นต้น

9. การกำกับดูแลกิจการ

9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้พิจารณากำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นลายลักษณ์อักษร และได้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2561 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาทบทวนนโยบาย และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD:CGR) และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน (CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) รวมถึง การเปลี่ยนแปลงภายในต่างๆ ของบริษัท เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ ในการนำ CG Code มาใช้นั้น คณะกรรมการบริษัทได้นำมาปรับใช้โดยยึดหลัก (Apply or Explain) กล่าวคือ ได้นำ CG Code มาพิจารณาปรับใช้ (Apply) ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของบริษัท โดยในเรื่องใดที่คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการบริษัท ได้มีมติให้เปิดเผยถึงเหตุผลไว้ในรายงานประจำปี (Explain) โดยในการควบคุมและตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะจะมีคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ทั้งนี้บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

1.1 นโยบายและการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักในความรับผิดชอบต่อและให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น รวมทั้งไม่ละเมิดหรือลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้นและยังส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตน โดยครอบคลุมสิทธิพื้นฐานตามกฎหมาย อันประกอบด้วยสิทธิในการซื้อขาย โอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการรับส่วนแบ่งเงินปันผล สิทธิในการร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญของบริษัท เช่น การอนุมัติธุรกรรมที่สำคัญและมีผลต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจของกิจการ การแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิ รวมทั้งข้อบังคับของบริษัท สิทธิในการออกเสียงลงคะแนนแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี สิทธิในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการเลือกตั้งกรรมการ และสิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น

นอกจากสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้ถือหุ้นพึงได้รับแล้ว บริษัทยังมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลผู้ถือหุ้นมากกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย เพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นมีสิทธิรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ของบริษัท เช่น ผลประกอบการ บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน งานกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก

1.2 การประชุมผู้ถือหุ้น

- 1.2.1 บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดจัดปีละครั้งภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัท โดยบริษัทได้ดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีก่อนการประชุมได้ ซึ่งบริษัทจะรวบรวมพร้อมจัดทำข้อมูลประกอบวาระการประชุม เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ www.ktc.co.th เป็นการล่วงหน้าประมาณ 30 วันก่อนวันประชุม พร้อมทั้งประกาศลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นอย่างทั่วถึง อีกทั้งได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในฐานะนายทะเบียนหุ้นสามัญ เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมโดยมีระเบียบวาระและคำอธิบายและเหตุผลเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมในวาระต่าง ๆ พร้อมรายละเอียดที่พอเพียงให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าอย่างน้อย 28 วันก่อนวันประชุม ฯ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาเพียงพอที่จะศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงคะแนนในวาระต่าง ๆ ซึ่งหากมีข้อสงสัย ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามถึงกรรมการได้ล่วงหน้าก่อนวันประชุมผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท หรือส่งจดหมายถึงคณะกรรมการโดยตรง หรือจะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตั้งคำถามในวาระต่าง ๆ ในวันประชุมก็ได้ โดยบริษัทจัดให้มีการประชุมในสถานที่ที่สะดวกในการเดินทาง และบริษัทสนับสนุน หรือส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ถือหุ้นประเภทสถาบันให้เข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น
- 1.2.2 วันประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นในการใช้สิทธิเข้าร่วมและออกเสียงลงคะแนนด้วยการใช้ระบบ Barcode ในการลงทะเบียนและนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้จัดให้มีอาคารแสดงสมบัติบริการในกรณีที่ผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้รับมอบฉันทะไม่ได้นำมาด้วย
- 1.2.3 บริษัทได้จัดให้มีการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง และให้สิทธิผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุมภายหลังจากเริ่มประชุมแล้ว มีสิทธิออกเสียงในวาระถัดไปที่ยังมิได้เริ่มพิจารณาและนับเป็นองค์ประชุม
- 1.2.4 บริษัทได้นำหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และเอกสารประกอบการประชุม พร้อมหนังสือมอบฉันทะลงในเว็บไซต์ของบริษัท คือ www.ktc.co.th เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเลือกใช้หนังสือมอบฉันทะแบบใดก็ได้ นอกจากนี้ บริษัทได้เสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน เป็นผู้รับมอบฉันทะในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบการมติที่ขอตามที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และแสดงข้อเท็จจริงและเหตุผลความเห็นของคณะกรรมการในแต่ละวาระ กรณีที่มีความเห็นแตกต่างจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูลในการพิจารณาอย่างเพียงพอและเท่าเทียม โดยการลงข้อมูลทั้งหมด บริษัทมีการเผยแพร่ข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ผู้ถือหุ้นได้เลือกใช้

- 1.2.5 ในการเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้งของบริษัท มีประธานกรรมการ กรรมการ ผู้บริหารของบริษัทเข้าร่วมประชุมอย่างพร้อมเพรียงเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน นโยบายการบริหารงาน ตลอดจนตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้นได้ทันทีในวันประชุม ตลอดจนสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างรวดเร็ว
- 1.2.6 เพื่อให้การนับคะแนนของการลงมติในวาระต่างๆ มีความถูกต้อง โปร่งใส บริษัทจะเชิญบุคคลที่มีความเป็นอิสระ หรือ ผู้แทนจากบริษัทผู้ตรวจสอบบัญชีท่านอื่น นอกเหนือจากบุคคลที่เป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท มาร่วมทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของการนับคะแนนเสียงในการประชุมด้วย
- 1.2.7 ก่อนเริ่มการประชุม ประธานในที่ประชุมจะชี้แจงให้ทราบถึงกติกา กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งสิทธิการออกเสียงลงคะแนนแต่ละประเภทของหุ้น รวมถึงวิธีนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่ต้องลงมติในแต่ละวาระตามข้อบังคับของบริษัท และระหว่างการประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้สิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการสอบถาม และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างไม่จำกัด โดยคณะกรรมการบริษัทจะตอบข้อซักถามอย่างตรงประเด็นในแต่ละวาระ และมีการบันทึกรายงานการประชุมโดยมีการบันทึกการชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนน และวิธีการแสดงคะแนนให้ที่ประชุมก่อนดำเนินการประชุม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นตั้งประเด็นหรือซักถาม การบันทึกคำถามคำตอบ และผลการลงคะแนนในแต่ละวาระว่า มีผู้ถือหุ้นเห็นด้วยคัดค้าน และงดออกเสียงเป็นอย่างไร รวมทั้งบันทึกรายชื่อกรรมการผู้เข้าร่วมประชุมและกรรมการที่ลาประชุมโดยเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยในวันเดียวกันได้สรุปผลการประชุมและมติการลงคะแนนผ่านช่องทางในระบบ ELCID ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) ให้กับนักลงทุนและผู้ถือหุ้นทราบทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และได้นำเสนอรายงานการประชุมดังกล่าวฉบับเต็มให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ภายใน 14 วัน นับจากวันประชุมเสร็จ พร้อมทั้งขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.2.8 บริษัทจะไม่เพิ่มวาระการประชุมโดยไม่แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะวาระที่มีความสำคัญ และต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ และได้ดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้นตามลำดับระเบียบวาระการประชุมที่ได้แจ้งไว้ในหนังสือเชิญประชุม
- 1.2.9 ในวันประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการส่งเสริมให้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้น การนับคะแนน และแสดงผล เพื่อให้การดำเนินการประชุมสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
- 1.2.10 คณะกรรมการสนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในวาระที่สำคัญ เช่น การทำรายการเกี่ยวโยง การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ เป็นต้น เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในกรณีมีข้อโต้แย้งภายหลัง
- 1.2.11 ประธานในที่ประชุม จัดสรรเวลาให้เหมาะสมและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสดังกล่าวในการแสดงความเห็นและตั้งคำถามต่อที่ประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 บริษัทได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

ก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งได้ระบุวัน เวลา สถานที่ประชุมและวาระการประชุม โดยมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบการพิจารณาในแต่ละวาระอย่างครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้น และเปิดเผยล่วงหน้าก่อนการประชุมผ่านหลายช่องทาง เช่น

- **ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์** : เผยแพร่มติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เรื่อง ขอเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) ที่แสดงกำหนดการประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุม รวมถึงการจ่ายเงินปันผล โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561
- **เว็บไซต์บริษัท** : เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้ามากกว่า 30 วัน โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561 ซึ่งมีข้อมูลในเอกสารที่เหมือนกับที่ส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ถือหุ้น ในเรื่อง 1) วัน เวลา สถานที่ประชุม 2) วาระในการประชุมพร้อมคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบมติที่ขอตามที่ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุม 3) คำชี้แจงวิธีการมอบฉันทะการลงคะแนน การแสดงเอกสารการเข้าประชุม กฎเกณฑ์ในการประชุม และ 4) ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งหนังสือมอบฉันทะ
- **จัดส่งทางไปรษณีย์** : จัดส่งหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบ CD-ROM ให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 31 วัน โดยจัดส่งเอกสารทั้งหมดไปยังที่ทำการไปรษณีย์ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2561
- **ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์** : ลงประกาศหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในหนังสือพิมพ์รายวันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษติดต่อกัน 3 วันล่วงหน้าก่อนวันประชุม 17 วัน

บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์บริษัท และระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ คือ เรื่องเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระเพิ่มเติม รวมถึง การเสนอคำถามและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ และเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกเป็นกรรมการ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ช่องทางการเสนอเรื่อง และแจ้งให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งได้ดำเนินการล่วงหน้าก่อนวันประชุม เป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 - 31 มกราคม 2561

บริษัทได้แนบหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. ตามแบบที่นายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัดประกาศกำหนด และระบุบาร์โค้ดเพื่อสะดวกในการลงคะแนนเข้าร่วมประชุมไปพร้อมกับหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเองสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทน และยังได้นำหนังสือมอบฉันทะแบบ ค. เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นทั่วไปและผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้ดูแลหลักทรัพย์สามารถมอบฉันทะได้ตามจำนวนที่ได้รับแจ้งจากผู้ถือหุ้น

บริษัทได้เสนอชื่อกรรมการอิสระ 2 ท่าน พร้อมประวัติและการมีส่วนได้เสียของกรรมการแต่ละท่านไว้ในหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น

วันประชุมผู้ถือหุ้น (20 เมษายน 2561) บริษัทได้จัดประชุม ณ โรงแรมพลาซ่าแอทธินี ตั้งอยู่ ถนนวิทยุ แขวง ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เดินทางได้โดยสะดวกทั้งทางรถยนต์ รถไฟฟ้าบีทีเอส โดยได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งสถานที่จัดการประชุม เจ้าหน้าที่ต้อนรับ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบาร์โค้ดมาใช้ในการลงทะเบียนและลงมติ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และประมวผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้ง จัดพิมพ์บัตรลงคะแนนในแต่ละวาระให้แก่ผู้ถือหุ้น เพื่อให้การลงทะเบียนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมถึง มีการเปิดรับการลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการประชุม 2 ชั่วโมง โดยบริษัทได้เรียนเชิญอาสาสมัครจากผู้ถือหุ้นรายย่อย เป็นอาสาสมัครในการเป็นสักขีพยานในการตรวจสอบการนับคะแนน

ประธานในการประชุมได้ให้เลขานุการบริษัทแจ้งกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประชุม ชี้แจงวิธีการลงคะแนน สิทธิออกเสียงลงคะแนน และวิธีการนับคะแนนอย่างชัดเจน ให้ผู้ถือหุ้นทราบในช่วงเปิดการประชุม ในการประชุมมีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบวิดิทัศน์เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน

ภายหลังการประชุม

บริษัทได้เปิดเผยผลการลงคะแนนแต่ละวาระในการประชุม โดยเปิดเผยในระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ และเว็บไซต์ของบริษัทภายหลังจบการประชุมในวันเดียวกันกับที่ประชุม บริษัทได้จัดบันทึกรายงานการประชุม โดยมีการบันทึกรายชื่อกรรมการบริษัทที่เข้าร่วมประชุม การชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนนสิทธิการออกเสียงลงคะแนน และวิธีการแสดงผลคะแนนในที่ประชุมทราบ พร้อมบันทึกข้อซักถาม และชี้แจงผลการลงคะแนนในแต่ละวาระว่ามีผู้ถือหุ้นเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง หรือบัตรเสียจำนวนเท่าไร และได้จัดส่งร่างรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 ต่อตลาดหลักทรัพย์และเว็บไซต์บริษัท ภายใน 14 วันนับจากวันประชุม โดยเปิดเผยเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2561

การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น

ในปี 2561 บริษัทมีการจัดประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2561 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2561 บริษัทได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

ก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งได้ระบุวัน เวลา สถานที่ประชุมและวาระการประชุม โดยมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบการพิจารณาในแต่ละวาระอย่างครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้น และเปิดเผยล่วงหน้าก่อนการประชุมผ่านหลายช่องทาง เช่น

- **ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์** : เผยแพร่มติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เรื่อง ขอเชิญประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (ครั้งที่ 1/2561) ที่แสดงกำหนดการประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุม และเปิดเผยรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้ (PAR) โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561
- **เว็บไซต์บริษัท** : เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้ามากกว่า 30 วัน โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2561 ซึ่งมีข้อมูลในเอกสารที่เหมือนกับที่ส่งทาง

ไปรษณีย์ให้กับผู้ถือหุ้น ในเรื่อง 1) วัน เวลา สถานที่ประชุม 2) วาระในการประชุมพร้อมคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบมติที่ขอตามที่ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุม 3) คำชี้แจงวิธีการมอบฉันทะการลงคะแนน การแสดงเอกสารการเข้าประชุม กฎเกณฑ์ในการประชุม และ 4) ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งหนังสือมอบฉันทะ

- **จัดส่งทางไปรษณีย์** : จัดส่งหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบ CD-ROM ให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 20 วัน โดยจัดส่งเอกสารทั้งหมดไปยังที่ทำการไปรษณีย์ เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561
- **ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์**: ลงประกาศหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในหนังสือพิมพ์รายวันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษติดต่อกัน 3 วันล่วงหน้าก่อนวันประชุม 9 วัน

บริษัทได้แนบหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. ตามแบบที่นายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัดประกาศกำหนด และระบุบาร์โค้ดเพื่อสะดวกในการลงคะแนนเข้าร่วมประชุมไปพร้อมกับหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทนได้ และได้แนบหนังสือมอบฉันทะ แบบ ค. เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อให้ผู้ถือหุ้นทั่วไปและผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้ดูแลหลักทรัพย์สามารถมอบฉันทะได้ตามจำนวนที่ได้รับแจ้งจากผู้ถือหุ้น

บริษัท ได้เสนอชื่อกรรมการอิสระ 2 ท่าน พร้อมประวัติและการมีส่วนได้เสียของกรรมการแต่ละท่านไว้ในหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น

วันประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (6 กรกฎาคม 2561) บริษัทได้จัดประชุม ณ โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น ตั้งอยู่ ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เดินทางได้โดยสะดวกทั้งทางรถยนต์ไฟฟ้าบีทีเอส โดยได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งสถานที่จัดการประชุม เจ้าหน้าที่ต้อนรับ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบาร์โค้ดมาใช้ในการลงคะแนนและลงมติ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และประมวผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้ง จัดพิมพ์บัตรลงคะแนนในแต่ละวาระให้แก่ผู้ถือหุ้น เพื่อให้การลงคะแนนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมถึง มีการเปิดรับการลงคะแนนล่วงหน้าก่อนการประชุม 2 ชั่วโมง โดยบริษัทได้เรียนเชิญอาสาสมัครจากผู้ถือหุ้นรายย่อย เป็นอาสาสมัครในการเป็นสักขีพยานในการตรวจสอบการนับคะแนน

ประธานในการประชุมได้ให้เลขานุการบริษัทแจ้งกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประชุม ชี้แจงวิธีการลงคะแนน สิทธิออกเสียงลงคะแนน และวิธีการนับคะแนนอย่างชัดเจน ให้ผู้ถือหุ้นทราบในช่วงเปิดการประชุม ในการประชุมมีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบวิดิทัศน์เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน

ภายหลังการประชุม

บริษัทได้เปิดเผยผลการลงคะแนนแต่ละวาระในการประชุม โดยเปิดเผยในระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ และเว็บไซต์ของบริษัทภายหลังจบการประชุมในวันเดียวกันกับที่ประชุม บริษัทได้จัดบันทึกรายงานการประชุม โดยมีการบันทึกรายชื่อกรรมการบริษัทที่เข้าร่วมประชุม การชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนนสิทธิการออกเสียงลงคะแนน และวิธีการ

แสดงผลคะแนนให้ที่ประชุมทราบ พร้อมบันทึกข้อซักถาม และชี้แจงผลการลงคะแนนในแต่ละวาระว่ามีผู้ถือหุ้นเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย งดออกเสียง หรือบัตรเสียจำนวนเท่าไร และได้จัดส่งร่างรายงานการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2561 ต่อตลาดหลักทรัพย์และเว็บไซต์บริษัท ภายใน 14 วันนับจากวันประชุม โดยเปิดเผยเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

2.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนต่างชาติ รวมทั้งผู้ถือหุ้นส่วนน้อยให้ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการใช้สิทธิของตน ตามที่ได้อธิบายไว้แล้วในหมวดสิทธิของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทเป็นการล่วงหน้าได้

2.2 การมอบฉันทะในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมเพื่อลงคะแนนเสียงแทนได้ โดยได้แนบหนังสือมอบฉันทะและวิธีปฏิบัติ และเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะให้กับผู้ถือหุ้นไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้น หรือผู้แทนใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระ

2.3 มาตรการป้องกันกรรมการและผู้บริหารในการใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

สำหรับมาตรการการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการดูแลเพื่อป้องกันการใช้อ้างอิงข้อมูลภายในของบริษัทในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือผู้อื่นในทางมิชอบนั้น บริษัทได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ สรุปได้ดังนี้

บทนิยาม

ผู้บริหาร หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแรกนับต่อจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายชื่อที่สุ่มรายชื่อ⁽¹⁾ และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า

พนักงาน หมายถึง กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง พนักงานประจำ พนักงานทดลองงาน พนักงานรายวัน พนักงานตามสัญญาจ้างพิเศษ

ข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน หมายถึง ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่ได้รับหรือรับทราบไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือรูปแบบอื่นใด ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่เปิดเผยหรือยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชนและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงต่อราคาหุ้น KTC โดยกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน พิจารณา หรือรับทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ข้อมูลงบการเงิน ข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัท การร่วมทุน การเปลี่ยนแปลงนโยบายเงินปันผล การได้มาซึ่งพันธมิตรที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

⁽¹⁾ ผู้บริหารทุกรายที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติในการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

- 1) กรรมการและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการระหว่างกัน ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2) ห้ามกรรมการและผู้บริหาร ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติ และกรณีที่มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันให้คณะกรรมการตรวจสอบฯ เข้าร่วมพิจารณาให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 3) การลงทุนในกิจการที่กรรมการหรือผู้บริหาร มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทด้วยมติเป็นเอกฉันท์ โดยไม่มีกรรมการหรือผู้บริหาร ผู้ที่เข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องกำหนดราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้าปกติของบริษัท และปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไปและบริษัทมีมาตรการดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน ซึ่งกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

(โปรดศึกษารายละเอียดเรื่อง การใช้ข้อมูลภายใน ได้ที่ หัวข้อเรื่อง “9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน”)

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

บริษัทได้ตระหนักถึงสิทธิและบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท โดยได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์บริษัท เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกกลุ่มได้รับรู้และยึดปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืนของบริษัท สรุปได้ดังนี้

ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่ กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า นอกจากนี้ ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

ข้อพึงปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

มีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทางการค้า ผู้ถือหุ้นกู้ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ พึงละเว้นการเรียกรับ หรือจ้าง ผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า รวมถึงรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงต่อเวลาให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทกำหนดให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการทุกชนิดของบริษัท ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง ทั้งนี้ ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่ทำให้ผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการ เข้าใจผิดพลาดหรือได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์หรืองานเลี้ยงรับรองจากผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการ ที่จัดขึ้นให้เป็นส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และป้องกันมิให้เกิดความไม่เอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในภายหลัง ทั้งนี้ โดยมีกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม การช่วยให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพ และยกระดับความสามารถในการผลิตและให้บริการให้ได้มาตรฐาน ชี้แจงและดูแลให้ลูกค้าเคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานตนเองได้อย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึง ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลลูกค้า เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

ข้อพึงปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทางธุรกิจโดยรวม

ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง แต่ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงานของหน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรรลูกค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึง ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทพึงปฏิบัติตน เป็นพลเมืองดี ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ อีกทั้งให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เกิดผลเป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในเรื่องนี้ โดยกำหนดไว้เป็นหนึ่งในพันธกิจของบริษัท ซึ่งสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปีของบริษัท หัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)”

ข้อพึงปฏิบัติต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทได้รับรู้ถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดี และพร้อมเป็นแบบอย่างในการใช้สิทธิและปฏิบัติหน้าที่ของตน ตามกรอบที่บริษัทกำหนดไว้ ขณะเดียวกันยังตระหนักถึงการดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

ข้อพึงปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร จึงได้พยายามสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับลักษณะงาน โดยให้เงินเดือนและผลตอบแทนในระดับที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป โดยนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละปี (Key Performance Indicator : KPI) และแนวโน้มเศรษฐกิจมาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา ขณะเดียวกัน บริษัทได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านแผนการฝึกอบรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อรองรับการแข่งขันในธุรกิจการเงินที่ทวีความรุนแรงขึ้น โดยจัดให้พนักงานเข้าอบรมหลักสูตรด้านการพัฒนาทักษะการบริหาร การตลาดและการขาย การบริการ สินเชื่อ การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

นอกจากนั้น บริษัทยังจัดสวัสดิการเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกเหนือจากสิทธิสวัสดิการที่มีตามกฎหมาย บริษัทมีนโยบายที่มุ่งเน้นไปในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีนโยบายชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

อนึ่ง ในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องตกลงที่จะปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ นโยบายและ/หรือระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Policy)

ข้อพึงปฏิบัติต่อภาครัฐ

บริษัทสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

3.2 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนได้เสียมีโอกาสที่จะเข้ามาร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทในหลายวาระและโอกาส ทั้งการเข้าร่วมโดยสิทธิ เช่น การที่บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิที่จะแสดงความเห็นอย่างอิสระในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือเสนอวาระหรือ

เสนอผู้เหมาะสมที่จะมาเป็นกรรมการของบริษัท เป็นต้น และการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ของบริษัท

3.3 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti – Corruption Policy)

บริษัทมีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและจรรยาบรรณ ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัท ในปี 2556 บริษัทได้เข้าร่วมใน “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ เพื่อให้มั่นใจว่า นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัท ได้กำหนดความรับผิดชอบต่อ แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันและต่อต้านคอร์รัปชันในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท และเพื่อให้การตัดสินใจและการดำเนินการทางธุรกิจที่อาจมีความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันได้รับการพิจารณาและปฏิบัติอย่างรอบคอบ บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน” เป็นลายลักษณ์อักษรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 บริษัทได้รับการรับรองการเป็น “สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” ตามมติคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ประจำปี 2559 เรียบร้อยแล้ว โดยปัจจุบัน อยู่ระหว่างการยื่นขอต่ออายุการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

คำนิยามตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

คอร์รัปชัน หมายความว่า การติดสินบนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ สัญญา มอบให้ ให้ คำนับ เรียกรับ หรือรับ ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจ หรือแนะนำธุรกิจให้กับบริษัทโดยเฉพาะหรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน

ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชัน เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่และให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้มีระบบที่สนับสนุน การต่อต้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบฯ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการสอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าเป็นไปตาม

มาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

- 3) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายจัดการและผู้บริหารของบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดให้มีระบบและให้การส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อสื่อสารไปยังพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของระบบและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย
- 4) ฝ่ายงานตรวจสอบภายในของบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามนโยบาย แนวปฏิบัติ อำนาจดำเนินการ ระเบียบปฏิบัติ และกฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบฯ
- 5) หน่วยงาน Enterprise Risk Management มีหน้าที่จัดทำและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน รวมทั้งจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน และสรุปผลการประเมินเพื่อรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ จะต้องดำเนินการทบทวนความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันทุก 1 ปี

