คิดถึง
การให้

รายงานการพัฒนา
อย่างยั่งยืนปี 2556

ไทยพาณิชย์
SCB

ธนาคารไทย แห่งแรก

สารบัญ

5
สารจากคณะกรรมการธนาคาร

11
ธนาคารไทยแห่งแรกกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

17
ความรับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจ

27
ความรับผิดชอบต่อสังคม

43
ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

47
GRI CONTENT INDEX

คิด

THINK หรือ ‘คิด’
เกิดขึ้นตลอดเวลากับคนทุกคน
กับทุกช่วงชีวิตของคนหนึ่งคน ตั้งแต่ลืมตาเกิดมาบนโลกนี้
จนถึงลมหายใจสุดท้าย

คิดฝัน คิดสร้างสรรค์
คิดอยากจะเป็น คิดถึงเรื่องตนเอง
คิดถึงครอบครัว คิดถึงอนาคต คิดถึงสังคม

การคิด ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี
ซึ่งอาจนำไปสู่สิ่งใหม่ๆ อันเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จ

ไทยพาณิชย์คิดอะไรอยู่

ไทยพาณิชย์ยังคง ‘คิด’...
คิดอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
ให้ตอบสนองทุกความคิด ความต้องการของลูกค้า
และเราคิดมากกว่าเรื่องธุรกิจ
คิดเพื่ออนาคตเยาวชน คิดถึงสิ่งแวดล้อม
คิดที่จะสานต่อมรดกทางวัฒนธรรม
คิดที่จะคืนสิ่งดีๆ สู่สังคม

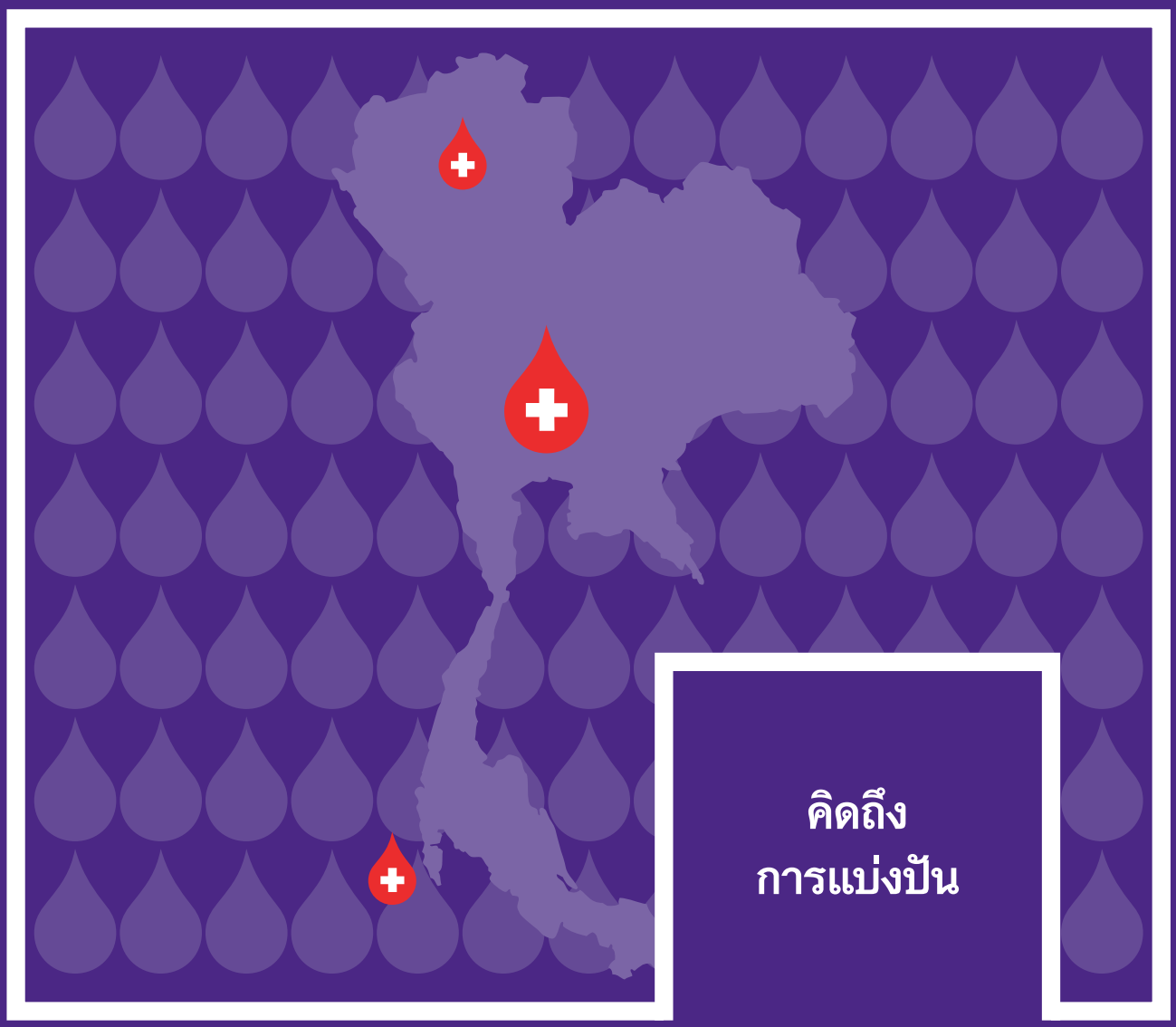
ไทยพาณิชย์เชื่อว่า ‘ความคิด’ ของทุกคนมีค่า
ไม่ว่าความคิดนั้นจะใหญ่หรือเล็ก ความคิดนั้นจะเป็นเรื่องส่วนตัว
หรือเรื่องธุรกิจ เราพร้อมอยู่เคียงข้าง
ทุกช่วงเวลาของชีวิต
ไม่ว่าคุณคิดอะไร... คิดถึงไทยพาณิชย์
THINK SCB