แนวทางการปฏิบัติ

- 1) กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ ของบริษัท ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องคอร์รัปชัน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
 - 2) พนักงานบริษัท ไม่พึงละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่กำหนดให้ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้
 - 3) บริษัทจะให้ความสำคัญและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธหรือแจ้งเรื่องคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบทาน รวมทั้งจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
 - 4) การดำเนินการใด ๆ ตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันให้ใช้แนวปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในนโยบาย การกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งระเบียบ และคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติอื่นใดที่บริษัทเห็นสมควรกำหนดเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายนี้ ทั้งนี้ ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตามด้วยความระมัดระวังในเรื่องดังต่อไปนี้
- 4.1) การให้ การรับของขวัญ ของกำนัล ผลประโยชน์อื่น การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายในการให้ การรับของขวัญ ของกำนัล ผลประโยชน์อื่นให้ถือปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือระเบียบของ

บริษัท

- 4.2) การบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์ รวมถึงการเป็นผู้สนับสนุน ต้องมีเอกสารแจ้งเจตจำนง หรือหนังสือขอรับเงินบริจาค เงินสนับสนุน หรือออกไปเสร็จรับเงิน หรือหนังสือแสดงความขอบคุณด้วย
- 4.3) สำหรับความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการจัดซื้อจัดจ้าง ห้ามมีการให้หรือรับสินบนในการดำเนินธุรกิจ และการจัดซื้อจัดจ้างทุกชนิด โดยจะต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และนโยบายการให้บริการจากบุคคลภายนอก นอกจากนี้ ในการดำเนินธุรกิจ และการติดต่อกับของ บริษัทจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- 4.4) บริษัทไม่มีนโยบายให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือทางการเงิน หรือทรัพย์สินใด ๆ ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการเมืองแก่ พรรคการเมือง กลุ่มการเมือง หรือนักการเมือง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งผู้ที่กระทำคอร์รัปชัน ให้ถือเป็นการกระทำผิดต่อระเบียบวินัยและข้อบังคับ การปฏิบัติงานของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย
- 5) ผู้ที่กระทำคอร์รัปชัน ให้ถือเป็นการกระทำผิดต่อระเบียบวินัยและข้อบังคับการปฏิบัติงานของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย
- 6) บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่ ให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท หรืออาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทในเรื่องที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันนี้
- 7) บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นว่า คอร์รัปชันเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ทั้งการกระทำเพื่อประโยชน์ตน หรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นโดยมิชอบ
- 8) บริษัทมีกระบวนการบริหารบุคลากร ตั้งแต่การคัดเลือก การอบรม การประเมินผลงาน การให้ผลตอบแทน ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานโดยให้ความสำคัญกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

3.4 การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทได้ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
- งานรับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 5000
- <http://www.ktc.co.th> เลือก ฝากข้อความถึง KTC หรือ E-mail: CService@ktc.co.th
- โทรสาร: 02 123 5190

- ทางจดหมาย บมจ.บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
- พนักงานสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมล

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดที่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันได้ในส่วนของ ความรับผิดชอบต่อสังคม ในหัวข้อ “10.5 การป้องกันการมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน”

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

4.1 การเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของการเป็นบริษัทจดทะเบียน

บริษัทได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทันท่วงที และทันเวลา ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนอกจากจะเปิดเผยข้อมูลผ่านแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) แล้ว ข้อมูลส่วนใหญ่ได้นำเสนอทางเว็บไซต์ของบริษัททั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งช่วยให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้

ข้อมูลสำคัญที่บริษัทเปิดเผย เช่น การทำหน้าที่ของกรรมการในรอบปีที่ผ่านมา ประวัติของกรรมการ การอบรมของกรรมการ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย จำนวนครั้งของการประชุมและจำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละท่านเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมา และความเห็นจากการทำหน้าที่ นโยบาย และจำนวนคำตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่สะท้อนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละคน โครงสร้างผู้ถือหุ้น การดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ นโยบายเกี่ยวกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4.2 การเปิดเผยข้อมูลของบริษัทและข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอ

หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนต่าง ๆ ทั้งที่มีอำนาจและไม่มีอำนาจตามกฎหมาย สามารถร้องขอตรวจสอบข้อมูลจากบริษัทได้ ภายใต้เงื่อนไขและหลักการพิจารณาของบริษัท ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูลหรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานบริษัทไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล เช่น ศาล กรมบังคับคดี กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมสรรพากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติ (ป.ป.ส.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) สำนักงานประกันสังคม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส.ค.บ.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นต้น

โดยหน่วยงานดังกล่าวสามารถขอข้อมูลและเอกสาร หลักฐานเกี่ยวกับคำขอเปิดบัญชีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รายการทางบัญชี ขอตรวจสอบข้อมูลการใช้จ่ายและการชำระหนี้ ขอทราบยอดเงินวงเงินคงเหลือในบัญชี เป็นต้น

2. หน่วยงานและบุคคลที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูล ซึ่งจะมีทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่มักจะร้องขอตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล โดยบริษัทไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้

4.3 หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

บริษัทจัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของบริษัท เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้ง ลูกค้า หน่วยงานราชการที่กำกับดูแล หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป เป็นต้น เพื่อให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ บริษัทได้ส่งผ่านข้อมูลดังกล่าวในหลากหลายลักษณะและรูปแบบ ได้แก่ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้นักวิเคราะห์ หรือนักลงทุนเข้าพบพูดคุย สอบถามข้อมูลแบบตัวต่อตัว (One-on-One Meeting) การจัดประชุมเพื่อสรุปภาพผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงของปี (Analyst Briefing) การเดินทางไปให้ข้อมูลแก่นักลงทุนที่มีศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ (Road Show) ตลอดจนการส่งข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร (Annual Report หรือแบบรายงานต่าง ๆ) การส่งข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท (www.ktc.co.th) หรือผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ (E-mail หรือระบบ SET Portal) เป็นต้น

ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์: 02 828 5067, 02 828 5059

โทรสาร: 02 828 5064

ที่อยู่: บมจ.บัตรกรุงไทย อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น 14

เลขที่ 591 ถ.สุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

E-mail: irktc@ktc.co.th

เว็บไซต์: <http://www.ktc.co.th> เลือกเมนู “นักลงทุนสัมพันธ์”

นอกจากนี้ บริษัทได้มอบหมายให้หน่วยงาน Corporate Communications รับผิดชอบเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทผ่านสื่อมวลชนในโอกาสต่าง ๆ

โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการนำเสนอผลการดำเนินงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

| กิจกรรม | กิจกรรมในปี 2561 (จำนวน : ครั้ง) |
|---|-------------------------------------|
| Roadshow ต่างประเทศ | 5 |
| Roadshow ในประเทศ | 13 |
| Press Meeting | 30 |
| Credit Rating Review | 1 |
| Conference Call | 8 |
| Company Visit | 30 |
| Site Visit | 4 |
| ร่วมกิจกรรม บริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity Day) ที่ตลาดหลักทรัพย์ | 4 |
| กิจกรรมสานสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น | 16 |

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

5.1 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

คณะกรรมการที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่และเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายจัดการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่าง ๆ ของบริษัทดำเนินไปตามนโยบาย ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและถ่วงดุลกันอย่างโปร่งใส ประธานคณะกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จึงเป็นคนละบุคคลกัน

5.2 ความเหมาะสมของคณะกรรมการ

จำนวนกรรมการของบริษัทเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 11 ที่กำหนดว่า “ให้มีกรรมการอย่างน้อย 5 คน และไม่เกิน 15 คน ตามกฎหมาย กรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร” นอกจากนี้ กรรมการทุกท่านจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนด

5.3 วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ

จะเป็นไปตามกฎบัตรของคณะกรรมการแต่ละคณะ และตามข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 13 ซึ่งกำหนดให้กรรมการจำนวนหนึ่งในสามของทั้งหมดต้องออกตามวาระในการประชุมสามัญประจำปีแต่ละครั้ง ถ้าจำนวนกรรมการไม่สามารถแบ่งออกได้เป็นสามส่วนพอดี ก็ให้กรรมการออกเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงหนึ่งในสามมากที่สุด ทั้งนี้ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระในคราวแรกและคราวที่ 2 ถ้ามิได้ทำความตกลงกันไว้ว่าใครจะเป็นผู้ออกแล้วก็ให้ใช้วิธีจับฉลาก

และในคราวต่อ ๆ ไป ให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ต้องออก โดยกรรมการที่ต้องออกตามวาระอาจได้รับเลือกให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกครั้งก็ได้

นอกจากนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระ ไม่เกินกว่า 9 ปี

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการ

5.4.1 วิธีการคัดเลือกกรรมการ

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามในการเป็นกรรมการบริษัทตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อมีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตามที่บริษัทกำหนด โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย องค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ นอกจากนี้ จะพิจารณาจากทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการบริษัทที่ดำรงตำแหน่งอยู่ปัจจุบัน เพื่อสรรหากรรมการที่มีทักษะและความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณานำเสนอต่อผู้ถือหุ้นต่อไป รวมถึงจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด โดยกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระอาจได้รับเลือกกลับเข้าเป็นกรรมการอีกได้ นอกจากนี้ บริษัท ยังได้จัดให้มีการปฐมนิเทศกรรมการเพื่อรับทราบบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมทั้งข้อบังคับและนโยบายในด้านต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

5.4.2 การแต่งตั้งกรรมการ แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

- กรณีที่ 1 การแต่งตั้งกรรมการแทนผู้ออกจากตำแหน่งตามวาระ ให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้เลือกตั้งกรรมการแทนผู้ครบกำหนดออกตามวาระ กรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกเข้าเป็นกรรมการอีกได้
- กรณีที่ 2 การแต่งตั้งกรรมการแทนผู้ออกก่อนครบวาระ ให้คณะกรรมการบริษัทโดยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการที่เหลืออยู่ เลือกผู้ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตั้งเป็นกรรมการแทน และให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนเข้าแทน

5.4.3 สิทธิของผู้ลงทนายย่อในการแต่งตั้งกรรมการ

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้เลือกตั้งกรรมการ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง เว้นแต่หุ้นที่ผู้ถือหุ้นนั้นถือไว้จะเป็นหุ้นบุริมสิทธิที่มีการกำหนดสภาพของหุ้นบุริมสิทธิให้มีสิทธิออกเสียงน้อยกว่าหุ้นสามัญ

- 2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดในข้อ 1. เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- 3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการเท่าที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ประธานในที่ประชุมเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถนำเสนอเพิ่มวาระการประชุม รวมถึงเสนอรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ ก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ในระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน ถึง 31 มกราคม ของทุกปี โดยกรรมการที่ถูกเสนอชื่อจะผ่านกระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / คณะกรรมการบริษัท พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงผลการพิจารณาผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทและของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมีนาคมของทุกปี และแจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบอีกครั้งในวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี

5.5 ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.5.1 การกำหนดนโยบาย และการกำกับดูแลฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการบริษัทได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่จะดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์และระมัดระวัง โดยเฉพาะในการให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ และการอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี โดยใช้หลักความมีเหตุมีผล และมีการวิเคราะห์ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม อย่างรอบคอบ ซึ่งเมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ของแต่ละปี คณะกรรมการจะจัดให้มีการประชุมเพื่อทบทวนนโยบายและเป้าหมายของบริษัท และในไตรมาสสุดท้ายจะจัดทำแผนธุรกิจบริษัทของปีถัดไป เพื่อส่งต่อไปฝ่ายจัดการนำไปประดมสมองร่วมกับผู้บริหารทุกหน่วยงาน ในการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันต่อไป

นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทยังได้ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI) ไว้ ตั้งแต่ต้นปีและติดตามผลการดำเนินงานทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์ดำเนินการทุกระยะ หากผลประกอบการต่ำกว่าเป้าหมายก็จะวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข และเมื่อถึงปลายปีคณะกรรมการจะพิจารณาผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการโดยเปรียบเทียบกับ KPI ที่ตั้งไว้ตามระบบข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี (Performance Agreement : PA) ซึ่งในการกำหนด KPI ดังกล่าว บริษัทได้พิจารณาให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวทางของ Balance Scorecard ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการเงิน โดยแต่ละสายงานได้นำรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงินของบริษัทมาเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย หรือยอดการใช้จ่ายของลูกค้า เป็นต้น ด้านลูกค้า หน่วยงานที่มีการให้บริการกับลูกค้า เช่น Contact center ได้นำรายละเอียดของการให้บริการแก่ลูกค้ามา ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการให้บริการเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น จำนวนสายโทรศัพท์ที่ได้โทรติดต่อขอใช้บริการ ความพึงพอใจของ

ลูกค้าในการแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการของบริษัท และ จำนวนเรื่องร้องเรียน เป็นต้น ด้านกระบวนการภายใน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการภายในของบริษัทได้นำรายละเอียดของการวัดประสิทธิภาพของการจัดการภายในมาเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น ค่าเฉลี่ยของการให้บริการตามที่กำหนดไว้เป็น SLA หรือการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ได้มีการนำผลของการเรียนรู้ หรือการพัฒนามาเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น การพัฒนาบุคลากรและทักษะในการทำงาน การที่บริษัทจะต้องไม่มีข้อสังเกตจากหน่วยงานทางการ เป็นต้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส รวมทั้งการกำกับดูแลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างเหมาะสมด้วย

สำหรับการดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่น มีรายละเอียดดังนี้

1) กรณีคณะกรรมการ

กรรมการจะดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นได้ไม่เกิน 5 บริษัท

2) กรณีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

การดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทนั้น สามารถดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนได้ โดยไม่ทำให้เสียการงานของบริษัทและต้องไม่นำเอาบริษัทหรือตำแหน่งของตนในบริษัทไปเกี่ยวข้องกับกิจการนั้น และต้องขออนุมัติต่อคณะกรรมการบริษัท และเปิดเผยข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นให้ผู้ถือหุ้นทราบในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2)

3) กรณีพนักงานตำแหน่งอื่นๆ

ให้ปฏิบัติตามระเบียบการพนักงานของบริษัท

5.5.2 คณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ

คณะกรรมการอาจจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยและคณะกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ เพิ่มเติมจากที่กำหนดตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อช่วยศึกษาและกลั่นกรองงานตามความจำเป็นอันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

(โปรดศึกษารายละเอียดคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ได้ที่หัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2 เรื่อง คณะกรรมการชุดย่อย”)

5.5.3 การประเมินผลงานตนเอง

บริษัทได้จัดให้มีการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการ ปีละ 1 ครั้ง โดยมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเลขาธิการบริษัทจะทำหน้าที่จัดส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้ง

คณะ การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (ประเมินกรรมการท่านอื่น) และการประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ โดยมีหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- 1) การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ มีหัวข้อการประเมิน 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการ บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ แนวปฏิบัติของคณะกรรมการ การสื่อสารของคณะกรรมการ ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการกับฝ่ายบริหาร และจัดเตรียมและดำเนินการประชุม
- 2) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) มีหัวข้อการประเมิน รวม 6 ด้าน ได้แก่ ความโดดเด่นในความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการ และการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว
- 3) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินไขว้) มีหัวข้อการประเมิน รวม 6 ด้าน ได้แก่ ความโดดเด่นในความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการ และการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว
- 4) การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ มีหัวข้อการประเมิน 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการชุดย่อย บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย แนวปฏิบัติของคณะกรรมการชุดย่อย การสื่อสารของคณะกรรมการชุดย่อย ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการชุดย่อย การจัดเตรียมและดำเนินการประชุม

ทั้งนี้ ในแบบประเมินผลคณะกรรมการทุกชุด ได้จัดให้มีส่วนของการให้ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ เพื่อใช้สำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย นอกจากนี้ บริษัทได้สรุปผลการประเมินให้คณะกรรมการทุกท่านรับทราบเพื่อนำไปสู่การสร้างเสริมประสิทธิภาพให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในบริษัท และสามารถดำเนินธุรกิจให้มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่าย

ในปี 2561 บริษัทได้จัดให้คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะจัดทำแบบประเมิน โดยได้นำเสนอสรุปผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา ในการประชุม ครั้งที่ 1/2562 ลงวันที่ 17 มกราคม 2562 โดยมีรายละเอียดการผลการประเมินคณะกรรมการแต่ละชุด ดังนี้

| แบบประเมิน | ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |
|--|----------------------------------|
| แบบประเมินตนเองคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ | 4.85 |
| แบบประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล | 4.81 |

| แบบประเมิน | ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) |
|---|----------------------------------|
| การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินไขว้) | 4.80 |
| การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ (คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม) | 4.84 |
| การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ (คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน) | 4.92 |

การประเมินการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัทกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ปีละ 1 ครั้ง ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม ของแต่ละปี ตามกระบวนการ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะกำหนดหลักเกณฑ์ พิจารณาและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI) ที่กำหนดตามกลยุทธ์ และเป้าหมายในแต่ละปี และความสามารถในการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตาม สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารถือเป็นข้อมูลลับเฉพาะบุคคล จึงไม่สามารถเปิดเผยได้

5.5.4 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทส่งเสริมและจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่คณะกรรมการและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทยังจัดให้มีการปฐมนิเทศ เพื่อให้กรรมการใหม่ได้รับทราบแผนธุรกิจของผลิตภัณฑ์และบริการ โครงสร้างทุนและผู้ถือหุ้น โครงสร้างองค์กร และประเด็นกฎหมายสำคัญที่ควรทราบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทจดทะเบียน โดยบริษัทได้มีการนัดหมายการประชุมและนำเสนอเอกสารหรือข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหัวข้อที่น่าสนใจ ดังนี้

- 1) โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท และกำหนดการประชุมคณะกรรมการบริษัท
- 2) ปฏิทินและวาระการประชุมคณะกรรมการบริษัท
- 3) วาระมาตรฐาน
- 4) ขอบเขตการประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 5) โครงสร้างทุนและผู้ถือหุ้น หนังสือรับรอง หนังสือบริคณห์สนธิ ข้อบังคับ และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
- 6) นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ
- 7) รายการเกี่ยวโยง
- 8) การดูแลการใช้ข้อมูลภายใน
- 9) การประกันภัย D&O (Directors & Officers Liability Insurance)

- 10) ผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น
- 11) ความเป็นผู้นำการดำเนินการตามผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น
- 12) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนธุรกิจของบริษัท
- 13) การเป็นกรรมการในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- 14) โครงสร้างองค์กร และรายชื่อผู้บริหาร
- 15) แผนผังอาคารสำนักงานใหญ่

โดยในปี 2561 บริษัทได้บรรยายชี้แจงพร้อมนำเสนอข้อมูลต่างๆ ให้กับกรรมการที่เข้ารับการดำรงตำแหน่งแทนกรรมการท่านเดิม ให้ทราบเกี่ยวกับนโยบายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องข้างต้น เพื่อนำเสนอภาพรวมของการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานให้กรรมการใหม่ได้เห็นภาพที่ชัดเจน พร้อมกับส่งมอบข้อมูลสำหรับกรรมการ รวมทั้งสิ้น 1 ครั้ง

เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ของกรรมการ ในปี 2561 มีกรรมการ 3 ท่านเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล | ตำแหน่ง | หลักสูตรที่อบรม / สัมมนา | สถาบัน |
|-------|---------------------------|--|---|----------------------------------|
| 1. | นายปริญญา พัฒนภักดี | ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน | ประกาศนียบัตร Role of Chairman Program (RCP 43) | สถาบันกรรมการบริษัท ไทย (IOD) |
| 2. | นาย ประไพสิทธิ์ ตัณฑ์เกตุ | กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน | ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP) ประกาศนียบัตร Advanced Audit Committee Program (AACP) | สถาบันกรรมการบริษัท ไทย (IOD) |
| 3. | นาย ญัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ | กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กรรมการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม | ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP) | สถาบันกรรมการบริษัท ไทย (IOD) |

5.5.5 การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท มีการกำหนดการประชุมเป็นปกติปีละไม่น้อยกว่า 12 ครั้ง โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการบริษัททุกเดือน โดยมีการกำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการบริษัทไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และอาจมีการประชุมวาระพิเศษเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ทั้งนี้ มีการจัดแบ่งวาระการประชุมเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน เช่น เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุม เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว เรื่องสืบเนื่อง เรื่องนโยบาย เรื่องสินเชื่อ เรื่องปรับปรุงหนี้ เรื่องการลงทุน เรื่องซื้อ/ขายทรัพย์สิน และจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทรัพยากรบุคคล เรื่องเพื่อพิจารณา เรื่องเพื่อทราบ และเรื่องอื่น ๆ โดยในวาระใดที่คณะกรรมการต้องลงมติในที่ประชุม จะต้องมีการออกเสียงในที่ประชุมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยเลขานุการคณะกรรมการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมวาระการประชุมและเอกสารประกอบไปยังคณะกรรมการบริษัทล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนการประชุม ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยส่งผ่านทางอีเมล และ/หรือเอกสาร ซึ่งเป็นการช่วยอำนวยความสะดวก และลดการใช้เอกสารประกอบวาระการประชุมได้เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ เลขานุการบริษัทจะเป็น ผู้จัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการบริษัทพร้อมให้ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการกำหนดให้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมระหว่างกันเอง โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารเข้าร่วมอยู่ในการประชุม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้อภิปรายปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เรื่องที่อยู่ในความสนใจ รวมถึงประเมินผลงานประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแจ้งผลการประชุมให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบด้วย

ทั้งนี้ ในปี 2561 คณะกรรมการบริษัท ได้จัดให้มีการประชุมระหว่างกันเอง โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารเข้าร่วมประชุม จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ในช่วงเริ่มต้นก่อนการประชุมคณะกรรมการ

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct)

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) โดยคณะกรรมการบริษัทได้กำหนดให้มีบททวนคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการทบทวนดังกล่าวดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายหรือการเปลี่ยนแปลงภายในของบริษัท กำหนดรายละเอียดของเนื้อหาตามหลักมาตรฐานสากล และได้เผยแพร่ให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษาได้อย่างทั่วถึงผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท และอินทราเน็ตของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานใช้อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. สาระจากประธานกรรมการ
2. แนวทางการดำเนินธุรกิจ
3. ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังนี้
 - การรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัท
 - ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - การรักษาความลับ
 - การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น

- สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น
 - การเปิดเผยข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน
 - การป้องกันการฟอกเงิน
 - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
4. การตอบสนองสังคมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 5. การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

เพื่อให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะทดแทนตำแหน่งสำคัญ (Key Positions) ที่ว่างลงได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นในระดับผู้บริหาร หรือระดับรองลงมา โดยทาง KTC ให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้า ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ก้าวหน้าในสายงานและเปิดโอกาสให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลาย ด้วยการให้โอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ (Internal Job Transfer) รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านนวัตกรรม (Innovation) และการพัฒนาภาวะผู้นำและการจัดการ อีกทั้งการพัฒนาศักยภาพของพนักงานตาม Core Values หลักขององค์กร Courageous, Smart Simplicity และ Meaningful บริษัทให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกระดับด้วยมุมมองที่ว่าทุกคนสามารถพัฒนาเป็น “คนเก่ง” ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นขององค์กรได้ สำหรับผู้ที่มีผลงานโดดเด่นที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) จะได้รับการสนับสนุนให้เตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การสืบทอดตำแหน่งเป็นไปอย่างราบรื่นและรองรับการเติบโตขององค์กร

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2562 ลงวันที่ 17 มกราคม 2562 ได้พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ประจำปี 2561 ตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (CG - Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น รวมถึง การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของบริษัทเพื่อนำมาปฏิบัติและปรับใช้ตามความเหมาะสม พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว ทั้งนี้ โดยส่วนที่บริษัทยังมิได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่

| ข้อที่ยังไม่ปฏิบัติ | เหตุผล |
|---|--|
| <p>1) ประชานกรรมการบริษัท ประชานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ไม่ได้เป็นกรรมการอิสระ</p> | <p>คณะกรรมการได้พิจารณาถึงโครงสร้างของบริษัท แล้วมีความเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระของประชานกรรมการ โดยเห็นว่า แม้ประชานกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จะไม่เป็นการกรรมการอิสระก็ตาม แต่ในการทำหน้าที่ของประชานกรรมการมีความเหมาะสม โดยมีเหตุผลดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1) บริษัทเป็นผู้ประกอบธุรกิจภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีหลักเกณฑ์การดำเนินธุรกิจที่เข้มงวดภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย 1.2) บริษัทอยู่ในการกำกับแบบรวมกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกันกับธนาคารกรุงไทยซึ่งนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องการให้ธนาคารกรุงไทยดูแลให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจดำเนินธุรกิจภายใต้ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการดำเนินธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ควบคุมดูแลอยู่อย่างใกล้ชิด 1.3) กรรมการบริษัทที่เป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทยนั้น ก็ได้ถือหุ้นธนาคารและก็ได้ถือหุ้นบริษัทแต่อย่างใด จึงไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 1.4) ธุรกิจระหว่างธนาคารกรุงไทยกับบริษัทที่เป็นธุรกรรมที่มีเงื่อนไขทางการค้าปกติ ที่ใช้ราคาตลาดกำหนดมูลค่าของธุรกรรม แต่หากมีรายการพิเศษต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการอยู่แล้ว 1.5) ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุนบริษัทมาโดยตลอด เช่น เรื่องการให้วงเงินสินเชื่อ (Credit Line) มีทั้ง Committed Line และ Uncommitted Line ที่เป็น Credit ที่ดีของบริษัท นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนเรื่องการหาลูกค้า รวมถึงการบริการช่องทางทางการเงิน เป็นต้นด้วย ดังนั้น การที่ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุนดังกล่าวก็เป็นประโยชน์ต่อบริษัท และผู้ถือหุ้นรายย่อยโดยตรง <p>ดังนั้น โดยสรุปแล้ว แม้ประชานกรรมการที่เป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทยไม่เข้าเงื่อนไขคุณสมบัติของการเป็นกรรมการอิสระก็ตาม แต่การให้ความเห็น รวมถึง การร่วมกันกำหนดนโยบายของคณะกรรมการต่างๆ ก็ยังคงมีความเป็นอิสระปราศจากการแทรกแซง หรือควบคุมการดำเนินธุรกิจของบริษัทแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามธนาคารได้ให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างเต็มที่มาโดยตลอด</p> <p>นอกจากนี้ ในการคัดเลือกคณะกรรมการของบริษัทท่านใหม่ หรือทดแทนกรรมการที่ครบวาระ ได้ปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่การตรวจสอบคุณสมบัติ และผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริษัท อีกทั้งได้นำเสนอต่อผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาลงมติด้วย</p> |
| <p>2) จำนวนกรรมการอิสระของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนไม่เกินกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการ</p> | <p>เนื่องจากคณะกรรมการได้พิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการอิสระ โดยเห็นว่า แม้จำนวนกรรมการอิสระจะน้อยกว่า 50% ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ IOD ใช้ในการพิจารณาตามแบบประเมิน CGR แต่ในการทำหน้าที่ของกรรมการนั้น มีการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ รวมถึงสามารถให้ความเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีอิสระอยู่แล้วจึงยังคงไว้เช่นเดิม</p> |

9.2. คณะกรรมการชุดย่อย

9.2.1 โครงสร้างคณะกรรมการ

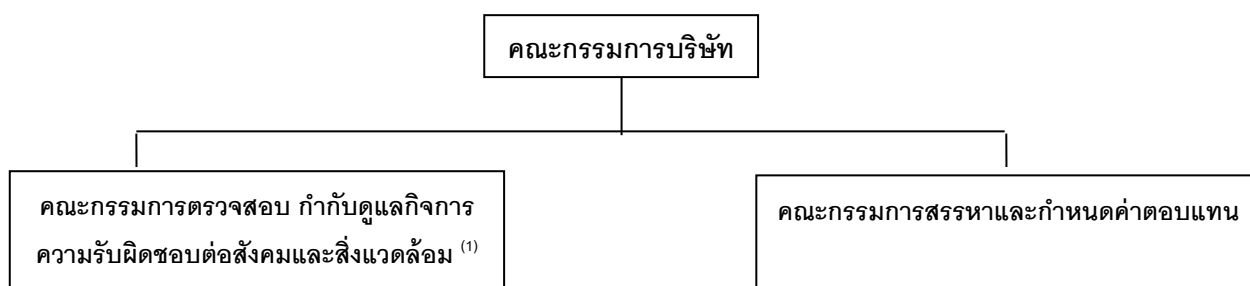
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการของบริษัทมีจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน และกรรมการอิสระ 4 ท่าน โดยมีมติว่า คณะกรรมการบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระปราศจากการชี้นำ ทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทพิจารณาคัดเลือกกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีพื้นฐานและความเชี่ยวชาญจากหลายอาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

ประธานกรรมการบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้มีการแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน อย่างชัดเจน โดยบริษัทกำหนดให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทเป็นผู้นำฝ่ายนโยบาย และผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำฝ่ายบริหาร อันจะทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงานของบริษัทอย่างเหมาะสม

โครงสร้างของคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการ 3 ชุดหลัก คือ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม⁽¹⁾ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยบริษัทได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการแต่งตั้งและถอดถอน คณะกรรมการของบริษัทไว้ปรากฏตามข้อบังคับของบริษัท ซึ่งได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการทุกคณะและรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1 เรื่อง คณะกรรมการบริษัท”)



⁽¹⁾ คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2561 มีมติทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีการยกเลิกคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ เป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และแก้ไขชื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบ” เป็น “คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” มีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561

9.2.2 คณะกรรมการบริษัท

หน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

- 1) ประธานกรรมการต้องไม่ใช่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 2) กำกับ ติดตาม และดูแลให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลักขององค์กร
- 3) ดูแลให้มั่นใจว่า กรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 4) เป็นประธานในที่ประชุมผู้ถือหุ้น และควบคุมการประชุมให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัท และตามระเบียบวาระที่กำหนดไว้
- 5) เรียกประชุมคณะกรรมการบริษัท กำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการโดยหารือร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีมาตรการดูแลให้เรื่องสำคัญได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม รวมถึง กำกับและดูแลจัดส่งหนังสือนัดประชุม การจัดส่งเอกสารต่างๆ เพื่อให้คณะกรรมการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและทันเวลา
- 6) จัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่อง และมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญกันอย่างรอบคอบโดยทั่วกัน การส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลพินิจที่รอบคอบ ให้ความเห็นได้อย่างอิสระ
- 7) เสริมสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการบริษัท

เรื่องที่พิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท

- 1) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องอนุมัติ
- 2) เรื่องที่ระเบียบบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องอนุมัติ
- 3) เรื่องที่ฝ่ายจัดการเห็นสมควรเสนอเพื่ออนุมัติเป็นรายเรื่อง หรือตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทได้วางไว้ เช่น การขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของบริษัท เป็นต้น

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

- 1) กรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน และให้ถือเอาเสียงข้างมากเป็นมติของที่ประชุม โดยถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด
- 2) กรรมการคนใดมีส่วนได้เสียในการประชุมเรื่องใด ห้ามมิให้ออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ในกรณีนี้ประธานอาจเชิญให้ออกนอกที่ประชุมเป็นการชั่วคราวได้
- 3) กิจการทั้งหลายของบริษัทย่อมมีอยู่ในอำนาจของคณะกรรมการที่จะกระทำได้ โดยอำนาจของคณะกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กำหนดให้กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท เพื่อกระทำการใด ๆ แทนบริษัทได้

- 4) คณะกรรมการอาจมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งแทนคณะกรรมการให้ดำเนินงานต่าง ๆ ตามปกติธุรกิจของบริษัท
- 5) ในการประชุมคณะกรรมการ อาจกำหนดชื่อกรรมการผู้มียานาจนลงนามผูกพันบริษัท พร้อมประทับตราสำคัญของบริษัทได้
- 6) ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ คณะกรรมการสามารถเลือกบุคคลคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุม คณะกรรมการคราวถัดไป เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน โดยคณะกรรมการต้องมีมติเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่
- 7) คณะกรรมการอาจแต่งตั้งบุคคลอื่นใดให้ดำเนินกิจการของบริษัท ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ หรืออาจมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร และภายในเวลาที่คณะกรรมการเห็นสมควร และคณะกรรมการอาจยกเลิกเพิกถอนเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขอำนาจนั้น ๆ ได้
- 8) ในการประชุมคณะกรรมการ กรรมการที่มีส่วนได้เสียในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่มีสิทธิออกเสียงในเรื่องนั้น
- 9) คณะกรรมการอาจจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นได้เป็นครั้งคราว ในเมื่อเห็นว่าบริษัทมีผลกำไรสมควรพอที่จะทำเช่นนั้น และรายงานให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบในการประชุมคราวต่อไป
- 10) การใดที่พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 กำหนดว่า ต้องได้รับมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการจะกระทำได้อีกต่อเมื่อได้รับมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น อาทิ การพิจารณาและอนุมัติงบดุลและบัญชีกำไรขาดทุน การพิจารณาจัดสรรเงินกำไร และจัดสรรเงินไว้เป็นทุนสำรอง การเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ และกำหนดค่าตอบแทน การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีทั้งหมด หรือบางส่วนและกำหนดค่าตอบแทน การขายหรือโอนกิจการของบริษัททั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญให้แก่บุคคลอื่น การซื้อหรือรับโอนกิจการของบริษัทอื่นมาเป็นของบริษัททั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญ การทำ แก๊ซ หรือเลิกสัญญาเกี่ยวกับการให้เช่ากิจการของบริษัท การมอบหมายให้บุคคลอื่นเข้าจัดการธุรกิจของบริษัท หรือการรวมกิจการกับบุคคลอื่นโดยมีวัตถุประสงค์จะแบ่งกำไรขาดทุนกัน

การมอบอำนาจบริหารให้แก่กรรมการผู้จัดการหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัทได้มอบอำนาจให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เป็นไปตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 16 / 2548 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2548 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน กล่าวคือ ให้อำนาจประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีอำนาจดำเนินงานต่าง ๆ ตามธุรกิจปกติของบริษัท การกำหนดวงเงินให้เจ้าหน้าที่ของบริษัท มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ และพิจารณาอนุมัติขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานของบริษัท โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารไม่มีอำนาจในการอนุมัติเรื่องหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน รายการการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ที่สำคัญของบริษัท และ/หรือ เรื่องหรือรายการที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความ

ขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดที่จะทำขึ้นกับบริษัท ซึ่งเรื่องหรือรายการดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการของบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยแล้วแต่กรณี ด้วยเหตุผลดังกล่าว และเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรา 89/12 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (ฉบับประมวล) ฝ่ายจัดการ จึงได้เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 13/2551 เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2551 เพื่อพิจารณาอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป) รวมทั้ง รายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร

ต่อมา ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 15 / 2554 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2554 ได้มีมติเห็นชอบแต่งตั้งนายระพีพร ศรีมงคล เข้าดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารแทนนายนิวัฒน์ จิตดาลาน ซึ่งเกษียณอายุ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2554 และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1 / 2555 เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2555 ได้พิจารณาแต่งตั้งนายระพีพร ศรีมงคล ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทแทนตำแหน่งกรรมการที่ว่างลง

ดังนั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 รายนามกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทมี 8 ท่าน ดังนี้

| ชื่อ | ชื่อ |
|--|---|
| 1. นายปริญญา พัฒนภักดี | 2. นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกตุร |
| 3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล | 4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ⁽¹⁾ |
| 5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา | 6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ |
| 7. นางศรีประภา พริ้งพวงษ์ | 8. นายระพีพร ศรีมงคล |
| เงื่อนไขการลงนาม : “กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท” | |

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มีมติแต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่งแทนนายพลข หุตะเจริญ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

บริษัทจึงได้มีหนังสือมอบอำนาจ ฉบับลงวันที่ 25 เมษายน 2561 ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทดังกล่าวข้างต้น โดยหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ได้คงหลักการ เนื้อหา และสาระสำคัญต่าง ๆ ตามมติคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 16 / 2548 ไว้ทุกประการ

9.2.3 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ

กรรมการอิสระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการอิสระรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน

(โปรดศึกษารายชื่อบุคคลในคณะกรรมการอิสระ และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” เรื่อง “กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม”)

ความเป็นอิสระของกรรมการอิสระ ประกอบด้วย

- 1) สามารถแสดงความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทได้
- 2) ถือหุ้นไม่เกิน 1% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียง (ทุนชำระ) ในบริษัท รวมทั้งบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี) โดยให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย
- 3) ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี)
- 4) ไม่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิตหรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็นบิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร กับผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอชื่อเป็นผู้บริหาร หรือผู้ที่มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย (ถ้ามี)
- 5) ไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี) ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระ เช่น เป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพ หรือมีรายการระหว่างกันจำนวนมากที่มีเงื่อนไขพิเศษแตกต่างจากลูกค้ารายอื่นทั่วไป หรือได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากบริษัท หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่มีอำนาจจัดการของผู้ให้บริการทางวิชาชีพด้วย
- 6) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท
- 7) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี)
- 8) ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย หรือบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน (ถ้ามี) เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
- 9) ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (“คณะกรรมการตรวจสอบฯ”) จำนวน 3 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการตรวจสอบฯ และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2.1 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบฯ”)

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบฯ

คณะกรรมการบริษัทหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบฯ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยคัดเลือกจากกรรมการอิสระ และคณะกรรมการตรวจสอบฯ อย่างน้อย 1 คน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ด้านบัญชีและการเงินพอที่จะสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ และมีความรู้ต่อเนื่องกับเหตุที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการตรวจสอบฯ ต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลางไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อใช้ดุลยพินิจตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นอิสระ

คณะกรรมการตรวจสอบฯ ประกอบด้วยกรรมการตรวจสอบฯ จำนวน 3 ท่าน โดยมีประธานกรรมการตรวจสอบฯ 1 ท่าน และกรรมการตรวจสอบฯ จำนวน 2 ท่าน

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรว่าด้วย หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

9.2.4 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 3 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2.2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน”)

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการของบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยคัดเลือกจากกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัท จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจถึงคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อในฐานะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- 2) ประธานและกรรมการในคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ควรเป็นกรรมการอิสระ เพื่อช่วยเป็นแกนหลักในการผลักดัน ให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นไปอย่างอิสระ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วยกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 3 ท่าน อันได้แก่ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 1 ท่าน และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 2 ท่าน

ในส่วนอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

9.2.5 อำนาจหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการกำกับดูแล บริหารจัดการการดำเนินงานของบริษัท ให้เป็นไปตามกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้

- 1) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกลยุทธ์ นโยบาย ข้อบังคับ และเป้าหมายตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย
- 2) บริหารงานตามแผนงานหรืองบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท และผู้ถือหุ้น
- 3) บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างบริษัท ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และอำนาจหน้าที่ของบริษัท
- 4) ติดต่อสร้างความสัมพันธ์ และประสานความร่วมมือระหว่างบริษัท กับหน่วยงานและองค์กรต่างๆทั้งในและต่างประเทศ
- 5) เป็นผู้แทนหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก หน่วยงาน กำกับดูแล หรือกระทำการนิติกรรมใดๆ ที่มีผลผูกพันตามกฎหมาย ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท
- 6) พิจารณาเรื่องอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย

9.2.6 เลขานุการบริษัท

บริษัทมีนโยบายแต่งตั้งเลขานุการบริษัท รวมทั้ง เลขานุการคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- 1) ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการบริษัท เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- 2) จัดประชุมผู้ถือหุ้น และการประชุมคณะกรรมการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และติดตามให้มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 3) จัดทำและเก็บรักษาเอกสาร ดังนี้
 - ทะเบียนกรรมการ

- หนังสือนัดประชุมกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการ รายงานประจำปีของบริษัท
 - หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
- 4) เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร
 - 5) ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น
 - 6) ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่กรรมการ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท
 - 7) ดูแลเรื่องการทำกับดักและการ (Corporate Governance)
 - 8) เป็นที่ปรึกษาและประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ
 - 9) ติดต่อและสื่อสารกับผู้ถือหุ้นให้ได้รับทราบสิทธิต่าง ๆ ของผู้ถือหุ้นและข่าวสารของบริษัท
 - 10) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด

9.3 การสรรหาแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

การสรรหา แต่งตั้ง และถอดถอนกรรมการของบริษัท

- 1) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- 2) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการและกรรมการอิสระโดยใช้เสียงข้างมาก โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง และให้ผู้ถือหุ้นออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลไป โดยบุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด โดยกำหนดให้กรรมการของบริษัทมีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
- 3) ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรจะเลือกกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้
- 4) ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงเป็นสามส่วนไม่ได้ ก็ให้ออกโดยจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 โดยกรรมการที่ออกตามวาระอาจได้รับเลือกจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งได้
- 5) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

- 6) ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้คณะกรรมการเลือกบุคคลคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน โดยต้องมีมติของคณะกรรมการเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

9.4 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีการจัดตั้งบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับทุกฝ่าย ทั้งนักลงทุนสถาบัน นักวิเคราะห์ นักลงทุนรายย่อย นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ จะมีความเสมอภาคที่จะได้รับรู้ข้อมูลของบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน บริษัทกำหนดเป็นนโยบายในการให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกและระบอบบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ให้นักลงทุนได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงประเด็น บริษัทได้ดูแลไม่ให้เกิดการใช้ข้อมูลภายในได้ โดยให้ข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผยให้แก่สาธารณชนอันมีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ จะกำหนดให้มีผู้ล่วงรู้ได้ในวงจำกัด โดยจะเปิดเผยให้เฉพาะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ลงนามในสัญญาการรักษาความลับ และ/หรือข้อมูลภายในของบริษัท โดยกำหนดให้มีวิธีการควบคุมไม่ให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานนำข้อมูลความลับของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว โดยการกำหนดบทลงโทษกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บอกกล่าว เผยแพร่ หรือเปิดเผยข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัทที่ตนทราบแก่บุคคลภายนอก หรือผู้ที่มีได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ว่าด้วยวิธีใด โดยรู้หรือควรรู้ว่าผู้รับข้อมูลนั้นอาจนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท เว้นแต่ จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

2) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัท เพื่อแสวงหาหรือใช้ประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์เพื่อตนเอง บริษัท หรือเพื่อผู้เกี่ยวข้องกับตน

3) กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในพึงระมัดระวังในการจัดเก็บเอกสาร สำเนาเอกสาร รวมถึงทำลายเอกสาร การจัดเก็บ การลบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นความลับเมื่อไม่จำเป็นต้องใช้งาน เพราะอาจถูกนำไปเปิดเผยหรือใช้โดยไม่สมควร โดยอาจใส่พาสเวิร์ดในไฟล์ข้อมูล เป็นต้น

4) กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในพึงระมัดระวังการสนทนาหรือหารือเกี่ยวกับข้อมูลลับกับบุคคลภายใน หรือภายนอกหน่วยงาน เพื่อป้องกันมิให้บุคคลผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนรู้เห็นในข้อมูลนั้น

5) เพื่อให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดีในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน บริษัทได้จัดกลุ่มประเภทของบุคคล/หน่วยงาน ที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน เพื่อให้สามารถจำกัดจำนวนบุคคล/หน่วยงานที่เข้าถึงข้อมูล หรือมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในอันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ได้

6) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ที่ได้ล่วงรู้ข้อมูลงบการเงิน หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท กระทำการหรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ข้อมูลดังกล่าวกระทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 15 วัน ก่อนที่ข้อมูลงบการเงิน และ/หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และ/หรือกลุ่มบริษัท (ถ้ามี) จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ ช่วงเวลาเป็นไปตามที่บริษัทจะประกาศแจ้งให้ทราบ ไม่ว่าเพื่อประโยชน์อื่นใดต่อตนเอง หรือเพื่อผู้อื่นอันเนื่องมาจากการที่ตนได้รับรู้

7) ห้ามมิให้คณะทำงาน หรือคณะกรรมการที่รับทราบ พิจารณา หรืออนุมัติการทำโครงการพิเศษที่อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท บอกกล่าว เปิดเผย เผยแพร่ข้อมูล หรือใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าการทำโครงการพิเศษดังกล่าวได้เปิดเผยต่อสาธารณชน หรือพ้นช่วงระยะเวลาของการทำโครงการพิเศษ หรือยุติการทำโครงการพิเศษแล้ว และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ คณะทำงานอาจจัดให้มีบันทึกข้อตกลงในการรักษาความลับ (Confidential Agreement) กับที่ปรึกษาภายนอกก่อนที่จะให้เริ่มทำโครงการพิเศษ

8) กรณีกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัท จะต้องดำเนินการ ดังนี้

8.1) กรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับ First line ที่มีรายชื่อในระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหารของสำนักงาน ก.ล.ต. รวมถึง คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (ผู้มีหน้าที่รายงาน) ให้รายงานตามแบบรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (แบบ 59) ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.ล.ต. โดยจะต้องรายงานภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ทั้งนี้ สำหรับกรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับ First Line ที่ยังไม่มีรายชื่อในระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหารของสำนักงาน ก.ล.ต. หากมีการซื้อ ขายหรือรับโอนหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า จะต้องรายงานแบบ 59 ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.ล.ต. ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอนหรือรับโอนหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

นอกจากนี้ กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงาน Business Development & Corporate Executive Support รับทราบ เพื่อนำเสนอต่อเลขาธิการบริษัท สำหรับจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงและสรุปจำนวนหลักทรัพย์ของผู้มีหน้าที่รายงานเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกเดือน

8.2) ผู้บริหารและพนักงานนอกเหนือจาก 8.1) ให้รายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)มายังหน่วยงาน Compliance ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์

9) ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวอาจมีความผิด และรับโทษตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ พนักงานผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้ ถือเป็นการกระทำผิดวินัยเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลภายในที่สำคัญจะได้รับโทษทางวินัยตั้งแต่การตักเตือน การตัดค่าจ้าง การพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง จนถึง การเลิกจ้าง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงเป็นรายกรณี ๆ ไป

9.6 ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

1. ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (Audit Fee)

บริษัทจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีในรอบบัญชีปี 2561 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,725,000 บาท ให้แก่บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส ไซยัค สอบบัญชี จำกัด

2. ค่าบริการอื่น (Non-audit Fee)

-ไม่มี-

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

10.1 นโยบายภาพรวม

เคทีซีมุ่งดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่กับการรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรในทุกมิติรอบด้าน และในฐานะที่บริษัทดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ซึ่งนับเป็นฟันเฟืองหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทจึงมุ่งพัฒนาสังคมจากสิ่งใกล้ตัว ด้วยการสร้างองค์กรเพื่อการเรียนรู้และแบ่งปัน โดยเริ่มจากภายในองค์กรและส่งต่อสู่สังคมภายนอกอย่างไม่มีข้อจำกัด เพราะบริษัทเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพในการพัฒนาเรียนรู้ แต่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสอาจถูกละเลยหรือมองข้าม เคทีซีจึงเจาะจงที่จะสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ไม่ว่าจะเป็นผู้พิการ โรงเรียนชุมชนในละแวกใกล้เคียงและที่ห่างไกลในชนบท

ในการทำธุรกิจบริษัทให้ความสำคัญและคำนึงถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการดำเนินงาน โดยใช้การบริหารแบบ Membership Company ซึ่งมีสมาชิกเป็นศูนย์กลางสำคัญ มุ่งเน้นการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ บริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ รวมถึงการคัดสรรข้อเสนอและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติงานที่มีความสะดวก ปลอดภัยและมีเสถียรภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกผู้ใช้ ตลอดจนสนับสนุนให้สมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลมีการวางแผนใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล เพื่อไม่ให้เกิดภาระหนี้เกินความจำเป็น ภายในองค์กรบริษัทยังมุ่งปลูกฝังและมอบโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพความรู้ของตนเองอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกัน โดยสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดีและอุปกรณ์ทันสมัยที่เอื้อต่อการทำงาน และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานอยู่ร่วมกันด้วยมิตรภาพที่ดีและเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

10.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงานด้าน CSR

มาตรฐานที่บริษัทได้นำมาใช้ในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและการเขียนรายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การยึดถือรูปแบบการรายงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควบคู่กับ การนำกรอบการรายงานสากลที่พัฒนาโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative มาปรับใช้ในการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์กรและผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยปฏิบัติตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดังกล่าว ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนารายงานและเตรียมความพร้อมสู่การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนในอนาคต เนื่องจากครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องรายงานในหนังสือรายงานแห่งความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและสากล

ในการดำเนินกิจการ บริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าแบบเจาะลึก บนแนวทางการทำตลาดในลักษณะของไลฟ์สไตล์เซกเมนต์ที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดและนำเสนอสิทธิประโยชน์รอบด้านอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม เน้นการผนึกความร่วมมือกับหลากหลายพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงนำนวัตกรรมเทคโนโลยีบริการมาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ขยายฐานสมาชิกโดยมุ่งเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของบริษัทและพันธมิตรธุรกิจ ตลอดจนปรับปรุงบริการให้สมาชิกสามารถกำหนดและทำรายการได้

ด้วยตนเอง (Self Service) เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของคนในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ จะขยายปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิตสู่ธุรกิจใหม่และตลาดต่างจังหวัด ด้วยบริการ KTC Payment Solutions ที่เหมาะกับประเภทของร้านค้า เช่น KTC QR Code Payment, Alipay O2O (Online to Offline) เป็นต้น ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกรอบด้านเกิดความพึงพอใจและผูกพันกับแบรนด์เคทีซี อันจะนำไปสู่การเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืนในระยะยาว

อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามสถานะการใช้จ่ายของสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีผู้ไม่ประสงค์ดีนำบัตรเครดิตของสมาชิกไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายการเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคอย่างครบวงจร โดยมีคณะกรรมการและคณะทำงานตรวจสอบจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คอยควบคุมคุณภาพและประเมินสถานการณ์งานอย่างใกล้ชิด

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญโดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตร คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงภาครัฐ ตามความเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการ เพื่อรับทราบและเข้าถึงความคาดหวัง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

| ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Standard | ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ | ขอบข่ายภายในองค์กร | ขอบข่ายภายนอกองค์กร | หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน |
|---|---|--------------------|---|---|
| การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล | การกำกับดูแลกิจการ การเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี / มีระบบการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการก่อการร้ายและการฟอกเงิน การมีระบบการตรวจสอบและการควบคุมภายใน และมีการเปิดเผยข้อมูลด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และทันเวลา | ทุกหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ | <ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการ มิติเศรษฐกิจ |
| การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน | หลักจริยธรรมทางธุรกิจ การกำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และการมีวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส | ทุกหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ | <ul style="list-style-type: none"> หลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มิติเศรษฐกิจ |

| ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Standard | ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ | ขอบข่าย ภายใน องค์กร | ขอบข่าย ภายนอก องค์กร | หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน |
|--|--|----------------------------|---|--|
| สินค้าและบริการ | การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความ ต้องการ ความพึงพอใจ และความ คาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาการ เข้าถึงบริการทางการเงิน แก่ลูกค้ากลุ่ม ต่างๆ | ทุกหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า คู่ค้า | <ul style="list-style-type: none"> การยึดลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง มิติเศรษฐกิจ |
| สินค้าและบริการ | การพัฒนาเชิงดิจิทัล การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมเพื่อ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของ ลูกค้า | ทุกหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า คู่ค้า | <ul style="list-style-type: none"> การยึดลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง มิติเศรษฐกิจ |
| การรักษาความเป็น ส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า | การรักษาความปลอดภัย และความเป็น ส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัย ของข้อมูล / การรักษาความเป็นส่วนตัว ของข้อมูลลูกค้า | ทุกหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า | <ul style="list-style-type: none"> การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว มิติเศรษฐกิจ |
| การจ้างงาน / ความ หลากหลายและ โอกาส แห่งความเท่าเทียม / ผลตอบแทนที่เท่าเทียม ระหว่างหญิงและชาย / การร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติ ด้านแรงงาน • การดึงดูดและรักษา พนักงาน / ความผูกพัน ของพนักงาน • การฝึกอบรมและการ ให้ความรู้ แก่พนักงาน • อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย | การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล <ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานด้านแรงงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการ ทำงาน | ทุกหน่วยงาน | <ul style="list-style-type: none"> คู่ค้า ภาครัฐ พนักงาน | <ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล มิติสังคม |

| ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Standard | ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ | ขอบข่าย ภายใน องค์กร | ขอบข่าย ภายนอก องค์กร | หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน |
|---|--|----------------------------|-----------------------------|---|
| ชุมชนท้องถิ่น / ผลกระทบทางอ้อมเชิง เศรษฐกิจ | ความรับผิดชอบต่อชุมชน การทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อชุมชน / กิจกรรมจิตอาสา / การทำกิจกรรมที่ ส่งเสริมกระตุ้นการเจริญเติบโต ทาง เศรษฐกิจ | ทุกหน่วยงาน | • ชุมชนและ สังคม | • การดำเนินงานด้าน ชุมชนและสังคม • มิติสังคม |
| มลภาวะทางอากาศ / พลังงาน / น้ำ / น้ำทิ้ง และของเสีย | การบริหารจัดการผลกระทบทาง สิ่งแวดล้อม การปล่อยก๊าซเรือนกระจก / การจัดการ ด้านพลังงาน / การจัดการน้ำ / การ จัดการของเสีย | ทุกหน่วยงาน | • ชุมชนและ สังคม | • การบริหารจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม • มิติสังคม |

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนระดับสากล

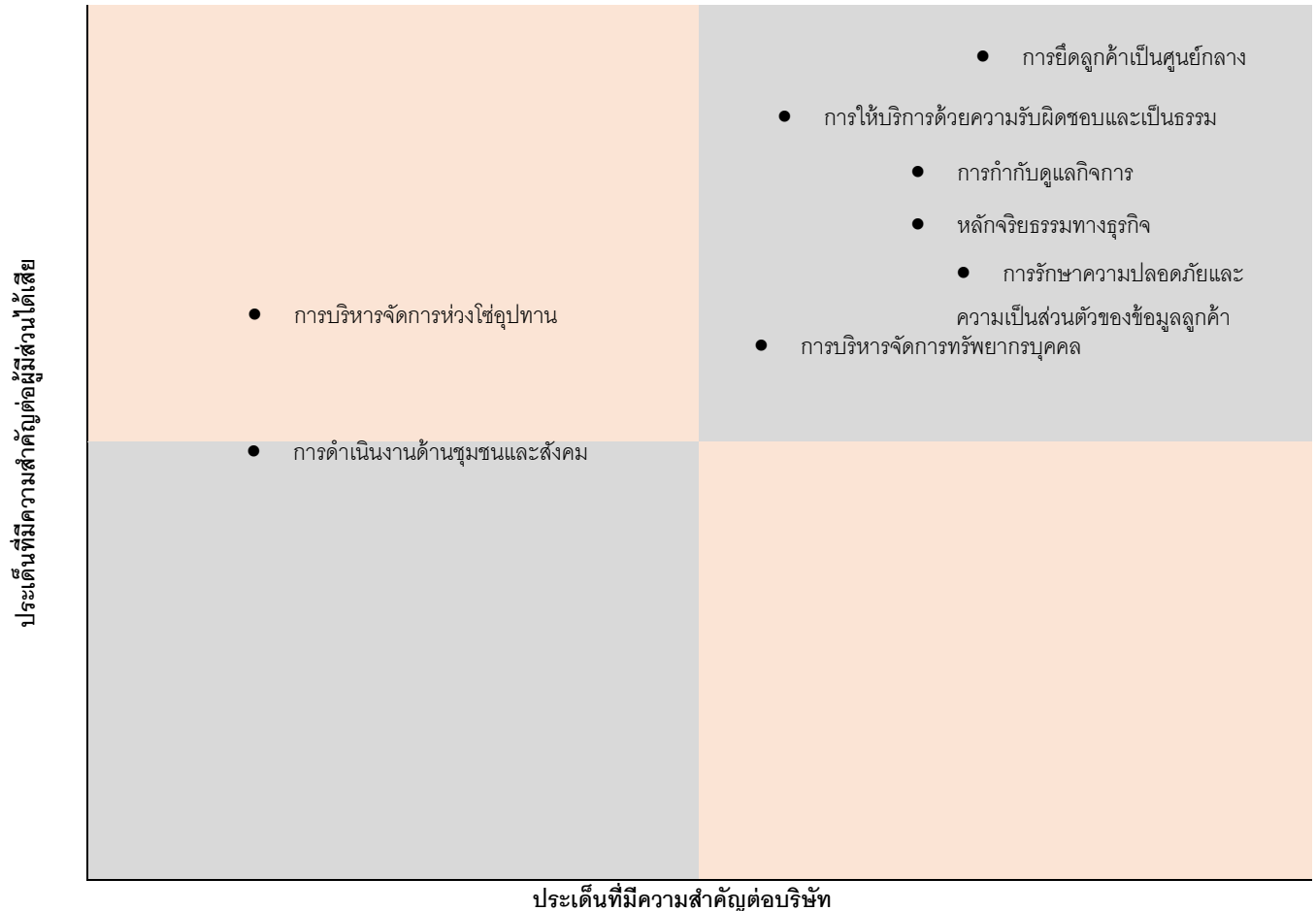
นำประเด็นความยั่งยืนมาถ่วงน้ำหนักและนำเสนอหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท พิจารณาประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อบริษัทและต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

- (1) จากหน่วยงานภายในบริษัทโดยการระดมความคิดเห็นจากทุกสายงานที่สำคัญ โดยการหารือ หรือจัดประชุม เพื่อนำข้อมูลมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท
- (2) ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก บริษัทได้นำประเด็นที่ลูกค้าได้แจ้งบริษัท ผ่านการร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทราบความสำคัญ หรือความคาดหวังที่มีต่อบริษัท

2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- วิเคราะห์และพิจารณาบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจากหน่วยงานภายในบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
- จัดลำดับความสำคัญว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยสามารถกำหนดได้ทั้งสิ้น 9 ประเด็น เพื่อกำหนดประเด็นลงใน Materiality Matrix ประกอบด้วย

- แกน X : ประเด็นที่มีความสำคัญกับบริษัท
- แกน Y : ประเด็นที่มีความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย



มิติเศรษฐกิจ

● การกำกับดูแลกิจการ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : ผลการดำเนินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดี ถึง ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานปี 2561 :

- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- ผลการประเมินระดับ “ร้อยละ 97” จากโครงการประเมิน คุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

แนวทางการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลที่ดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ ผลประกอบการทางการเงิน และการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว บริษัทจึงยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญของคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลการบริหารกิจการ ให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่บริษัท

○ การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงานของบริษัท มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุด ของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก รวมถึงแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานซึ่งได้กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตาม ให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานทางกำกับดูแล และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีระบบควบคุม ภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงทั้งบริษัทเป็นประจำทุกปี และได้รายงานสรุปเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่สรรหา พิจารณา คัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของบริษัทโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อความเป็นอิสระ และเพื่อความชัดเจนในการบริหารงานด้านการกำกับดูแล และการบริหารกิจการ บริษัทได้กำหนดให้ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องไม่เป็นบุคคลคนเดียวกัน และเพื่อให้การดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารได้มีการหารือ หรือร่วมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ กันเป็นประจำ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้านและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่กำกับดูแล การจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบ รวมถึงกำกับดูแลให้

บริษัทมีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ การพัฒนาอย่างยั่งยืน และหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล โดยในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีหน้าที่สรรหากรรมการผู้บริหารที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายหรือที่บริษัทกำหนด โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการหรือผู้บริหาร พิจารณากำหนดค่าตอบแทนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้ถือหุ้น พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร โดยในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 8 ครั้ง

● หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : ไม่มีค่าเตือน หรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญ หรือผิดกฎหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงานปี 2561 : ไม่มีค่าเตือน หรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญหรือผิดกฎหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล

แนวทางการดำเนินการ

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือ ปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ จากแนวทางที่บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณคู่ค้าซึ่งมีการกำหนดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ โดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงกลุ่มคู่ค้าของบริษัท เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติคู่มือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ อีกทั้งจัดให้มีการทบทวนคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี* นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดอบรมปฐมนิเทศ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E - Learning) รวมถึงการจัดประเมินความรู้ความเข้าใจ

หมายเหตุ * ศึกษารายละเอียดคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทได้ที่ www.ktc.co.th > การกำกับดูแลกิจการ

○ การกำกับดูแลของบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด โดยเมื่อมีหลักเกณฑ์ หรือประกาศของหน่วยงานกำกับดูแลออกใหม่ ได้จัดให้มีการสรุปประกาศเพื่อเผยแพร่ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึง

จัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศ เช่น การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct เช่น การปรับปรุง ทบทวนเอกสารประกอบการขายผลิตภัณฑ์ บทกำกับดูแลพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้นำกฎหมายจากต่างประเทศ ที่บริษัทพิจารณาว่าอาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานมาพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมด้วย เช่น การพิจารณาผลกระทบของกฎหมาย General Data Protection Regulations (GDPR) เป็นต้น

○ การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อน หรือคนรู้จัก เว้นแต่ เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้ โดยนโยบายฯ ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ แนวทางปฏิบัติหากพบการคอร์รัปชัน บทลงโทษ รวมถึงกระบวนการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ปี 2556 บริษัทได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยใน “การประชุมระดับนานาชาติว่าด้วยการสร้างแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Anti-Corruption : CAC) ในการต่อต้านการทุจริตภาคเอกชนไทย” ซึ่งจัดโดยสถาบันส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการให้การรับรอง (Certification Process) ของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition against Corruption : CAC) ซึ่งบริษัทได้แสดงหลักฐานประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจ มาตรการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบควบคุมภายใน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการโครงการฯ โดยบริษัทได้รับรองสถานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการยื่นขอต่ออายุการเป็นสมาชิก

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยในปี 2561 บริษัทมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุมดูแลเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริต คอร์รัปชัน รวมถึง แนวทางการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าว ได้แก่

1. ทบทวนนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยนโยบายดังกล่าวอยู่ภายใต้กรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เมื่อการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 12 / 2561 และคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2562 ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยบริษัทได้เผยแพร่นโยบายฯ ให้กับลูกค้า คู่ค้า รวมถึงพนักงานบริษัท ได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์บริษัท (www.ktc.co.th) อินทราเน็ต รวมถึงสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในบริษัท

2. จัดให้ทุกหน่วยงานรองมีการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานจะคัดเลือกขั้นตอน หรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่พิจารณาแล้วว่าเป็นกระบวนการสำคัญ (Core Business) นำมาประเมินโอกาสเกิดและผลกระทบความเสี่ยงเพื่อหาระดับความเสี่ยง จากนั้น จึงประเมินระดับการควบคุมที่มีอยู่ว่ามีความเหมาะสม หรือลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งการประเมิน RCSA ได้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน โดยนำเสนอผลการประเมินต่อ Risk Management Committee (RMC) และนำเสนอธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายปี โดยผลการประเมิน RCSA ประจำปี 2561 ทุกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีโอกาสหรือความเสี่ยงจากการคอร์รัปชัน ได้จัดให้มีกระบวนการควบคุม ป้องกัน ความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว
3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง ได้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณาให้ความเห็นในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เช่น การพิจารณาหลักเกณฑ์ รวมถึงวงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่น เป็นต้น
4. จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับ มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต และสอดคล้องกับผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้
 - จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ
 - จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งประกอบด้วย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการห้ามให้และรับสินบน แนวปฏิบัติและวงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเลี้ยงรับรอง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือทางการเงิน และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์
 - เพื่อให้การต่อต้านการคอร์รัปชันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา หากมีข้อสงสัยหรือต้องการขอแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยจะต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมให้รายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่เป็นจริง มีความชัดเจน หรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้ เช่น เรื่องราวเป็นมาอย่างไร เกี่ยวข้องกับใคร เมื่อใด เป็นต้น

○ ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
- งานรับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 5000
- <http://www.ktc.co.th> เลือก ฝากข้อความถึง KTC หรือ E-mail : CService@ktc.co.th
- โทรสาร : 02 123 5190
- ทางจดหมาย บมจ.บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชานาถวิชัย 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

พนักงาน สามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมลเมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย

โดยกระบวนการในการพิจารณานั้น หน่วยงาน Compliance จะทำหน้าที่ในการรวบรวมและติดตามข้อมูลการรับ แจ้งเบาะแส / ร้องเรียน เพื่อนำเรื่องที่ได้รับความแจ้งมาพิจารณาตามหลักของนโยบายการกำกับดูแลกิจการและ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ร่วมกับบุคคลหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตามกระบวนการทางวินัยตามระเบียบทรัพยากรบุคคล กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ จะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา นอกจากนี้ บริษัทได้มีการยกตัวอย่างของเรื่องที่รับแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันไว้ด้วย

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา หรือข้อพิพาทระหว่างบุคคล หรือร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ไม่ถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการคอร์รัปชัน

5. โดยในปี 2561 บริษัทไม่ได้รับข้อร้องเรียนใด ๆ หรือตรวจพบการคอร์รัปชันในองค์กรทั้งจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร และเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รับทราบและยอมรับการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้จัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เข้างานใหม่ ดำเนินการรับทราบและยอมรับการปฏิบัติดังกล่าว ณ วันที่ลงนามในสัญญาจ้างงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้ความรู้ในการอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่
6. บริษัทผลักดันให้ทุกหน่วยงานในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering - AML) ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิตอันเป็นการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ
7. บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการไม่รับสินบน หรือเรียกรับเงินในขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามความเสียหายจากลูกค้าสมาชิกและผู้ทุจริต

8. ในการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการบันทึกข้อมูลทางธุรกิจบริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความถูกต้อง พร้อมต่อการตรวจสอบ รวมทั้ง เป็นไปตามหลักมาตรฐานบัญชี
9. จัดทำสื่อการเรียนรู้ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติตามนโยบายฯ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำ Multi-Animation การกำหนดไว้เป็นหัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง
10. การจัดให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนตอบแบบประเมินตนเอง (Self Assessment) โดยเป็นการนำหลักเกณฑ์ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนัก (Awareness) ให้กับผู้บริหารและพนักงานผ่านสื่อการเรียนรู้ Multi Animation เป็นประจำทุกปี
11. กำหนดไว้เป็นรายละเอียดในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัท กับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน
12. เพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในบริษัทโดยกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีตามระดับและปัจจัยความเสี่ยง โดยคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะทำหน้าที่สอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบการควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยง ให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกปี
13. การกำหนดบทลงโทษ
 - บริษัทกำหนดให้บุคลากรทุกระดับต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งรวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจบริษัท และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อแสดงถึงพันธสัญญาในการน้อมรับหลักปฏิบัติที่ดีเป็นแนวทางดำเนินงาน จึงเปรียบเสมือนวินัยที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
 - บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการลงโทษกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนด นอกจากนี้ อาจจะต้องได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

• การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ ≥ 4.9 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงานปี 2561 : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ 4.86

แนวทางการดำเนินงาน

ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าซึ่งมีความต้องการใช้บริการทางการเงินที่รวดเร็ว สะดวก ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยในการใช้งาน

○ ผลลัพธ์ บริการทางการเงิน และนวัตกรรมการให้บริการทางการเงิน

เพื่อตอบสนองต่อแนวนโยบายและยุทธศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเข้าสู่การเป็น National e-Payment และไทยแลนด์ 4.0 รวมถึงนโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ลูกค้าในปัจจุบันมีรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์รูปแบบต่างๆ มากขึ้น ดังนั้น บริษัทจึงได้พัฒนาบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถใช้บริการที่รวดเร็ว สะดวก ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัย ดังนี้

■ บริษัทได้พัฒนาระบบการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ผ่าน QR Code Payment บนโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เดิมชื่อ TapKTC) โดยได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อปลายเดือนสิงหาคม 2561 โดยตอบสนองการใช้งานทั้งผู้ถือบัตรเครดิตและร้านค้า โดยลูกค้าไม่ต้องพกเงินสด สามารถทำการชำระเงินด้วยตนเองผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย ๆ สะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัย โดยลูกค้าและร้านค้าจะได้รับแจ้งผลการทำการสำเร็จ ผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับในส่วนของร้านค้า ร้านค้าสามารถรับชำระผ่าน QR Code ได้ทั้งบัตรเครดิต และ Prompt Pay ซึ่งจะช่วยให้ร้านค้าลดต้นทุน / ความเสี่ยงในการบริหารจัดการเงินสด เช่น ต้นทุนในการป้องกันการทุจริตของพนักงาน, ความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม อีกทั้งเพิ่มความรวดเร็วในการซื้อขาย ลดปัญหาเรื่องเงินทอน โดยบริษัทกำลังเร่งขยายพันธมิตรร้านค้าใหม่ ๆ ในการรับชำระ KTC QR Pay เพื่อร่วมพัฒนาสังคมไร้เงินสดให้ลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้ารับบัตรทั่วประเทศได้รับประสบการณ์ใช้จ่ายที่ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

• จำนวนร้านค้าที่ใช้บริการ QR Code มีจำนวนกว่า 500 ร้านค้า หลังจากได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนสิงหาคม 2561

■ บริษัทได้คิดค้นพัฒนาเพิ่มเติมช่องทางออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ โดยบริษัทได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้มีความสามารถทั้งในการให้ข้อมูลและเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมไปพร้อมกัน เสมือนเป็นจุดบริการลูกค้าแบบ One - Stop Services ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทั้งบริการทางด้านผู้ถือบัตรและ

ร้านค้าสมาชิกบัตรในรูปแบบของแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซี ซึ่งได้ปรับปรุงฟีเจอร์และเมนูการใช้งานเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว รองรับแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่สำหรับธุรกิจรับชำระเงินในปัจจุบันและที่จะมีในอนาคต สำหรับบริการธุรกรรมออนไลน์ที่ “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซีให้บริการนั้น ได้แก่ การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การทำรายการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิต และการเบิกถอนเงินจากบัตรกดเงินสด KTC PROUD โดยลูกค้าสามารถเลือกรับเงินได้ที่บัญชีของตนเองหรือบัญชีของบุคคลอื่น อีกทั้งลูกค้าสินเชื่อ KTC PROUD ยังสามารถเลือกทำรายการรับเงินผ่านทางร้านค้าสมาชิกของบริษัทได้อีกด้วย นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถสอบถามยอด การตั้งค่าเพื่อแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระเงิน บริการชำระค่าบัตรด้วยบัญชีธนาคารกรุงไทย และบริการอื่น ๆ อีกมากมายทั้งหมด รวมทั้งจะมีการปรับปรุงเว็บไซต์ www.ktc.co.th และ www.ktcworld.co.th เพื่อให้ใช้งานง่ายและตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกบัตรมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile และ KTC Online ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,177,000 ราย เพิ่มขึ้น ร้อยละ 76

■ บริษัทได้เชิญชวนสมาชิกเคทีซีร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด(e-Statement) ผ่านทางอีเมล เพื่อให้การรับใบแจ้งยอดเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการจัดพิมพ์ใบแจ้งยอดกระดาษ ตลอดจนช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงานในการกำจัดขยะที่เกิดจากใบแจ้งยอดที่ไม่ได้ใช้แล้ว โดยบริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอนแทค เซ็นเตอร์ แนะนำช่องทางบริการดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบัตรที่รับบริการ e-Statement มีจำนวน 600,000 ใบ เพิ่มขึ้นกว่าปี 2560 ที่ผ่านมาร้อยละ 23

■ บริษัทได้ปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน “TapMerchant” เพื่อใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อ่านบัตรผ่านสมาร์ทโฟน (mPOS) ที่รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android **ใช้งานได้ง่ายขึ้น** ด้วยการเชื่อมต่อด้วยบลูทูธร้านค้าสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งรองรับบริการทั้งรับชำระเต็มจำนวน, บริการผ่อนชำระ, และแลกคะแนนสะสม โดยร้านค้าเข้าแอปพลิเคชัน TapMerchant เพื่อทำการขาย เมื่อทำการขายสำเร็จ ระบบจะตอบกลับผลการทำการขายมายังหน้าจอของสมาร์ทโฟนร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าลงนามในรูปแบบของ e-Signature จากนั้นระบบจะแจ้งผลการทำการขายให้ลูกค้าทาง email หรือ SMS ตามที่ลูกค้าระบุ เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอน ซึ่งการรับ-ส่งข้อมูลทั้งหมดนั้นได้ถูกเข้ารหัสด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานจึงมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งเพิ่มความสะดวกสบาย สามารถใช้งานได้ทุกที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต พกพาสะดวก อยู่ที่ไหนก็ซื้อขายได้ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการทั้งในกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้าบัตร

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนร้านค้าสมาชิกบัตร mPOS แล้วกว่า 5,300 ร้านค้า (เติบโต 32% เปรียบเทียบกับปี 2560)

- บริษัทนำเสนอนวัตกรรมของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตชั้นนำ ได้แก่ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี เพื่อให้ทีมงานนำมาพัฒนาบริการต่อขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้
- บริษัทได้ริเริ่มโครงการแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อทาง SMS ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เมื่อได้พิจารณาใบสมัครบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้สมัครหรือขอสินเชื่อทราบ โดยได้พัฒนาระบบการแจ้งผลการพิจารณาผ่านทาง SMS แทนการจัดพิมพ์เป็นจดหมาย เว้นแต่เหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อที่กฎหมายกำหนดให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ทำให้ผู้สมัครและผู้ขอสินเชื่อทราบผลการพิจารณาได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอการจัดพิมพ์เป็นจดหมายและขั้นตอนไปรษณีย์ อีกทั้งยังลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก ในการติดตามผลการจัดส่งและการเปิดใช้บัตร (Activation) บริษัทได้จัดตั้งทีมติดตามผลการจัดส่งบัตรไปยังลูกค้า พร้อมอำนวยความสะดวกในการแจ้งเปิดใช้งานบัตรและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการสูญหาย หรือล่าช้าระหว่างจัดส่งบัตร ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตามทวงถาม ลดขั้นตอนที่ต้องติดต่อเข้ามาเปิดใช้งานบัตรหลังได้รับบัตรของลูกค้า และบริษัทไม่ต้องการทำการผลิตบัตรใหม่ และจัดส่งบัตรใหม่
- บริษัทได้ทำการออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสมาชิกเพื่อใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ (KTC Virtual Credit Card) ซึ่งลดต้นทุนการใช้กระดาษและพลาสติก โดยสมาชิกบัตรไม่ต้องกังวลว่าบัตรจะเสีย ขาดหาย หรือสูญหาย พร้อมทั้งสามารถจำกัดวงเงินในการใช้จ่ายออนไลน์

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนสมาชิก KTC Virtual Credit Card ใช้บริการแล้ว ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2561 มีจำนวน 7,600 ราย

○ การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

- การดำเนินการหากมีข้อร้องเรียน โดยบริษัทได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการ (Customer Feedback) จากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามายัง KTC Contact Center (02 123 5000) โดยตรง ช่องทางผ่านหน่วยงานกำกับดูแล และช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อนำข้อร้องเรียน ดิชม ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเรื่องร้องเรียนที่เคทีซีได้รับนั้น จะได้รับการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ทราบ รวมถึง ได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ทราบโดยเร็ว จากนั้นเคทีซีจะนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้มีส่วนได้เสียต่อไป
- ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติสำหรับการเปิดใช้งานบัตร (IVR Activation) ให้มีความปลอดภัยสำหรับสมาชิกบัตรตัวจริง เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเปิดใช้งานบัตร
- ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR KTC Contact Center 02 123 5000) สำหรับสอบถามข้อมูล และปรับปรุงรายการ โดยส่งเสริมให้ลูกค้าใช้รหัสประจำตัวในการตรวจสอบระบบเพื่อทำรายการด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และไม่ต้องรอคอยนาน ในปี 2561 บริษัทจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการของ KTC Contact Center ผ่านระบบ IVR โดยผลการประเมินอยู่ในระดับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้ บริษัทจะนำ

ผลสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการภายในบริษัท หรือภายนอกบริษัท เช่น กรณีการให้บริการจาก Outsource Sale เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและลดปัญหาการร้องเรียน รวมทั้งเพื่อช่วยให้การให้บริการของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

■ ขั้นตอนการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร (Verification Process) เพื่อความปลอดภัยในการให้ข้อมูลของสมาชิกบัตร และป้องกันการทุจริตในวงการค้า

• การให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเป็นธรรม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ ≥ 4.9 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงานปี 2561 ในเรื่องการบริการ : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) โดยได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 4.86

ปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียซึ่งรวมถึงลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังให้บริษัทมีการให้บริการบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลด้วยความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งบริษัทได้มุ่งมั่นและให้การสนับสนุนให้ประชาชนที่มีคุณสมบัติสามารถใช้บริการทางการเงินของบริษัทได้ บนพื้นฐานของการมีความรู้ ความเข้าใจและมีวินัยทางการเงินที่ดี มีวินัยในการชำระหนี้ ช่วยลดภาระและปัญหาการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ยืมในระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง รวมถึงการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นการให้บริการที่รับผิดชอบและเป็นธรรม

แนวทางการดำเนินงาน

- บริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เช่น การกำหนดคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตทั้งบัตรหลัก บัตรเสริม และสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการอนุมัติวงเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น และยังมีการผลักดันให้หน่วยงานภายในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิต

- บริษัทยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามประกาศที่หน่วยงานราชการหรือกฎหมายกำหนด (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลเครดิต) เช่น การไม่อนุมัติบัตรเครดิตหรือสินเชื่อบุคคลให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ การจัดให้มีสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม การแจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขของสัญญาที่กระทบต่อสิทธิของลูกค้า รวมถึงปฏิบัติในเรื่องของการแจ้งนำส่งข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูล เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

- กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Internal Audit ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบฯ เพื่อทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับ

ดูแลกิจการของบริษัท โดยมีการรายงานผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง และความเห็นที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้การปฏิบัติงานถูกต้อง มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพทำให้เป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน

- บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา รวมถึงสอบทานการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้บริษัทมีการปฏิบัติตามสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานทางการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.ล.ต. สำนักงาน ป.ป.ง. บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เป็นต้น รวมทั้ง ติดตาม วิเคราะห์ผลกระทบของกฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยอาจสรุปเพื่อเผยแพร่สาระสำคัญ หรือจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ สามารถศึกษาผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของบริษัทได้จาก หัวข้อ เรื่อง “ลักษณะการประกอบธุรกิจ”

• การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

เป้าหมายด้านความยั่งยืน : การให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินงาน

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ถือว่าเป็นการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งหากมีระบบการควบคุมภายใน หรือระบบการป้องกันที่ไม่เพียงพออาจเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรมหรือโจรกรรมทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้มีความเสี่ยงสูงและก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การเงิน รวมถึงกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลได้ บริษัทจึงได้จัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตั้งแต่การสร้างระบบการป้องกัน การติดตามตรวจสอบ และการวางแผนแนวทางหรือมาตรการแก้ไข ดังนี้

▪ โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการ Information Technology Steering Committee (ITSC) ในการทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการควบคุม ติดตาม และจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการ Information Security Steering Committee (ISSC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัทให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และมาตรฐานต่างๆ วางแผนการใช้งานงบประมาณ ทรัพยากรสำหรับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัท รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานด้านสารสนเทศเพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งคณะกรรมการทั้ง 2 คณะมีการประชุมเพื่อร่วมพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

■ นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2561 บริษัทได้พิจารณาทบทวนนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

○ ด้านการเข้าถึงและใช้ข้อมูลลูกค้า

บริษัทได้มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าตามภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ตามสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับเท่านั้น โดยพนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลอื่น

○ ด้านการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า

บริษัทกำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทหรือของลูกค้าต่อบุคคลภายนอก โดยสามารถเปิดเผยได้หากเป็นบุคคล หรือหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย กรณีหากเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจบริษัทจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่ จะได้รับอนุมัติจากผู้บริหารก่อน หรือต้องมีกระบวนการควบคุมรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การจัดทำ Non-Disclosure Agreement (NDA) เป็นต้น

■ การดำเนินการด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

○ การดำเนินการเพื่อรองรับมาตรฐานสากล

ในปี 2561 บริษัทดำเนินโครงการ PCI-DSS และ ISO27001 เพื่อให้ระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลของบริษัทมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

○ การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังภัยคุกคามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Operation Center)

○ การติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนตัวลูกค้า

○ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแก่พนักงานภายใน

● การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : บริษัทมีการนำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้า ที่มีความสำคัญเพื่อรับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยระบุประเด็นความยั่งยืนด้านสังคม สิ่งแวดล้อม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงานปี 2561 : บริษัทนำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ากลุ่มงานหลัก กลุ่มที่ 1 ที่มีความสำคัญรับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้าร้อยละ 100

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยการคำนึงถึงผลกระทบต่อภาคสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทมีความเชื่อว่าการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนจะเป็นการสนับสนุนธุรกิจให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561 บริษัทมีจำนวนคู่ค้ารวมจำนวนไม่น้อยกว่า 600 ราย ซึ่งคู่ค้าทุกรายได้รับทราบและทำความเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ขึ้น เพื่อให้คู่ค้าของบริษัทได้รับทราบและปฏิบัติตามประกอบด้วยแนวปฏิบัติต่าง ๆ เช่น จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัยและชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม กฎหมายและข้อกำหนด โดยในระยะแรกบริษัทได้นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ากลุ่มงานหลักกลุ่มที่ 1 (กลุ่มงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ ที่มียอดการใช้จ่ายตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป) ที่มียอดการใช้จ่ายสูงสุด 10 อันดับแรก ตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยในขั้นตอนต่อไป บริษัทจะกำหนดให้คู่ค้าตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของบริษัท ซึ่งหากพบว่า มีคู่ค้ารายใดที่มีการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า บริษัทอาจมีการพูดคุยเพื่อให้คู่ค้าปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของบริษัทในอนาคต

- ในการว่าจ้างคู่ค้า หรือบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินธุรกิจแทนบริษัทในงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของบริษัท หรือไม่ใช่ธุรกิจที่บริษัทมีความชำนาญ บริษัทมีการดำเนินการ ดังนี้
 - บริษัทคำนึงถึงความสำคัญของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยได้จัดให้มีระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของบริษัทผู้ให้บริการ ตลอดจนการจัดทำสัญญาที่เป็นธรรม และมีการตรวจรับมอบสินค้าเพื่อให้ตรงตามสัญญาการใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนการจัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน และต้องไม่เข้าไปกระทำการที่ขัดกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารกรุงไทย เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์การใช้บริการ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงการติดตามดูแลโดยทุกหน่วยงานในบริษัทที่ประสงค์ว่าจ้างบุคคลภายนอกจะต้องปฏิบัติตามนโยบาย หรือระเบียบที่กล่าวข้างต้น
 - การติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพผู้ให้บริการภายนอกของหน่วยงานด้านปฏิบัติการ นอกจากมีจุดประสงค์เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกแล้ว ยังเป็นการเชื่อมต่อความต้องการของบริษัทคู่ค้า และลูกค้า เพื่อให้เกิดการปรับปรุงในกระบวนการทำงานและผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น จึงมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา

รวมถึงความพยายามในการลดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นในกระบวนการหรือในผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบ ผลที่ได้รับนอกจากช่วยลดภาระกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังทำให้ต้นทุนในการดำเนินการลดลงอีกด้วย ตัวอย่างผลการดำเนินการที่ผ่านมา เช่น การลดวัสดุสิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้าบางกลุ่ม เป็นต้น โดยการติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพนี้ยังเป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อให้ลูกค้าเสนอแนะและร่วมพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นธรรมด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าร่วมกันผ่านการประชุมร่วมระหว่างบริษัทที่จัดเป็นประจำอีกด้วย

- เคชีได้ร่วมกับบริษัทรับจ้างภายนอก (Outsource) ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานของบริษัทรับจ้างภายนอกเป็นประจำทุกปี เช่น พนักงานติดตามหนี้ พนักงานธุรการ พนักงานช่าง เป็นต้น
- ความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้ให้บริการภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในการดำเนินธุรกิจนั้นได้มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) โดยเริ่มจากการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการว่าจ้างการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

เห็นได้ว่าลูกค้าของบริษัทมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญในการจัดหาผู้ค้า โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือภายใต้ข้อกำหนดของสัญญาระหว่างกัน โดยได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติสำหรับให้หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างใช้ในการคัดเลือกผู้ค้านอกจากการปฏิบัติตามขอบเขตดังกล่าวแล้ว บริษัทได้กำหนดไว้เป็นข้อกำหนดในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัท กับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

มิติสังคม

• การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การดูแลให้บุคลากรของบริษัทได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมรวมถึงมีความรู้ ความสามารถพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และเติบโตในหน้าที่การงาน

ตลอดปี 2561 บริษัทให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคลากร การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน การเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมการทำงานให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา บนพื้นฐานของค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมเทียบเท่ากับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน การบริหารแรงงานและเคารพในความแตกต่าง หลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน การดูแลชื่อนามยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ตลอดจนการกำหนด

แผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม

• การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

- บริษัทมีการปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่น ๆ โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานทวงถามหนี้ (New Collector Training Program) โดยให้ความรู้และเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อให้มีการปฏิบัติงานในการทวงถามหนี้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้วาจาสุภาพ ไม่มีการข่มขู่ คุกคาม หรือเสียดสีลูกค้าย และเปิดเผยข้อมูลของลูกค้ายให้กับบุคคลที่สาม

- เพื่อให้มีการปฏิบัติสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน ในการรับสมัครพนักงานเข้าทำงาน บริษัทได้มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานโดยจะคำนึงถึงอายุ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้สมัครเป็นสำคัญ โดยไม่กีดกันหรือแบ่งแยกความหลากหลายทางเพศ ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือแม้แต่บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หากไม่ได้ป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง และสามารถแสดงศักยภาพที่เหมาะสมกับการทำงานให้ปรากฏชัด ก็สามารถเข้าทำงานกับบริษัทได้ รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน อันเนื่องมาจากการนับถือศาสนา เพศ หรือการศึกษา

- จำนวนพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการอัตรากำลังของบริษัทมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ในการสรรหาพนักงานในอัตราว่างที่มีอยู่เดิม จะพิจารณาสรรหาจากภายในบริษัทก่อนเป็นหลัก หรือหากเป็นงานใหม่ที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านและไม่สามารถจัดสรรได้จากภายในบริษัทแล้ว จึงค่อยพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกเพิ่มเติม ทั้งนี้ การรับพนักงานใหม่จะพิจารณารับเพิ่มตามความจำเป็นของธุรกิจ โดยพิจารณาคุณสมบัติ ความสามารถ ประสบการณ์ รวมถึงกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับอุตสาหกรรม

| ประเภทพนักงาน | เพศ | จำนวน (คน) | | |
|-----------------|------|------------|---------|---------|
| | | ปี 2561 | ปี 2560 | ปี 2559 |
| พนักงานเข้าใหม่ | ชาย | 157 | 118 | 136 |
| | หญิง | 336 | 278 | 258 |
| รวม | | 493 | 396 | 394 |
| พนักงานพ้นสภาพ | ชาย | 118 | 129 | 113 |
| | หญิง | 276 | 291 | 185 |
| รวม | | 394 | 420 | 298 |

หมายเหตุ : จำนวนการลาออก ไม่นับรวมพนักงานเกษียณอายุ เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่ผ่านเกณฑ์การบรรจุ สิ้นสุดสัญญาจ้างงาน หรือเลิกจ้าง

■ การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

กำหนดคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี (Salary Increase) และเงินรางวัลพิเศษประจำปี (Performance Incentive) การเลื่อนตำแหน่งประจำปี (Promotion) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินงานของบริษัทในการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ในปี 2561 บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1,767 คน สามารถแบ่งตามเพศ ประเภทการจ้าง และระดับพนักงาน ดังนี้

หน่วย : คน

| ข้อมูลจำนวนพนักงาน | | | ปี 2561 | | | ปี 2560 | | | ปี 2559 | | |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|
| จำแนกตามประเภทการจ้าง | | จำแนกตามระดับพนักงาน | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม |
| พนักงาน | พนักงานประจำ (Full Time) | ผู้บริหารระดับสูง | 17 | 11 | 28 | 18 | 14 | 32 | 19 | 14 | 33 |
| | | ผู้บริหารระดับกลาง | 126 | 166 | 292 | 124 | 146 | 270 | 117 | 147 | 264 |
| | | พนักงานปฏิบัติการ | 414 | 814 | 1,228 | 406 | 806 | 1,212 | 416 | 799 | 1,215 |
| | รวม | | 557 | 991 | 1,548 | 548 | 966 | 1,514 | 552 | 960 | 1,512 |
| | พนักงานสัญญาจ้าง | Contractor | 70 | 149 | 219 | 63 | 166 | 229 | 80 | 215 | 295 |
| | รวมทั้งหมด | | 627 | 1,140 | 1,767 | 611 | 1,132 | 1,743 | 632 | 1,175 | 1,807 |

● บริษัทได้มีการว่าจ้างพนักงานที่บกพร่องทางร่างกายเข้ามาปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานไอที เพื่อให้ได้รับโอกาสและผลตอบแทนเทียบเท่ากับพนักงานซึ่งเป็นคนปกติ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีเจตนาเพื่อคุ้มครองให้คนพิการมีงานทำหรือประกอบอาชีพ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติโดยมิได้เป็นธรรมเนื่องจากสาเหตุทางกายและสุขภาพ ซึ่งมีบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐ และนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 หรือเลือกดำเนินการให้สัมปทานตามมาตรา 35 นอกจากนี้ บริษัทมีการดูแลพนักงานประสบปัญหาด้านสุขภาพ โดยปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบตามศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกระทบกับสุขภาพของพนักงานน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ในปี 2561 ที่ผ่านมามีบริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการส่งเงินเข้ากองทุนคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 34 มาเป็นการจ้างเหมาบริการ ตามมาตรา 35 ตามที่กระทรวงแรงงานได้รณรงค์และส่งเสริมให้สถานประกอบการต่าง ๆ จ้างคนพิการตามแนวทางใหม่ ที่ปรับเงื่อนไขจากเดิมที่จ้างทำงานได้เฉพาะสถานประกอบการเท่านั้น มาเป็นการจ้างทำงานนอกสถานประกอบการในชุมชน หรือองค์กรสาธารณประโยชน์ ที่เป็นภูมิลำเนาของคนพิการเอง หรือให้การส่งเสริมอาชีพอิสระ โดยมีมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมทำหน้าที่เข้ามาประสานงานกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการจ้างงานคนพิการ และเชิญชวนให้สถานประกอบการจ้างคนพิการตามแนวทางใหม่ ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่คนพิการโดยตรง และช่วยให้คนพิการที่อยู่ห่างไกลได้รับโอกาสมีอาชีพ มีงานทำอย่างทั่วถึง สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดย ในปี 2561 บริษัทฯ ได้มีการว่าจ้างคนพิการตามมาตรา 35 เป็นจำนวน 17 ราย ทั้งนี้ การจ้างคนพิการดังกล่าว บริษัทจะดำเนินการโอนเงินค่าจ้างเข้าบัญชีคนพิการโดยตรงไม่ผ่านคนกลางหรือมูลนิธิใดๆ จึงไม่เกิดปัญหาการร้องเรียนจากคนพิการเนื่องจากได้รับค่าจ้างเหมาจ่ายโดยตรงจากบริษัท

• การดูแลสุขภาพของพนักงาน บริษัทมีความห่วงใยสุขภาพของพนักงาน โดยได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน หรือครอบครัวของพนักงาน ดังนี้

- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงาน ณ โรงพยาบาลชั้นนำ เพื่อให้พนักงานเกิดความใส่ใจในการดูแลสุขภาพของตนเอง และลดอาการเสี่ยง รวมถึงป้องกันการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ
- จัดให้มีห้องพยาบาล พยาบาล บริการด้านการแพทย์ รวมถึง จัดให้มียาและเวชภัณฑ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับพนักงานตามมาตรฐานที่เหมาะสม โดยพนักงานสามารถเข้ารับบริการได้ทุกวันในเวลาทำการ ซึ่งเป็นการลดการพึ่งพาผู้อื่นลง และเป็นการช่วยเหลือพนักงานโดยเน้นในเรื่องการพัฒนาแผนการให้การสงเคราะห์ การรักษาโดยการให้ยา ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาชั่วคราว และพัฒนาให้พนักงานสามารถดูแลตนเองได้ และเจ็บป่วยน้อยลง
- จัดให้มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น วัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น
- จัดบรรยายโดยคุณหมอบริการจากโรงพยาบาลชั้นนำเพื่อให้ความรู้ข้อมูลด้านสุขภาพกับพนักงานเป็นการป้องกันและส่งเสริมด้านสุขภาพให้สามารถทำงานควบคู่กับการมีสุขภาพที่แข็งแรง เช่น โภชนาการที่ดีมีชัยห่างไกลโรค, ออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น
- บริษัทมีการจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานและครอบครัวไปถึงครอบครัวของพนักงานด้วย ซึ่งกำหนดเป็นภาคสมัครใจ โดยบริษัทจะจ่ายค่าเบี้ยประกันสุขภาพของครอบครัวพนักงานให้จำนวน 50%

• การจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้

| สวัสดิการ | ประเภทพนักงาน | | |
|-------------------------------|---------------|------------------|-----------------|
| | พนักงานประจำ | พนักงานสัญญาจ้าง | ลูกจ้างชั่วคราว |
| เงินเดือน | / | / | / |
| ค่าล่วงเวลา | / | / | / |
| ฝึกอบรม / พัฒนาพนักงาน | / | / | / |
| เงินช่วยเหลือเพื่อจัดการงานศพ | / | / | / |
| เงินช่วยเหลือกรณีคลอดบุตร | / | / | / |
| ค่ารักษาพยาบาล | / | / | / |
| กระเช้าเยี่ยมไข้ | / | / | / |
| เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส | / | / | / |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | / | X | X |
| ตรวจสุขภาพประจำปี | / | / | / |

• ในการใช้บริการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) ให้ปฏิบัติงานในนามของบริษัท บริษัทมีการกำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการของบริษัทผู้รับว่าจ้างให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานในสังกัดอย่างเป็นธรรมทุกกรณี ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด นอกจากนี้ บริษัทยังมีการดูแล ให้คำปรึกษา และประสานงานระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงานของบริษัท Outsource กับบริษัท Outsource ในกรณีที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัย

- การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - บริษัทมีการกำหนดและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - มีการจัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง
 - ติดตาม ใ้ระวัง และจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ
 - ติดตามประเมินผลด้านความสะอาดของพื้นที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
 - ติดตามผล และบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บาดเจ็บ ตลอดจนให้การดูแลพนักงานที่บาดเจ็บให้ได้รับการรักษาจนสามารถใช้ชีวิตเป็นปกติในการทำงาน

จำนวนและอัตราการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน ปี 2561

หน่วย : คน

| ตัวชี้วัด | สำนักงานใหญ่ | | | จุดบริการ Touch ทั่วประเทศ | | | รวมทั้งบริษัท | | |
|--|--------------|------|-----|-------------------------------|------|-----|---------------|------|-----|
| | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม |
| จำนวนการ บาดเจ็บจาก การทำงาน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| จำนวนการ เกิดอุบัติเหตุ ถึงขั้นหยุดงาน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

หมายเหตุ : พนักงาน คือ พนักงานประจำ, พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว

- บริษัทมีนโยบายพัฒนานุเคราะห์อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับพัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยในปี 2561 บริษัทอบรมพัฒนานุเคราะห์จำนวน 219 หลักสูตร รวมถึงกิจกรรมต่าง โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

- หลักสูตรปฐมนิเทศ มีการจัดอบรมให้กับพนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัท คุณธรรมจริยธรรม หลักความยั่งยืนของธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การต่อต้านคอร์รัปชัน และปลูกฝังค่านิยมหลัก (Core Values) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมร่วมที่หล่อหลอมให้พนักงานมีคุณลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้สามารถรับผิดชอบต่อหน้าที่ในปัจจุบันและพร้อมที่จะเติบโตในอนาคต โดยมี

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรปฐมนิเทศทั้งสิ้น 362 คน โดยภายหลังจากการอบรมปฐมนิเทศ บริษัท ได้จัดให้พนักงานทำแบบทดสอบเพื่อประเมินความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้อบรม ซึ่งพนักงานจะต้องผ่านการทดสอบไม่ต่ำกว่า 85%

- หลักสูตรตามกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้าและพัฒนากระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทจัดหลักสูตร "Leading Innovation with Design Thinking" ให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้กระบวนการในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยผู้เรียนได้นำความรู้และทักษะจากกระบวนการ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบและสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ
- หลักสูตรหลัก (Core Course) เพื่อสร้างเสริมคุณลักษณะสำคัญของพนักงานตาม Core values หลักขององค์กร (Courageous , Smart Simplicity, Meaningful) เช่น หลักสูตรจุดประกายความรู้สู่ KTC และ KTC Synergy 2018 ที่ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ เข้าใจและฝึก Core values เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและการทำงาน
- กลุ่มหลักสูตร Functional Course เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถและพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น Future Market Access Strategies, Machine Learning for Business, Data Wrangling, Process Improvement for Productivity, Customer Experience Management, Service Beyond Expectation, Service Quality Contact Center, Analytics Enablement Program เป็นต้น
- นอกจากหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะและคุณลักษณะในด้านต่างๆ แล้ว บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ จัดกิจกรรม KTC Knowledge Sharing สร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร, การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรออนไลน์ผ่าน Coursera ซึ่งพนักงานสามารถที่จะเลือกเรียนในหัวข้อที่สนใจซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรม KTC Cinema ส่งเสริมการเรียนรู้หลักสูตรออนไลน์ผ่านภาพยนตร์ร่วมพูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่าน Community ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยในปี 2561 ที่ผ่านมามีพนักงานมีการอบรมเฉลี่ยต่อปีคิดเป็น 21.33 ชั่วโมง
- บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรม พัฒนาทางด้านจิตใจและศีลธรรม มุ่งเน้นให้พนักงานสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและปรับทัศนคติที่เหมาะสมทั้งต่อตัวเองและต่อการทำงาน ผ่านโครงการ "ดีที่ออกซ์ ดีที่อลด์ คุณธรรมนำทาง" ซึ่งในปี 2561 ได้พาพนักงานไปปฏิบัติธรรมอบรมถือศีล 8 ณ วัดป่าศรีถาวรนิมิต อ.ปากพลี จ.นครนายก และกิจกรรมใส่บาตรพระสงฆ์จำนวน 9 รูปเนื่องในวันปีใหม่ในวันที่ 3 มกราคม 2561 และวันสงกรานต์ในวันที่ 12 เมษายน 2561

- กิจกรรม KTC Sit & Talk ซึ่งเป็นกิจกรรมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจและการติดตามทิศทางเศรษฐกิจโลกและไทยจากวิทยากรผู้มีความรู้ ในหัวข้อต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น Creativity for Change พลังแห่งความคิดสร้างสรรค์, Design Thinking, Blockchain The Next Technology in Your Life, ทิศทางและความเสี่ยงเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย, จาก Passion สู่ Tourism Blockchain, Making impact With Big Data, Consumer & Technology Trend 2018, รู้เท่าทันความเสี่ยงในการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์, NEXT-GEN PAYMENT, You Are More Powerful Than You Think
- บริษัทได้จัดให้มีโครงการ KTC LEARN & EARN อย่างต่อเนื่องผ่านการพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพร่วมกับสังคมไทยมายาวนานเป็นปีที่ 15 เพื่อสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่การเป็นผู้นำ เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษา ก่อนก้าวไปสู่ชีวิตการทำงานจริง ให้เยาวชนรู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ ได้เปิดโลกทัศน์ ประสบการณ์การทำงานจริงที่หาไม่ได้จากห้องเรียนและยังสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานและเป็นประโยชน์กับคุณภาพชีวิต โดยในปี 2561 บริษัทฯ ดำเนินการภายใต้แนวคิด “Digital# Me” มีวัตถุประสงค์ให้เยาวชนนิสิตนักศึกษาในโครงการ LEARN & EARN รู้เท่าทันโลกดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาททั้งภาคธุรกิจและสังคม บริษัทเล็งเห็นว่าโครงการ KTC LEARN & EARN จะช่วยพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้นิสิตนักศึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมาต่อยอดในชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม คีตนอกกรอบและน่านวัตกรรมมาปรับใช้ในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ
- บริษัทได้รวบรวมสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ไว้บน Intranet เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถศึกษา และทบทวนเนื้อหาของสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากประกาศและระเบียบภายในที่สำคัญของบริษัท เช่น หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัท นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานจะต้องตอบแบบทดสอบเพื่อประเมินผลความรู้ ความเข้าใจและเป็นการสร้างความตระหนัก (Awareness) ถึงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำคัญผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

◇ การจัดทดสอบเพื่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ "หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Self-Assessment)" ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | ตัวชี้วัด / เป้าหมาย | ผลการประเมินฯ |
|------------------------|---|---------------|
| จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ | มีผู้เข้าฝึกอบรม 97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมด | ร้อยละ 98.77 |
| ความรู้ ความเข้าใจ | ร้อยละ 100.00 | ร้อยละ 100.00 |

◇ จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับผู้บริหารและพนักงานประจำ โดยปี 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | | เกณฑ์ชี้วัด | ผลการประเมินฯ |
|--|-------------------------|--|-------------------------------------|
| พนักงานที่ต้องเข้ารับ การฝึกอบรม ตามระเบียบฯ | จำนวนผู้เข้าอบรม | 97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมดของกลุ่มนี้ (พนักงานทั้งหมดในกลุ่มนี้ 703 คน) | ร้อยละ 97.87 ของ พนักงานกลุ่มนี้ |
| | ความรู้ ความเข้าใจ | จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 70% ขึ้นไป เท่ากับ 90% -< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมดของกลุ่มนี้ | ร้อยละ 100 ของ พนักงานกลุ่มนี้ |
| | | จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ในแต่ละหมวดวิชาไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 | ร้อยละ 100 ของ พนักงานกลุ่มนี้ |
| พนักงาน ทั่วไป | จำนวนผู้เข้า ฝึกอบรม | 97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมด (พนักงานทั้งหมดในกลุ่มนี้ 1,029 คน) | ร้อยละ 98.64 ของ พนักงานกลุ่มนี้ |
| | ความรู้ ความเข้าใจ | จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 80% ขึ้นไป เท่ากับ 90% -< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด | ร้อยละ 99.41 ของ พนักงานกลุ่มนี้ |

◇ จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตแก่พนักงานบริษัท ในหัวข้อ “กฎหมายน่ารู้ สำหรับชาว KTC” โดยผลการประเมินมี ดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | เกณฑ์ชี้วัด | ผลการประเมินฯ |
|--------------------|----------------|---------------|
| ความรู้ ความเข้าใจ | ≥ ร้อยละ 85.00 | ร้อยละ 99.00 |

◇ จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ” Risk Awareness” โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับนิยามความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง และเหตุการณ์ความเสียหาย (Loss Data) จากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยปี 2561 มีผลการประเมินดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | เกณฑ์ชี้วัด | ผลการประเมินฯ |
|--------------------|----------------|---------------|
| ความรู้ ความเข้าใจ | ≥ ร้อยละ 85.00 | ร้อยละ 98.46 |

◇ KTC Product Knowledge ตามนโยบายของการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) กำหนดให้พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ต้องและเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ มีผลการประเมิน ดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | เกณฑ์ชี้วัด | ผลการประเมินฯ |
|--------------------|----------------|---------------|
| ความรู้ ความเข้าใจ | ≥ ร้อยละ 85.00 | ร้อยละ 97.79 |

◇ KTC Core Business Process เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า มีผลการประเมิน ดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | เกณฑ์ชี้วัด | ผลการประเมินฯ |
|--------------------|----------------|---------------|
| ความรู้ ความเข้าใจ | ≥ ร้อยละ 85.00 | ร้อยละ 92.51 |

◇ หลักเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ มีผลการประเมิน ดังนี้

| เรื่องที่ประเมิน | เกณฑ์ชี้วัด | ผลการประเมินฯ |
|--------------------|----------------|---------------|
| ความรู้ ความเข้าใจ | ≥ ร้อยละ 85.00 | ร้อยละ 94.56 |

• การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : บริษัทให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม

บริษัทให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนให้กับสมาชิกและประชาชนทั่วไป โดยได้จัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม ดังนี้

1. ด้านการเสริมสร้างความรู้ (กลุ่มเป้าหมาย : ชุมชน สื่อมวลชน และเยาวชน)

มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่หลากหลายในรูปแบบของการแบ่งปันความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ โดยร่วมมือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ องค์กรเอกชนและภาครัฐต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด: ผู้ด้อยโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตไทย รากเหง้า การเกษตรแบบพอเพียง ศาสนาและความเชื่อ ประกอบด้วย

- “เคทีซีส่งภาษามือ ชวนน้องเรียนรู้วิถีเกษตร” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 6 ที่บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนเศรษฐเสถียรและสื่อมวลชน รวม 80 คน ร่วมกิจกรรม ณ แหล่งท่องเที่ยวเรียนรู้เชิงเกษตรสวนผักขามเมือง บางแค โดยนำนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินเรียนรู้วิถีชีวิตเกษตรดั้งเดิมและวิถีชีวิตความเป็นชาวสวนที่ส่งสมภูมิปัญญามาตั้งแต่บรรพบุรุษ เรียนรู้กระบวนการปลูกผักปลอดสารพิษและลงมือปลูกด้วยตนเอง ตลอดจนร่วมทำก๋วยเตี๋ยวลุยสวน ขนมต้มและถั่วแปบ ซึ่งเป็นขนมไทยโบราณ และเรียนรู้วิถีการสานปลาตะเพียนจากใบเตยสด งานฝีมือจากผลิตผลในสวนและภูมิปัญญาชาวบ้าน
- “เคทีซีชวนน้องสุขได้ถ้าใจพอ ต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นป้าชายเลน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปราณีและสื่อมวลชน รวม 60 คน ร่วมกิจกรรม ณ โรงเรียนคลองพิทยาลงกรณ์ โดยเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน ทำเวิร์คช็อป “ผ้ามัดย้อม” จากเปลือกผลต้นตะขุน พร้อมร่วมกัน “ปลูกป้าชายเลน” รักษาสมดุลของระบบนิเวศน์ และลงมือทำ “ขนมจาก” ขนมพื้นบ้านในแถบจังหวัดสมุทรสงครามที่มีประวัติยาวนานหลายชั่วอายุคน
- “เคทีซีชวนน้องใช้กายสัมผัส เรียนรู้ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาไทย” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 4-5 โรงเรียนคนตาบอดกรุงเทพ รวม 60 คน ร่วมกิจกรรม ทราบถึงประวัติความเป็นมาของเสาชิงช้า และเรียนรู้ผ่านการสัมผัสประติมากรรมต่างๆ ภายในวัดสุทัศนเทพวรารามราชวรมหาวิหาร พร้อมทั้งเรียนรู้ความหมายของวิถีเกษตรพอเพียง นวัตกรรมกลางกรุง ด้วยการลงมือปลูกข้าว เก็บเกี่ยว ปลูกผักเลี้ยงปลา ณ แหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา เกษตรพอเพียง ภายในโรงเรียนวัดสุทัศน
- “เคทีซีชวนน้องท่องกรุง เรียนรู้วัฒนธรรมผ่านวิถีชุมชน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดราชสิงขร ร่วมกิจกรรมเรียนรู้ประวัติศาสตร์จากวัดสุวรรณาราม ราชวรวิหาร ชมสาธิตประเพณีการวิ่งม้าเก๋บน ฟังเรื่องราวของชุมชนตรอกข้าวเม่า ร่วมเวิร์คช็อป “ข้าวเม่าหมี” อาหารว่างโบราณ และชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ยังเก็บรวบรวมข้าวของเครื่องใช้ในอดีต
- “เคทีซีชวนน้องถอดรหัสไทยไปกับมิวเซียมสยาม” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนโรงเรียนสวัสดีวิทยา รวม 40 คน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมท่องเที่ยวเชิงแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์ให้กับเยาวชนไทย และเพื่อร่วมสนับสนุนให้คนไทยหันมาสนใจท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ณ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มิวเซียมสยาม
- “เคทีซีชวนน้อง ๆ มุลินธิบ้านนกขมิ้นท่องวิถีถิ่น” โดยเรียนรู้ประวัติศาสตร์และงานศิลปวัตถุจากการเยี่ยมชมวัดจำปา รับรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่คงความเป็นธรรมชาติไว้โดยไม่มีการแต่งแต้มของชุมชนเกาะศาลเจ้าหรือชุมชนวัดจำปา และร่วมทำงานฝีมือ “พวงแขวนแบ่งพวง” งานประณีตศิลป์และขนมหวานชาววัง “ฝอยทอง”

งานเสวนาแบ่งปันความรู้ถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ให้กับแฟนเพจ KTC CSR Club ได้รับชมและสามารถสอบถามคำถามและเล่นเกมเข้ามาในระหว่างที่มีการถ่ายทอดสด โดยเชิญวิทยากรพิเศษที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน ร่วมพูดคุยอย่างเป็นกันเอง ประกอบด้วย

- เสวนา “KTC FIT Talks” จัดขึ้นเพื่อแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Finance) นวัตกรรม (Innovation) และเทคโนโลยี (Technology) โดยในปี 2018 ได้จัดเสวนาในหัวข้อ “KTC FIT Talks รู้เท่าทันความเสี่ยงในระบบการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์” โดยมีสื่อมวลชนและบุคลากรในเคทีซีให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมในห้องเสวนามากมายกว่า 200 คน นอกเหนือจากการรับชมถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก
- บรรยายธรรมพิเศษ “รักอันบริสุทธิ์” เนื่องในวันแม่แห่งชาติ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3-4 โรงเรียนปทุมคงคา รวม 400 คน

จัดทริปแบ่งปันความรู้ ภายใต้ชมรม KTC PR Press Club เพื่อร่วมนำเสนอมุมมองและเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนร่วมจรดใจให้เกิดสังคมการทำดี โดยในปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมภายใต้แนวคิด “ย้อนกาลเก่า เล่ารัตนโกสินทร์ ยินผ่านวรรณกรรม” โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านประวัติศาสตร์ให้ความรู้และนำชมสถานที่แห่งประวัติศาสตร์สำคัญในช่วงรัชกาลที่ 1-9 อาทิ วัดพิชัยญาติ วัดประยุรวงศาวาส นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร สวนสมเด็จพระเจ้า เป็นต้น

2. ด้านเยาวชนและการศึกษา

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ให้กับเยาวชนและการศึกษา บริษัทฯ ได้ร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรมมอบสิ่งของทุนการศึกษา สนับสนุนโครงการ สถาบันการศึกษา องค์กรการกุศลและมูลนิธิต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 245,000 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- มอบคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะสภาพดีพร้อมใช้งาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียน ให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 ค่ายพญาเงาเมือง อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ซึ่งเดินทางมาร่วมโครงการศึกษาธรรมชาติทางทะเลกับ Shred2Share ปีที่ 10

3. ด้านกีฬาและสุขภาพ

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านกีฬาและสุขภาพ บริษัทได้ร่วมมอบเงินสนับสนุนหน่วยงาน รวมทั้งการแข่งขันและการจัดกิจกรรมด้านกีฬา ให้กับสมาคม ชมรม หรือมูลนิธิ เช่น สมาคมผู้สื่อข่าวสมาคมต่าง ๆ เป็นต้น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 225,000 บาท

4. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทได้มีส่วนร่วมโดยการบริจาคเงิน หรือร่วมเป็นผู้สนับสนุนโครงการกับมูลนิธิ สมาคมต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,354,000 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เคทีซีมอบระบบผลิตน้ำประปาและน้ำดื่มแบบเคลื่อนที่ให้กับมูลนิธิชัยพัฒนามูลค่า 2,354,000 บาท เพื่อนำไปช่วยเหลือในพื้นที่ทุรกันดารและประสบอุทกภัย
- บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในโครงการ “บริจาคโลหิตกับสภาภาษาชาวไทย ซึ่งจัดเป็นปีที่ 12 และในปี 2561 ได้รับการบริจาคโลหิตเป็นจำนวน 183,150 ซีซี การแบ่งปันบริจาคสิ่งของให้ “ห้องใต้บุญ” ของสภาภาษาชาวไทย เพื่อนำไปจำหน่ายและนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ของสังคม

5. ด้านศาสนา

เคทีซียังได้เป็นส่วนหนึ่งในการร่วมทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ด้วยการทำบุญถวายปัจจัยแด่พระภิกษุสงฆ์ และพุทธสถานต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 168,500 บาท

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

- เคทีซีมี 2 องค์การ ธปท. และกรมบังคับคดี จัดมหกรรมประνομหนี้ และจัดสัมมนาให้ความรู้ในหัวข้อ บริหารการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี พร้อมใกล้เคียงประνομหนี้ให้กับลูกหนี้ที่มีภาระหนี้ติดพัน นอกเหนือจากมาตรการความช่วยเหลือเรื่องส่วนลดดอกเบี้ย หรือระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ
- บริษัทได้ร่วมกับศาลยุติธรรม จัดทำโครงการ “การจัดงานมหกรรมใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ประจำปี 2561” เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ตามกำลังความสามารถ และจะดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือปรับปรุงบัญชีของลูกหนี้ให้ถูกต้องในกรณีที่เกิดความผิดพลาด โดยในปี 2561 บริษัทได้จัดทำโครงการในจังหวัดตามภูมิภาคต่าง ๆ โดยมีจำนวนลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 7,088 ราย มูลค่ายอดหนี้ตามคำพิพากษาสำเร็จ คิดเป็น 94.77% นอกจากนี้ได้ร่วมกับกรมบังคับคดี ในการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พร้อมใกล้เคียงประνομหนี้ให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาภัยพิบัติน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ และโครงการพิเศษอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการบรรเทาทุกข์ให้กับลูกหนี้ และเป็นการร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ
- ในกรณีที่มีการโต้แย้งเกี่ยวกับภาระหนี้ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ บริษัทจะดำเนินการแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริงให้ได้ความชัดเจนแก่ผู้บริโภค
- บริษัทมีนโยบายเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกหนี้ และมีการออกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เอาเปรียบลูกหนี้ รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นธรรม
- บริษัทมุ่งเน้นให้สมาชิกมีวินัยทางการเงินและมีการบริหารรายได้ที่มีประสิทธิภาพและสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยปลอดภาระหนี้ จึงได้เริ่มจัดสัมมนาขึ้นอย่างต่อเนื่องในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มวินัยทางการเงิน การสร้างอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้และการลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่สมาชิก โดยสมาชิกสามารถเข้าร่วมโครงการโดยเสียค่าใช้จ่ายในราคาพิเศษ และ/หรือใช้คะแนนสะสมเพื่อสมัครร่วมโครงการได้ เช่น “Workshop ก้าวแรกสู่การเป็นบาร์istasมืออาชีพ” “กิจกรรม Macaron ขนมหวานยอดฮิต” “กิจกรรมขนมเปียะทำกินง่ายทำขายรวย” “กิจกรรมขนมชั้นกุหลาบ ขนมไทยสร้างรายได้เสริม” และ “Workshop เพาะเห็ด” เป็นต้น โดย

การคัดสรรวิทยากรผู้มีความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ มาบรรยายพร้อมจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องควบคู่กันไป

- บริษัทติดต่อสื่อสารกับผู้ถือหุ้นผ่าน “The Sovereign” ซึ่งเป็นเอกสารแจ้งสิทธิประโยชน์และให้สิทธิผู้ถือหุ้นเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ตลอดจนเวิร์คช็อปสนทนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยตลอดปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้กับผู้ถือหุ้นทั้งหมดทั้งสิ้น 16 กิจกรรม
- การให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุด (24x7 service)
 - จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้สินค้าและบริการสมาชิกด้วยความเต็มใจ และมีการจัดตั้งทีมงาน (Manager on Shift) ที่คอยทำ Monitor Real-time ซึ่งพร้อมปรับเปลี่ยนแผนรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า
 - จัดทำสรุปรายงานตัวเลขปริมาณการรับสายโทรศัพท์จากลูกค้าและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบกับการบริการลูกค้าและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีการนำตัวเลขไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันปัญหาแบบยั่งยืน

7. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

- บริษัทได้จัดทำระบบเปิดให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีทั่วประเทศสามารถใช้คะแนนสะสมที่มี แทนค่าด้วยเงินสดบริจาคช่วยเหลือองค์กรการกุศลที่ให้ความดูแลผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ 25 แห่ง ภายใต้ “โครงการคะแนนแทนเงินบริจาค” โดยสามารถใช้คะแนนสะสม 1,000 คะแนน แทนเงินบริจาค 100 บาท โดยแจ้งความประสงค์ผ่านพนักงานทาง Contact Center หรือศูนย์บริการสมาชิก KTC Touch ทุกสาขา หรือทำการรายการด้วยตนเองผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน “KTC Mobile” เว็บไซต์ “KTC Online” โดยเคทีซีจะรวบรวมคะแนนสะสมที่ได้รับบริจาค เปลี่ยนเป็นเงินเพื่อส่งมอบให้กับองค์กรการกุศลต่าง ๆ หรือร่วมบริจาคโดยหักชำระเป็นรายเดือนผ่านบัตรเครดิต รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้สมาชิกสามารถบริจาคด้วยเงินสดผ่านกล่องรับบริจาคที่ตั้งอยู่ตามจุดให้บริการลูกค้า หรือการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสมทบทุนเงินบริจาคเพิ่มจากยอดการใช้จ่ายของลูกค้า เช่น “โครงการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบเหตุน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ” “โครงการร่วมสมทบทุนก่อสร้าง สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี” “โครงการสมทบทุนอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา โรงพยาบาลศิริราช โครงการสมทบทุนเพื่อจัดหาเครื่องมือแพทย์ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว” เป็นต้นโดยในปี 2561 มียอดการใช้คะแนนสะสมเพื่อบริจาคคิดเป็นเงิน 1,904,344.31 บาท
- บริษัทได้จัดส่งจดหมายได้เรีคเมลถึงสมาชิกที่มีประวัติการบริจาคโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อหารายได้สมทบทุนให้กับสภาการศึกษาไทย โดยหักค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อสร้างตึกและเครื่องมือแพทย์อาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และมูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ ในประเทศไทย เพื่อสมทบทุนสนับสนุนเด็กยากไร้ในโรงเรียนทุรกันดาร

มิติสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : มุ่งเน้นการลดอัตราการใช้พลังงาน โดยใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนทุกกิจกรรมที่นำไปสู่การลดก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมีความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกอันเกิดจากภาวะเรือนกระจก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของสิ่งมีชีวิตและการอยู่รอดของมนุษย์ในอนาคต ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

● การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

1. ใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ และประหยัดพลังงาน
2. ลดการใช้พลังงานและลดการใช้ทรัพยากร
3. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้พลังงานขององค์กร
4. ใช้พลังงานทางเลือก หรืออุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- บริษัทมีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นหนึ่งในแนวคิดหลักของการจัดทำkeitซึ่งมีเป้าหมายให้พนักงานทั้งบริษัทร่วมกันลดการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็น และจัดเก็บเอกสารสำคัญด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบของไฟล์ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน และจัดส่งโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งเอกสารส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น รวมถึงการใช้กระดาษรีไซเคิลภายในหน่วยงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษซึ่งผลิตจากทรัพยากรธรรมชาติแล้ว ยังช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บและสะดวกต่อการสืบค้น และประหยัดพลังงานไฟฟ้าในการถ่ายสำเนา เช่น ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อบริษัท ได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเครดิต แบบ Host to Host เพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบงาน และกำหนดสิทธิเฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้แทนการพิมพ์เอกสาร หรือการแจ้งข้อมูลเครดิตบูโร ผ่านใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย หรือการลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดทำข้อมูลให้กับลูกค้าปลายปี หรือการส่งเอกสารต้นฉบับให้กับเครดิตบูโร หรือการเรียกดูและใช้ข้อมูลของศูนย์บริการสมาชิก เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการและจัดการทำงาน จะจัดเก็บข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการแทนการส่งพิมพ์รายงานต่าง ๆ ออกมา แม้แต่ในการดำเนินคดีของฝ่ายกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมากในการฟ้องร้องดำเนินคดี การคัดถ่ายเอกสารเกี่ยวกับใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย จะดำเนินการคัดถ่ายโดยใช้กระดาษทั้งสองด้าน สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ประมาณครึ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับศาลบางแห่งลดการใช้เอกสารในการดำเนินคดีเพื่อลดภาระการจัดเก็บเอกสารของศาล ทำให้ลดมลภาวะในการจัดเก็บเอกสารของศาล และเอกสารดังกล่าวสามารถนำมารีไซเคิลให้เกิดประโยชน์ได้

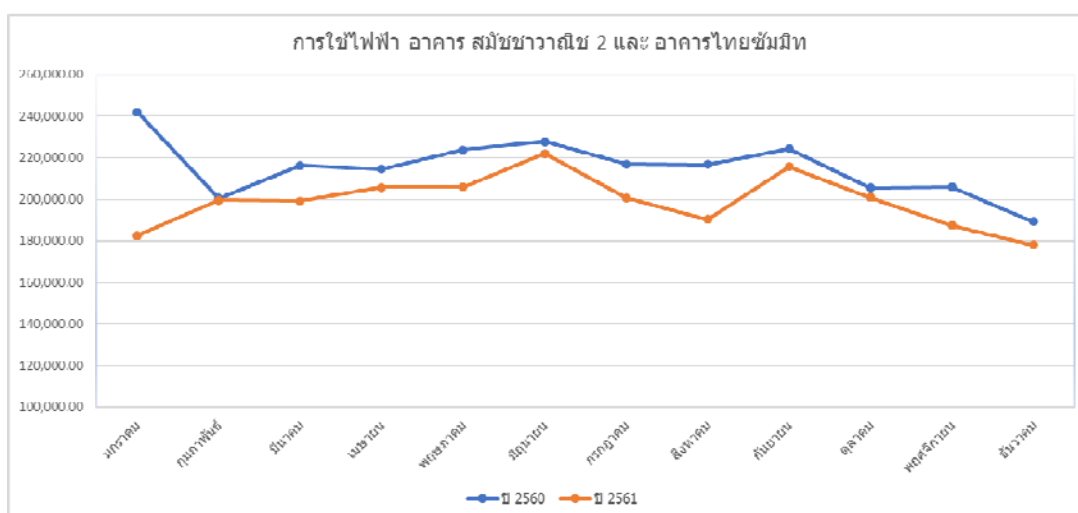
- บริษัทมีการจัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนำส่งให้ลูกค้าเพื่อใช้สำหรับทำคำขอต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เช่น แบบฟอร์มการขอวงเงินถาวร รวมถึงการจัดทำคำขออนุมัติระหว่างฝ่ายงานภายในบริษัท ซึ่งผู้ส่งสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบแทนการกรอกในกระดาษ และยังสามารถแนบเอกสารที่เป็นไฟล์รูปภาพ เช่น เอกสารที่ลูกค้าส่งผ่านโทรสาร คำสั่ง บันทึกรับข้อความต่าง ๆ หรือจากหน้าจอภาพของระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาสำหรับผู้รับเรื่องต่อไป รวมถึงการรวบรวมข้อมูลของเรื่องทั้งหมดนี้สามารถเก็บรวมและค้นหาจากระบบได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งพิมพ์ลงกระดาษ
- บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยได้เลือกใช้กระดาษถนอมสายตาสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท เช่น ใบสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคล และจดหมาย Newsletter ที่ส่งแจ้งโปรโมชั่นกับลูกค้า เป็นต้น จากผู้ผลิตงานด้านสิ่งพิมพ์ที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง Carbon Neutral Certification หรือ Green Print
- บริษัทได้จัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทดแทนการกรอกเอกสารกระดาษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน และประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร โดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ผ่านทาง i-Form บนระบบอินเทอร์เน็ต ของบริษัท เช่น การลงทะเบียนรับสมัครพนักงาน การเซ็นสัญญาจ้างงาน การขอหนังสือรับรอง การขอทำบัตรประกันสุขภาพใหม่ การขอทำบัตรพนักงานใหม่ การดำเนินการเรื่องการประเมินผลทดลองงาน รวมไปถึงการลาออกจากบริษัท
- การจัดเก็บฐานข้อมูลของพนักงานโดยใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เข้ามาดำเนินการ เพื่อช่วยให้การเก็บฐานข้อมูลของพนักงานและลดการใช้กระดาษให้น้อยลง โดยพัฒนา ระบบที่ใช้เชื่อมต่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลสามารถรองรับการใช้งานในอุปกรณ์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน เช่นการคิว หรือการอนุมัติใบลา และการคิวขออนุมัติค่าล่วงเวลา เป็นต้น
- ในขั้นตอนการสรรหาบุคลากร บริษัทได้ใช้ Google Form รวมถึงระบบ QR Code มาใช้เพื่อลดเอกสารเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อสมัครงานกับบริษัท อีกทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานอย่างมีระบบ
- การดำเนินการเกี่ยวกับการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและเชื้อเพลิง
 - บริษัทมีการนำระบบ Timer มาใช้ในการควบคุมการปิดเปิดไฟอัตโนมัติในบางพื้นที่ ซึ่งลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าได้ประมาณ 16.7%
 - บริษัทลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยเปลี่ยนระบบหลอดไฟแสงสว่างจากเดิม เป็น หลอดไฟฟ้า แบบประหยัดพลังงาน LED T5 ทั้งองค์กร รวมถึงจุดให้บริการลูกค้าทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากกว่าเดิม มีความสว่างสูง อายุการใช้งานยาวนานกว่า ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง อีกทั้งยังขนาดเล็กมีน้ำหนักเบาการใช้วัสดุและสารปรอทน้อยกว่า ทำให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าหลอดแบบเดิม ยกเลิกหลอดไฟในบริเวณที่ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน อาทิ

หลอดส่องหัวเสา จำนวน 345 หลอด ซึ่งลดค่าไฟฟ้าและค่าหลอดตามอายุการใช้งานได้ประมาณ 745,000 บาทต่อปี

ลดจำนวนครั้งในการเปลี่ยนหลอดไฟได้ประมาณ 83%

- บริษัทมีนโยบายปรับลดและประหยัดพลังงานที่ไม่จำเป็นในสำนักงาน โดยการบริหารเวลาในการเปิด-ปิดระบบปรับอากาศ ตั้งแต่เวลา 7.30 น. ถึง 18.00 น. ตามหลักการแล้วความเย็นยังคงอยู่แม้ปิดเครื่องปรับอากาศแล้วประมาณ 30 – 60 นาที รวมถึงการปรับลดอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมาสู่อุณหภูมิที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังจัดให้พนักงานที่ทำงานในช่วงกะดึก นั่งปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนด เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ซึ่งลดการใช้ไฟฟ้าได้ประมาณ 69,600 KWh ต่อปี

กราฟแสดงการใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน อาคาร UBC II และ TS ในปี 2560 - ปี 2561



- ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเชื้อเพลิง โดยกำหนดคุณสมบัติรถยนต์ส่วนบุคคลของทุกคันของบริษัท ให้ใช้น้ำมันที่ ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น น้ำมัน E20 เป็นต้น ในปี 2559 บริษัทประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงิน ประมาณ 12,000 บาท ปี 2560 ประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 85,000 บาท และในปี 2561 สามารถประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 90,000 บาท
- การดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมด้านชีวอนามัย ความปลอดภัยในอาคาร
 - บริษัทได้ทำการว่าจ้างผู้ชำนาญ เข้าทำความสะอาดภายในท่อจ่ายลมเย็นของระบบปรับอากาศ ภายใน สำนักงานใหญ่ เพื่อป้องกันการสะสมของฝุ่นละอองต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพ อนามัยของ พนักงาน อีกทั้งเป็นการลดและป้องกันการเจ็บป่วยของพนักงาน นอกจากนี้ยังทำให้ระบบปรับอากาศมี การส่งลมได้ดีขึ้นสามารถประหยัดไฟฟ้าได้มากขึ้น
- โครงการ Shred2Share
 - บริษัทตระหนักถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม และภูมิโຈิตได้เป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมโครงการ

Shred2Share โดยการนำกระดาษที่ไม่ได้ใช้งาน นำเข้าสู่กระบวนการทำลายเอกสารอย่างปลอดภัย ถูกวิธี และมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังเป็นการรักษาความลับของลูกค้า ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ลดการใช้ถ่านหิน ลดการใช้น้ำ และยังสามารถช่วยลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน (Global Warming) ได้อีกด้วย

| ปี พ.ศ. | ปริมาณเอกสาร (ตัน) | ลดก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ (กก.) | ลดการใช้ถ่าน หิน (กก.) | ลดการใช้น้ำ (ลบ.ม.) |
|--------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 2560 | 7.77 | 2,019.21 | 854.28 | 388.31 |
| 2561 (ม.ค. - ธ.ค.) | 14.58 | 3,788.70 | 1,602.91 | 728.60 |
| รวม | 22.35 | 5,807.91 | 2,457.19 | 1,116.91 |

10.3 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 2561 บริษัทไม่มีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ รายละเอียดของนโยบายบริษัท ได้มีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท ในหัวข้อ ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ <http://www.ktc.co.th/sites/ktc/corporate-governance/responsibility/> เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบอีกช่องทางหนึ่งด้วย

11.การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

11.1 สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

การควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ให้ความสำคัญและตระหนักว่า ระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจต่อฝ่ายบริหารในการช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจ ช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการตรวจสอบฯ) ⁽¹⁾ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การดูแลมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การทำรายการเกี่ยวโยงกัน ตลอดจนการติดตามควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัท การนำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ หรือไม่มีอำนาจ รวมทั้งช่วยปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินไม่ให้รั่วไหล สูญหาย หรือจากการทุจริตประทุมิชอบ บริษัทได้จัดให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุล โดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระทำหน้าที่ในการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลกิจการ ในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานของบริษัท โดยนำกรอบแนวทางของระบบการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากลของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management) มาประยุกต์ใช้ให้การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัทมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ฝ่ายจัดการของบริษัทจะนำผลการตรวจสอบไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนางานให้มีคุณภาพ และฝ่ายตรวจสอบภายในได้จัดให้มีระบบการติดตามการดำเนินการของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งยังจัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง

⁽¹⁾ คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2561 มีมติทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ เป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยกเลิกคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ปัจจุบันและเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ เห็นควรแก้ไขชื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบ” เป็น “คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561

นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน และมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปีโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน” ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้มีการเปิดเผยผลการประเมินฯ ไว้ใน “เอกสารแนบ 5 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ” ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2561 (แบบ 56-1) และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

ในปี 2561 บริษัทไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัท ดังนี้

- **สภาพแวดล้อมการควบคุม** บริษัทได้กำหนดให้มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเหมาะสม รวมทั้งกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจ และดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPI) เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร กำหนดให้มีคู่มือการใช้อำนาจและคู่มือการปฏิบัติงานของทุกระบบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ บริษัทยังปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัท ตระหนักถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้มโนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานมีความตระหนัก (Awareness) ในการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- **การประเมินความเสี่ยง** นอกจากการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน” ตามแนว COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) Framework ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แล้ว บริษัทยังได้จัดทำ การประเมินความเสี่ยงตนเองประจำปีตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันด้วย โดยทำการประเมินระดับความเสี่ยง คุณภาพการจัดการความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง พร้อมระบุแนวทางการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงตนเองดังกล่าว บริษัทต้องนำเสนอต่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วย
- **การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร** บริษัทได้มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน มีการทบทวนคู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือ / ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรและการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมทั้งมีการสอบทานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ในส่วน

ของการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบริษัทได้มีมติอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับที่กฎหมายบัญญัติที่ได้กล่าวถึงข้างต้น โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรมหรือรายการหรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรมหรือรายการหรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (“รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป”) รวมทั้งรายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบฯ และคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร หากบริษัทมีการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทจะจัดให้คณะกรรมการตรวจสอบฯ เป็นผู้พิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบฯ ไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่เกิดขึ้น บริษัทจะจัดให้มีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น ผู้สอบบัญชี หรือ ผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน หรือ สำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นอิสระจากบริษัทและบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว

- **ระบบสารสนเทศ และการสื่อสารข้อมูล** บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความปลอดภัยของข้อมูล ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บ และติดตามผลข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานและการนำข้อมูลที่สำคัญไปใช้ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร หรือผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ มีความครบถ้วนถูกต้องอย่างเพียงพอ ภายในเวลาที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้ข้อมูล และจัดให้มีระบบ Intranet เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ในการเผยแพร่นโยบาย กฎระเบียบคำสั่งและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

นอกจากนี้ ได้มอบหมายให้เลขาธิการบริษัทดูแลรับผิดชอบในการเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม รวมทั้งบันทึกสรุปความคิดเห็น และมติของที่ประชุมไว้อย่างชัดเจนในรายงานการประชุมของคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง สำหรับบุคคลภายนอก บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสารให้บุคคลภายนอกสามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด

- **ระบบการติดตาม และประเมินผล** คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้านบัญชีและการเงิน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย / กฎระเบียบ และการดูแล

ทรัพย์สิน บริษัทได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการประชุมคณะกรรมการบริษัทและมีระบบการติดตามการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหาร เพื่อติดตามเป้าหมายและกำกับกำกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนงาน และโครงการที่ดำเนินงานอยู่ในแผนธุรกิจประจำปีที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ โดยมีการเปรียบเทียบเป้าหมายการดำเนินธุรกิจกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการทำรายงานให้คณะกรรมการได้ทราบ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอโดยผู้รับผิดชอบในฝ่ายงานรับผิดชอบในการดูแลการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน และมีฝ่ายตรวจสอบภายในทำการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลอย่างเป็นอิสระต่อคณะกรรมการตรวจสอบฯ โดยในปี 2560 และปี 2561 คณะกรรมการตรวจสอบฯ มีการประชุมรวม 8 ครั้ง และ 12 ครั้งตามลำดับ

ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 11 / 2561 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2561 คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ประเมินระบบการควบคุมภายในจากรายงานผลการประเมิน แล้วสรุปได้ว่า จากการประเมินระบบการควบคุมภายในในด้านต่าง ๆ 5 องค์ประกอบ คือ การควบคุมภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ และเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท มีการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ระบบบัญชี และรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

การบริหารความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยง จึงได้มีการกำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงทุกด้าน โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee : RMC) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารแต่ละสายงาน กำกับดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดไว้ และเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(โปรดศึกษารายละเอียดเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของบริษัท ได้ที่หัวข้อ “ปัจจัยความเสี่ยง”)

11.2 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ

บริษัทได้เปิดเผยรายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ ใน “เอกสารแนบ 5 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ” ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2561 (แบบ 56 - 1) และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

11.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัท (Internal Audit) ได้แก่ นายพรชัย วิจิตรนุรพัฒน์ และผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) ได้แก่ นายศักดิ์ดา จันทราสุริยารัตน์

(โปรดศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ “เอกสารแนบ 3 ประวัติหัวหน้างานตรวจสอบภายใน หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) และผู้ควบคุมดูแลการทำบัญชี”)

ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบฯ มีความเห็นว่า คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในการพิจารณาแต่งตั้ง ประเมินผล ถอดถอน โยกย้าย เลิกจ้าง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบฯ

หัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัท (Internal Audit) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศ การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงภายใต้ภารกิจและขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบ
2. รายงานประเด็นสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการควบคุมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท และแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในกิจกรรมนั้นๆ
3. ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. เสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี และความเพียงพอของทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
5. ประสานงาน และกำกับดูแลการติดตามและการควบคุมอื่น เช่น การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความปลอดภัย หลักจรรยาบรรณ สภาพแวดล้อม และการสอบบัญชี
6. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบฯ

หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. กำกับดูแล สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการอย่างถูกต้อง
2. ให้ความเห็นทางกฎหมายแก่คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการเพื่อให้การประกอบธุรกิจของบริษัท ปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ ตลอดจนติดตามฝ่ายจัดการให้ระงับการทำรายการหรือการกระทำใด ๆ ที่อาจฝ่าฝืนกฎหมายข้อกำหนด หรือกฎระเบียบดังกล่าว

3. สอบทานหลักฐาน กรณีมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำใด ๆ ที่อาจฝ่าฝืนกฎหมาย หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ ซึ่งมีหรืออาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ
4. ประสานงานกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสอบทานหรือร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) และระบบการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
5. การเข้าร่วมในการพิจารณากำหนดและให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเหมาะสม ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทเพื่อให้มั่นใจได้ว่าปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง กฎเกณฑ์ หรือข้อพึงปฏิบัติที่กำหนดโดยกฎหมายอย่างถูกต้อง
6. เป็นศูนย์รวมและเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนให้ความรู้และคำปรึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่พึงต้องปฏิบัติต่าง ๆ

12. รายการระหว่างกัน

สำหรับรอบระยะเวลาและสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีรายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารกรุงไทย”) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด (“KTBCS”) บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (“KTGBS”) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“KPI”) บริษัท กรุงไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“KTAXA”) บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (“KTZMICO”) และบริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง จำกัด (“KTIBJ”) ประกอบด้วย

| ผู้ที่เกี่ยวข้อง | ความสัมพันธ์กับบริษัท | ลักษณะและขนาดรายการ |
|-----------------------------|---|---|
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | “สัญญาให้บริการด้านงานสนับสนุน” ว่าจ้างให้ธนาคารกรุงไทย (ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยธนาคารกรุงไทยและ/หรือผ่านบริษัทอื่น) ให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) แก่บริษัท เป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นไปนั้น และได้ขยายระยะเวลาออกไปจนสิ้นสุดการบริการเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มียอดเจ้าหนี้การค้าภายใต้สัญญาจำนวน 29.5 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัททำสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) กับธนาคารกรุงไทย ในวงเงิน 30 ล้านบาท เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน โดยบริษัทจะชำระดอกเบี้ยเป็นรายเดือนภายในวันปิดบัญชีสิ้นเดือนของธนาคารกรุงไทย ในอัตราที่อ้างอิงจากอัตราเบิกถอนเกินบัญชีสำหรับลูกค้าชั้นดี (MOR) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีการใช้เงินตามวงเงินกู้ |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทได้รับอนุมัติวงเงินกู้ 17,000 ล้านบาท เพื่อรองรับธุรกรรม และเป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการขยายธุรกิจของบริษัท โดยมีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตามอัตราตลาดเงินที่ธนาคารกรุงไทยกำหนดนั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีการกู้ยืมในวงเงินนี้เป็นจำนวน 3,190 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัททำสัญญาชำระหนี้ตามตัวสัญญาใช้เงิน (Call Loan) ในวงเงินไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ที่บริษัทออกให้กับธนาคารกรุงไทย โดยมีกำหนดชำระเงินคืนเมื่อทวงถามหรือไม่เกิน 3 เดือน เพื่อเสริมสภาพคล่องของบริษัท โดยบริษัทตกลงชำระดอกเบี้ยตามอัตราที่ระบุในตัวสัญญาใช้เงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีหนี้และยอดดอกเบี้ยค้างจ่ายสำหรับวงเงินกู้ |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมระหว่างการค้าเรียกเก็บเงินลูกค้า และรับเงินจากร้านค้า และจากธุรกรรมอื่นอันเนื่องมาจากการ Settlement บัตรเครดิตของบริษัท รวมทั้งธุรกรรมที่บริษัทให้บริการบัญชีเงินฝากบาท เนตจากธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธุรกรรมตามปกติการค้าทั่วไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,676.4 ล้านบาท |



| ผู้ที่เกี่ยวข้อง | ความสัมพันธ์กับบริษัท | ลักษณะและขนาดรายการ |
|--|--|--|
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทว่าจ้างธนาคารกรุงไทยใน การตรวจนับเงินและนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.5 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าที่เป็นยอดค่าใช้จ่ายการตลาดในโปรแกรม ต่างๆ ได้แก่ ความร่วมมือในการขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อ บุคคล และโครงการ Vertical Payment เป็นต้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 63.1 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทใช้บริการบัตรพลีการ์ด จากธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.6 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการลูกหนี้อื่นจากธุรกรรมที่บริษัทให้ธนาคารกรุงไทยเช่าช่วง พื้นที่สำนักงานบางส่วน ณ ชั้น G อาคารสมัชชชาวนาธิ 2 (สุขุมวิท 33) เพื่อ ใช้เป็นสำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มี จำนวน 0.03 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทเช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน ของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.9 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมีรายการลูกหนี้อื่นจากธุรกรรมการออกบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และ KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE กับธนาคาร มียอดรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 1.1 ล้านบาท |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท | บริษัทมียอดกู้ยืมเงินโดยออกตั๋วเงินให้กับธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 349.9 ล้านบาท ซึ่งตั๋วเงินดังกล่าว ไม่ใช่ส่วนหนึ่ง ของวงเงินกู้ยืมที่บริษัทได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำนวน 18,030 ล้านบาท |
| บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิสเชส จำกัด | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100% | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากการว่าจ้างบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิสเชส จำกัด (KTBCS) ในการพัฒนา แก้ไข บำรุงรักษาระบบงานและ สารสนเทศ สำหรับ KTC Touch และการเช่าพื้นที่จาก KTBCS โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.2 ล้านบาท |
| บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิสเชส จำกัด | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100% | บริษัทมีรายการลูกหนี้อื่นจากธุรกรรมที่บริษัทรับจ้างดำเนินการประมวลผล ระบบงานในการพัฒนาระบบชำระเงินให้แก่บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิสเชส จำกัด (KTBCS) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 5.1 ล้าน บาท |
| บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100% | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทว่าจ้างบริษัท รักษาความ ปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (KTBS) ในการรับ - ส่งเงินสด และ/ หรือทรัพย์สินอื่น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 9.3 ล้านบาท |

| ผู้ที่เกี่ยวข้อง | ความสัมพันธ์กับบริษัท | ลักษณะและขนาดรายการ |
|--|---|---|
| บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100% | บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัทให้บริการรับชำระเงิน ค่าหน่วยลงทุน RMF และ LTF ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTAM) ผ่านบัญชีอัตโนมัติเป็นรายเดือนและการชำระเงิน ผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 4.5 ล้าน บาท |
| บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100% | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทจะต้องนำส่งค่าสมาชิก กองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้จัดการกองทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.08 ล้านบาท |
| บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 45% | บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัทให้บริการบริหารฐานข้อมูล และดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ในการเสนอขาย ผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันภัยรถยนต์ของบริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (KPI) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 1.3 ล้านบาท |
| บริษัท กรุงไทย - แอ็กซ่า ประกัน ชีวิต จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50% | บริษัทมีรายการลูกหนี้การค้าจากธุรกรรมระหว่างกันกับบริษัท กรุงไทย- แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (KTAXA) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ ส่งเสริมการตลาด โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีจำนวน 0.1 ล้านบาท แต่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ไม่มียอดลูกหนี้ดังกล่าว |
| บริษัท กรุงไทย - แอ็กซ่า ประกัน ชีวิต จำกัด (มหาชน) | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50% | บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทซื้อกรรมสิทธิ์ประกันกลุ่ม จากบริษัท กรุงไทย - แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (KTAXA) เพื่อ คุ้มครองชีวิต สุขภาพ อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และการรักษาพยาบาลแก่ พนักงานของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีจำนวน 0.3 ล้านบาท แต่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ไม่มียอดลูกหนี้ดังกล่าว |
| บริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง จำกัด | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49% | บริษัทได้เช่ารถยนต์จากบริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง จำกัด (KTIBJ) ซึ่งมี รายการเจ้าหนี้การค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 0.2 ล้านบาท |
| บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด | ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50% | บริษัทมีรายการกู้ยืมเงินโดยออกตั๋วเงินระยะสั้นกับบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (KTZMICO) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 299.9 ล้าน บาท |

12.1 รายละเอียดของรายการระหว่างกัน

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลรายการระหว่างกันของบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกันกับบริษัท ซึ่งจะหมายถึงบริษัทที่อยู่
ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทโดยการถือหุ้น และ/หรือมีกรรมกร่วมกัน รายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน
จะมีสาระสำคัญแสดงข้อมูลอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 23 รายการบัญชีกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันของงบการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ซึ่งตรวจสอบโดย บริษัท ดีลรอยท์ ฟูซุ โธมัส ไซเยสค สอบบัญชี ทั้งนี้ บริษัทมีรายการ

ระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด และบริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง จำกัด รายละเอียด ดังนี้

12.1.1 สัญญาให้บริการด้านงานสนับสนุน ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2545

ธนาคารกรุงไทยได้ให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) ต่าง ๆ (ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยธนาคารกรุงไทยเอง หรือผ่านบริษัทย่อยของธนาคารกรุงไทย) ซึ่งรวมทั้งงานสนับสนุนด้านบริการสมาชิกบัตร บริการร้านค้า สมาชิกบัตรเครดิตและระบบงานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยธนาคารกรุงไทยได้ให้บริการงานสนับสนุนดังกล่าวเป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นมา และได้ขยายการให้บริการออกไปจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2561 และไม่มีการขยายระยะเวลาของสัญญาฉบับนี้อีก โดยกำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการด้านงานสนับสนุนอื่นคิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ ซึ่งอัตราค่าบริการของรายการ เป็นไปตามราคาตลาด และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท

อย่างไรก็ตาม การสิ้นสุดของสัญญาให้บริการงานสนับสนุนจะไม่ส่งผลกระทบต่อสมาชิกผลิตภัณฑ์การเงินของบริษัทแต่อย่างใด ด้วยบริษัทได้ทำความตกลงใช้บริการจากธนาคารกรุงไทย ตามคำขอใช้บริการชำระเงินประเภทต่างๆ บันทึกรับเพิ่มเติมต่อท้ายข้อตกลงขอใช้บริการรับชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ (ครั้งที่ 1) และ บันทึกรับเพิ่มเติมต่อท้ายบันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการหักบัญชีของลูกหนี้เพื่อชำระค่าวงเงินกู้สินเชื่อบุคคลให้แก่บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฉบับลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2546 (ครั้งที่ 2) ทำให้สมาชิกผลิตภัณฑ์การเงินของบริษัทสามารถใช้บริการช่องทางการรับชำระเงินของธนาคารกรุงไทยได้ต่อไป โดยบริษัทเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระเงินแทนสมาชิกผู้ให้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 เป็นต้นมา ซึ่งค่าธรรมเนียมบริการการรับชำระเงินดังกล่าวเป็นไปตามราคาตลาด คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท

12.1.2 สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ

เนื่องจากสัญญาการให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) ครบกำหนดระยะเวลาการรับบริการ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 บริษัทและธนาคารกรุงไทยมีนโยบายร่วมมือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย ดังนั้น เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561 ทั้งสองฝ่ายจึงได้ร่วมกันจัดทำสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ มีกำหนด 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป โดยทั้งสองฝ่ายตกลงให้ทำข้อตกลง สัญญา หรือคำขอใช้บริการแยกต่างหากเป็นการเฉพาะเพื่อการสนับสนุนซึ่งกันและกันในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาสมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคาร บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตและค่าวงเงินสินเชื่อบุคคลผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร การใช้บริการระบบงานข้อมูลสารสนเทศบางส่วนของธนาคาร เป็นต้น ให้มีกำหนดระยะเวลาตามที่ระบุไว้เฉพาะแต่ละธุรกรรมนั้น ๆ โดยบริษัทจ่ายค่าบริการงานต่าง ๆ แต่ละบริการตามอัตราตลาดให้กับธนาคาร

ทั้งนี้ การสิ้นสุดของสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ ไม่มีผลกระทบกับข้อตกลง สัญญา และ/หรือคำขอใช้บริการที่เกิดขึ้น ภายใต้สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจฉบับนี้ ซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจทางการค้าปกติของผู้สัญญา

12.1.3 สัญญาเงินกู้

บริษัทได้ทำสัญญาเงินกู้กับธนาคารกรุงไทยในวงเงินทั้งสิ้น 18,000 ล้านบาท อันประกอบด้วยสัญญารับชำระหนี้ตามตัวสัญญาใช้เงิน วงเงิน 17,000 ล้านบาท โดยมีกำหนดเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 30 วัน และสัญญารับชำระหนี้ตามตัวสัญญาใช้เงินในวงเงินไม่เกิน 1,000 ล้านบาท (Call Loan) โดยมีกำหนดชำระหนี้คืนเมื่อทวงถามหรือไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยได้อนุมัติเงินกู้เบิกเกินบัญชีวงเงิน 30 ล้านบาท (Overdraft) ให้แก่บริษัท ซึ่งข้อตกลงและเงื่อนไขตามสัญญาเงินกู้ดังกล่าวเป็นเงื่อนไขปกติทางการค้าทั่วไป และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราปกติตามที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.4 บันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการหักบัญชีของลูกค้าเพื่อชำระหนี้

บริษัทได้ใช้บริการด้านการรับชำระหนี้ค่าสินค้า / บริการจากลูกค้า หรือบุคคลใด ๆ ที่มีบัญชีเงินฝากไว้กับสำนักงาน และ / หรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ซึ่งตกลงจะชำระค่าสินค้า / บริการให้แก่บริษัท โดยธนาคารกรุงไทยเป็นผู้หักเงินจากบัญชีเงินฝากของลูกค้า แล้วนำเงินจำนวนที่หักนั้นเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทย เป็นอัตราปกติที่ใช้เป็นการทั่วไป ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.5 สัญญาให้บริการตรวจนับเงินและนำเข้าบัญชีเงินฝาก

บริษัทได้ว่าจ้างธนาคารกรุงไทยให้ดำเนินการตรวจนับเงินที่ได้รับจากการนำส่งของบริษัท รักษาความปลอดภัยกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด และนำเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท สัญญาว่าจ้างมีอายุ 1 ปี และสามารถต่ออายุสัญญาได้คราวละ 1 ปี โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.6 การใช้บริการบัตร KTB Fleet Card

บริษัทใช้บริการบัตรฟลีทการ์ดกับธนาคารกรุงไทย สำหรับชำระค่าน้ำมันและค่าบริการอื่น ๆ ให้แก่สถานีบริการน้ำมันที่ร่วมโครงการกับธนาคารกรุงไทย โดยบัตรฟลีทการ์ดมีอายุการใช้งาน 3 ปี เมื่อครบกำหนดธนาคารกรุงไทยจะออกบัตรฟลีทการ์ดใบใหม่ที่มีอายุการใช้งานให้คราวละ 3 ปี ทั้งนี้ อัตราค่าบริการและข้อตกลง / เงื่อนไขในการใช้บริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.7 บันทึกข้อตกลงโครงการ Vertical Payment Project

บริษัทร่วมกับธนาคารกรุงไทยดำเนินโครงการ Vertical Payment เพื่อรองรับการให้บริการจัดการทางการเงิน (Cash Management) ของธนาคารกรุงไทย และขยายฐานร้านค้าสมาชิกที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ของบริษัท โดยโครงการมีระยะเวลา 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2557 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 โดยคู่สัญญาอยู่ระหว่างการจัดทำบันทึกข้อตกลงตกลงขยายระยะเวลาโครงการก่อนสัญญาดังกล่าวครบกำหนด ซึ่งบริษัทตกลงจ่ายค่าตอบแทนในการเข้าร่วมโครงการให้ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงไทยตกลงชำระค่าส่งเสริมการตลาดให้แก่บริษัท ในอัตราที่เหมาะสมกับการดำเนินการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในบันทึกข้อตกลงเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.8 สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานธนาคารกรุงไทย และสัญญาเช่าช่วงพื้นที่อาคารสำนักงาน

บริษัทได้เช่าพื้นที่สำนักงานบางส่วนของธนาคารกรุงไทย ณ อาคารนานาเหนือ ชั้น 1 เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขา หรือ KTC Touch ตามสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารนานาเหนือ ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2552 ระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 16 มกราคม 2554 กำหนดให้ต่ออายุการเช่าคราวละ 1 ปี ซึ่งบริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ร่วมกันจัดทำบันทึกเพิ่มเติมสัญญาเช่าดังกล่าว เพื่อขยายระยะเวลาการเช่าอย่างต่อเนื่อง โดยวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560 ได้มีการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเช่า (ครั้งที่ 8) เพื่อขยายระยะเวลาเช่า ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 16 มกราคม 2562 โดยคู่สัญญาอยู่ระหว่างการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเช่า (ครั้งที่ 9) เพื่อขยายระยะเวลาการเช่าออกไป

ทั้งนี้ บริษัทได้ให้ธนาคารกรุงไทยเช่าช่วงพื้นที่สำนักงานบางส่วน ซึ่งตั้งอยู่ ณ ชั้น G อาคารสมัชชาวณิช 2 (สุขุมวิท 33) เพื่อให้ประโยชน์เป็นสำนักงานสาขาของธนาคาร สัญญาเช่าช่วงมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 เป็นต้นไป และสามารถต่ออายุการเช่าได้คราวละ 3 ปี โดยอัตราค่าเช่า และค่าใช้จ่ายส่วนกลางของรายการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราที่เหมาะสมกับการใช้งาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการเช่าเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.9 บันทึกข้อตกลงการรับโอนเงินผ่านระบบ ITMX Switching Settlement

บริษัทใช้บริการบัญชีเงินฝากบาทเน็ตของธนาคารกรุงไทยในการชำระดุลสำหรับธุรกรรมที่ทำรายการผ่านระบบ ITMX ของบริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด รวมถึง การรับโอนเงินตามรายการยอดได้ดุลในบัญชีบาทเน็ตสำหรับธุรกรรมที่ทำรายการผ่านระบบ ITMX เข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท โดยบริษัทตกลงชำระค่าธรรมเนียมการใช้บริการให้แก่ธนาคารกรุงไทย ทั้งนี้ อัตราค่าธรรมเนียมและข้อตกลง / เงื่อนไขในการใช้บริการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทยเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.10 สัญญาแต่งตั้งผู้แนะนำลูกค้าด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลและบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย

บริษัทดำเนินการร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยในโครงการขยายฐานลูกค้าผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลของบริษัทผ่านสำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ ตามสัญญาแต่งตั้งผู้แนะนำลูกค้าด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2550 บันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาแต่งตั้งผู้แนะนำลูกค้าด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล (ครั้งที่ 1) ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2560 และ (ครั้งที่ 2) ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2561 โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราที่เหมาะสมกับการให้บริการ ประกอบกับบริษัทยังมีโครงการขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งยินยอมนำต้นเงินฝากในบัญชีเงินฝากมาเป็นหลักประกันการชำระหนี้บัตรเครดิตให้แก่บริษัท และธนาคารกรุงไทยได้ให้ความร่วมมือในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเคทีซีแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ตามบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงินฝากกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย ฉบับลงวันที่ 5 มิถุนายน 2561 และคู่สัญญาได้ร่วมกันปรับเปลี่ยนนโยบายการให้บริการ ตามบันทึกเพิ่มเติมต่อยานบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงิน

ฝากกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย (ครั้งที่ 1) ฉบับลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2561 โดยข้อตกลงและเงื่อนไขในการบริการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.11 บันทึกข้อตกลงการใช้บริการเพิ่มช่องทางการชำระค่าวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัย KTB Housing Loan

บริษัทมีโครงการให้บริการเพิ่มช่องทางการชำระค่าวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัย (KTB Housing Loan) โดยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิตเคทีซีแบบอัตโนมัติ และนำเงินที่เบิกถอนเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่ฝากไว้กับธนาคารกรุงไทย เพื่อการชำระค่าวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัย (KTB Housing Loan) ของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่มีอยู่กับธนาคารกรุงไทย โดยบริษัทคิดค่าส่งเสริมการตลาดจากธนาคารกรุงไทย ในอัตราที่เหมาะสมกับการให้บริการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.12 สัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต

บริษัทตกลงร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยในการออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ระดับ Infinite ให้แก่กลุ่มลูกค้า KTB Precious Plus ของธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE ซึ่งจัดทำขึ้นและมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2555 เป็นต้นไป โดยมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการใช้ชื่อร่วมฉบับดังกล่าว เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2557 เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสมัคร และการจัดการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับกลุ่มลูกค้า KTB PRECIOUS PLUS ของธนาคาร

ต่อมา เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2557 บริษัทได้ออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE ร่วมกับธนาคารเพื่อมอบสิทธิประโยชน์ระดับ Signature ให้แก่กลุ่มลูกค้า KTB PRECIOUS และ KTB PRECIOUS PLUS ของธนาคาร ตามสัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE ทั้งนี้ ข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญาการใช้ชื่อร่วมดังกล่าวเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.13 สัญญาจ้างจัดหาและให้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ในโครงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทได้รับการสนับสนุนจากธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตเคทีซีที่สามารถใช้บริการแลกเปลี่ยนสกุลต่างประเทศด้วยบัตรเครดิตเคทีซี ผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ที่บริษัทจัดหาและ/หรือนำมาติดตั้งให้บริการ ณ สำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาจ้างจัดหาและให้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ในโครงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฉบับลงวันที่ 22 ตุลาคม 2558 สัญญามีกำหนด 3 ปี โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 5 ตุลาคม 2561 โดยคู่สัญญาอยู่ระหว่างการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาดังกล่าวเพื่อการขยายระยะเวลาโครงการ ทั้งนี้ อัตราค่าจ้างของรายการระหว่างธนาคารกรุงไทยและบริษัทเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.14 สัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน

ธนาคารกรุงไทยได้แต่งตั้งให้บริษัทเป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าดำเนินการจากผู้ใช้บริการแทนธนาคารกรุงไทยโดยการปฏิบัติงานผ่านการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ เพื่อนำเข้าบัญชีเงินฝากและ/หรือบัญชีอื่นใดตามที่ธนาคารกรุงไทยกำหนด

ตามสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน ฉบับลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2560 สัญญามีกำหนด 6 เดือน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2560 ต่อมาบริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ทำสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน ฉบับลงวันที่ 27 เมษายน 2561 และบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน ครั้งที่ 1 ซึ่งทุกรายการมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ทำสัญญา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายใหม่ในการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย เมื่อสัญญาดังกล่าวครบกำหนดโดยไม่มีคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบอกเลิก ให้ถือว่าสัญญามีผลใช้บังคับได้ต่อไปอีกเป็นคราวๆ ละ 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดอายุสัญญาแต่ละคราว ทั้งนี้ อัตราค่าธรรมเนียมของรายการระหว่างธนาคารกรุงไทยและบริษัทเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.15 สัญญาให้บริการรับ - จ่ายบัตรให้แก่สมาชิกเคทีซีผ่านสาขาธนาคารกรุงไทย

บริษัทได้ทำความตกลงใช้บริการรับ - จ่ายบัตรเครดิตเคทีซี และบัตรกดเงินสด KTC PROUD (ชื่อเดิม บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD) ผ่านสำนักงานหรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาให้บริการรับ-จ่ายบัตรให้แก่สมาชิกเคทีซีผ่านสาขาธนาคาร กรุงไทย ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2561 สัญญามีกำหนด 2 ปี และมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมบริการรับ - จ่ายบัตรดังกล่าว เป็นอัตราปกติที่ใช้เป็นการทั่วไป คิดคำนวณตามปริมาณการทำรายการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.16 สัญญาให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรเครดิตเคทีซี และบัตรกดเงินสด KTC PROUD (ชื่อเดิม บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD) ให้สามารถเบิกถอนเงินและ/หรือรับเงินกู้ ผ่านเครื่อง ATM ของ KTB และ ATM Pool ได้ บริษัทได้ตกลงทำสัญญาให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2561 กับธนาคารกรุงไทย โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป ซึ่งอัตราค่าบริการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทยตามสัญญาฉบับนี้ เป็นไปตามราคาตลาด คิดคำนวณตามปริมาณการทำรายการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.17 สัญญาจำนำสิทธิที่มีตราสาร

เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561 บริษัทได้ทำการจำนำพันธบัตรรัฐบาลไว้กับธนาคารเพื่อเป็นประกันการชำระหนี้มีหลักประกันและการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัท ภายใต้ข้อตกลงและเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.18 สัญญาว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานระบบการชำระเงิน

บริษัทได้ทำสัญญาว่าจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผล IT Operation ระบบ Silverlake and TAX System กับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด ("KTBCS") ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เพื่อรับจ้างเป็นที่ปรึกษาและให้บริการประมวลผล IT Operation รวมทั้งให้เข้าใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประสาทฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น สำหรับระบบการชำระเงินข้างต้น เพื่อให้บริการต่อบุคคลภายนอกในการดำเนินธุรกิจของ KTBCS ตามสัญญาฉบับลงวันที่ 25 ธันวาคม 2560 มีกำหนดระยะเวลาให้บริการ 1 ปี นับจากวันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ต่อมาเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2561 คู่สัญญาได้จัดทำบันทึกข้อตกลงเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาว่าจ้างดังกล่าวเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาการใช้บริการและปรับปรุงอัตราค่าจ้างให้เป็นไปตามการ

ปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาการให้บริการดังกล่าว ทั้งนี้ เมื่อสัญญาว่าจ้างดังกล่าวครบกำหนด หาก KTBCS ประสงค์จะรับบริการงานรายการใดรายการหนึ่งจากบริษัท KTBCS จะได้แจ้งเป็นหนังสือมายังบริษัทเพื่อตกลงกันต่อไป ทั้งนี้ สัญญาข้างต้นเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกัน แต่เป็นธุรกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยกำหนดอัตราค่าบริการเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.19 สัญญาบริการรับ-ส่งเงินสด และ/หรือทรัพย์สินอื่น

บริษัทได้ว่าจ้างบริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (“KTBS”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% และเป็นผู้ให้บริการรับ-ส่งเงินสด และ/หรือทรัพย์สินอื่น รวมทั้งบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในฐานะผู้ให้บริการในการขนย้ายเงินสดโดยรถยนต์นิรภัยสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน โดยสัญญามีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 4 ปี นับจากวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2552 เมื่อครบกำหนดสามารถต่ออายุสัญญาออกไปได้อีกคราวละ 1 ปี ซึ่งบริษัทและ KTBS ได้ต่ออายุสัญญาต่อเนื่องทุกปี โดยเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556 บริษัทและ KTBS ได้มีการทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเพื่อตกลงร่วมกันขยายระยะเวลาการให้บริการออกไปอีกเป็นระยะเวลา 4 ปี คือตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2564 ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัท และ KTBS เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.20 บันทึกข้อตกลงการให้บริการรับชำระค่าหน่วยลงทุน

บริษัทให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% โดยบริษัทให้บริการรับชำระค่าหน่วยลงทุน RMF และ LTF ของ KTAM ด้วยการหักบัญชีบัตรเครดิตของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่เป็นรายเดือนโดยอัตโนมัติ และเป็นรายครั้ง และรับชำระค่าหน่วยลงทุนผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) โดยบริษัทได้ทำบันทึกข้อตกลงกับ KTAM ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 เป็นต้นไป ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและ KTAM เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.21 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และได้จัดให้พนักงานของบริษัทเข้าเป็นสมาชิกกองทุน โดยมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เป็นผู้จัดการกองทุนมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นมา ทั้งนี้ KTAM ประกอบธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ให้กับสถาบัน องค์กร และรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ภายใต้ข้อบังคับของกองทุนพนักงานของบริษัทสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 และบริษัทจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 6 ทั้งนี้ ข้อตกลง / เงื่อนไขในการจัดการกองทุนเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.22 สัญญาให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยและประกันภัยรถยนต์

บริษัทได้ทำสัญญาในการให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยและประกันภัยรถยนต์ให้แก่สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยร่วมกับบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“KPI”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 45% และเป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านการประกันวินาศภัยแบบครบวงจร เพื่อให้ KPI นำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์และประกันภัยบนฐานสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี สัญญามีผลตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2554 และวันที่ 1 มีนาคม 2555 ตามลำดับ โดยเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2561 คู่สัญญาได้ร่วมกันจัดทำสัญญาโครงการเสนอขายประกันภัย มีผลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2561 รวมทั้งได้จัดทำบันทึกความเข้าใจโครงการเสนอขายประกันภัยรถยนต์และประกันภัยอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ ลงวันที่ 21 เมษายน 2561 มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2561 สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจในการแนะนำให้ชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิต KTC ลงวันที่ 4 มิถุนายน 2561 มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2561 ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่าง บริษัท และ KPI เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในโครงการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.23 สัญญาเช่าแบบลิสซิ่ง

บริษัท กรุงไทย ไอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด (“KTIBJ”) ดำเนินธุรกิจให้บริการลิสซิ่ง เช่าซื้อ และ แพลดอริง แก่ธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่วไป ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 49% ซึ่ง KTIBJ ได้รับโอนสิทธิและหน้าที่ต่างๆ ภายใต้สัญญาเช่าแบบลิสซิ่งฉบับวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 และฉบับวันที่ 2 พฤษภาคม 2557 ระหว่างบริษัท กรุงไทยธุรกิจลิสซิ่ง จำกัด (“KTBL”) และบริษัท ทำให้ KTIBJ เป็นผู้ให้เช่ารถยนต์ตามสัญญาดังกล่าวแทน KTBL โดยสัญญาฉบับแรกเริ่มตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 สิ้นสุดวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 ฉบับที่สองเริ่มตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2557 สิ้นสุดวันที่ 2 พฤษภาคม 2561 และฉบับที่สามเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน 2561 สิ้นสุดวันที่ 2 กันยายน 2566 ทั้งนี้ อัตราค่าเช่าของรายการระหว่างบริษัท และ KTIBJ เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในสัญญาก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.24 กรณธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม

บริษัทได้ซื้อกรณธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มแบบชั่วระยะเวลา เพื่อให้ความคุ้มครองชีวิต สุขภาพ อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และการรักษาพยาบาลแก่พนักงานของบริษัท จากบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“KTAXA”) โดยธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 50% ทั้งนี้ KTAXA เป็นผู้ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และที่ปรึกษาวางแผนทางการเงิน (Financial Planning Consultant - FPC) ที่มีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยกรณธรรม์เริ่มมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2561 สิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 คู่สัญญาอยู่ระหว่างการพิจารณากรณธรรม์ประกันชีวิตใหม่เพื่อจัดให้มีความคุ้มครองแก่พนักงานอย่างต่อเนื่องทันทีที่ความคุ้มครองตามกรณธรรม์เดิมสิ้นสุดลง ทั้งนี้ เบี้ยประกันภัยพิจารณาถึงความเสี่ยงภัยของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัย โดยอัตราเบี้ยประกันภัย ข้อตกลงและเงื่อนไขในกรณธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

ทั้งนี้ KTAXA ได้ดำเนินโครงการส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัท โดยลูกค้าของ KTAXA ที่ผลิตผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ และชำระค่าเบี้ยประกันด้วยบัตรเครดิตเคทีซี ตามบันทึกข้อตกลง และข้อตกลงร่วมรายการส่งเสริมการขายลงวันที่ 7 ธันวาคม 2560 ซึ่งอัตราค่าส่งเสริมการตลาดของโครงการระหว่างบริษัท และ KTAXA เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน และข้อตกลงและเงื่อนไขในโครงการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.25 การกู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงินกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน

บริษัทได้กู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงินให้กับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ในอัตราที่อ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงหนึ่งปีและไม่มีหลักประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทได้กู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงิน ดังนี้

- ออกตั๋วเงินให้ธนาคารกรุงไทย จำนวน 3,539.9 ล้านบาท
- ออกตั๋วเงินให้บริษัทหลักทรัพย์เคที ซีมิโก้ จำกัด จำนวน 299.9 ล้านบาท

12.2 ความเห็นของกรรมการตรวจสอบฯ เกี่ยวกับรายการระหว่างกัน

รายการระหว่างกันดังกล่าวได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยกรรมการตรวจสอบฯ ของบริษัท ว่าเป็นรายการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทเป็นการดำเนินการตามธุรกิจปกติ ตามเงื่อนไขปกติทางการค้าทั่วไป ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ และไม่มีการถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้น การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรืออัตราดอกเบี้ยระหว่างบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดตามราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับอัตราปกติ หรือที่จะคำนวณได้จากบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน

12.3 นโยบายเกี่ยวกับรายการระหว่างกันและการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทในอนาคต

ตามที่พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 89 / 12 และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทจ. 21 / 2551 เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมกำหนดให้การทำการรายการของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กฎหมายกำหนดไว้ อันได้แก่ รายการระหว่างบริษัท กับกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง ต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น เว้นแต่ เป็นธุรกรรมที่ได้รับยกเว้น อาทิเช่น ธุรกรรมที่เป็นข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ดินมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี และเป็นข้อตกลงทางการค้า (Fair and at arm's length) ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการหรือเป็นไปตามหลักการที่คณะกรรมการอนุมัติไว้แล้ว

ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2551 ได้มีมติอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับที่กฎหมายบัญญัติดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้น โดยมีหลักการดังนี้ “ให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับ

คู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (“รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป”) รวมทั้ง รายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบฯ และคณะกรรมการบริษัททราบภายใน เวลาอันสมควร

ดังนั้น การเข้าทำรายการระหว่างกัน และ/หรือการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัทในอนาคตจะต้อง ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ หลักการในการทำรายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไปซึ่งเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามที่ได้รับ อนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทดังกล่าว รวมตลอดถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล การทำรายการ เกี่ยวโยงกัน และการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัท

รวมถึงหากบริษัทมีการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทจะจัดให้ คณะกรรมการตรวจสอบฯ เป็นผู้พิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบฯ ไม่มี ความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่เกิดขึ้น บริษัทจะจัดให้มีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น ผู้สอบ บัญชี หรือ ผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน หรือสำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นอิสระจากบริษัทและบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบฯ หรือบุคคลที่มีความรู้ความ ชำนาญพิเศษจะถูกนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการ หรือผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำ รายการดังกล่าวจะไม่เป็นการยกย้ายหรือถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัท บุคคลที่เกี่ยวข้อง และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยบริษัทจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นทุกรายโดยเฉพาะรายย่อยเป็นสำคัญ ทั้งนี้ กรรมการ หรือผู้ถือหุ้นที่มีส่วน ได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายการระหว่างกัน หรือการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท จะไม่มีสิทธิออกเสียงในเรื่อง ดังกล่าว