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้า
ผู้ถือหุ้น พนักงาน
และสังคมเลือก

พันธกิจ

ธนาคารที่ให้บริการครบวงจร
ที่ดีที่สุดของประเทศ



THINK
SCB

สารจากคณะกรรมการธนาคาร

ดร.วิชิต สุรพงษ์ชัย | นายอานันท์ ปันยารชุน | นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์

หลังจากที่สินเชื่อได้ขยายตัวในอัตราสูงในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยได้เริ่มเข้าสู่ภาวะถดถอยตั้งแต่ช่วงกลางปี 2556 โดยการอุปโภคบริโภคภายในประเทศซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการกระตุ้นเศรษฐกิจเริ่มชบเชา เมื่อประกอบกับการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ ส่งผลให้สินเชื่อเติบโตในอัตราชะลอลงในช่วงปลายปี 2556 และส่งผลต่อการเติบโตโดยรวมของเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ความขัดแย้งทางการเมืองที่คุกรุ่นมาตั้งแต่ช่วงกลางปี 2553 กลับมาเริ่มรุนแรงอีกครั้งในช่วงปลายปี และซ้ำเติมเศรษฐกิจไทยให้ยิ่งตกต่ำมากกว่าที่คาดการณ์ไว้ ปัจจัยลบอีกประการหนึ่งได้แก่การไร้ทิศทางของฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ และดูเหมือนจะยังไม่มีทางออกซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ของทุกฝ่ายสำหรับวิกฤตการเมืองไทยในปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2557 จึงเริ่มต้นด้วยภาวะที่ไม่เอื้ออำนวยท่ามกลางความเป็นไปได้อย่างมากว่าวัฏจักรขาลงจะดำเนินต่อไปอย่างยาวนาน

เศรษฐกิจไทยในปี 2556

เศรษฐกิจไทยในปี 2556 ชะลอตัวอย่างรุนแรงดังจะเห็นได้จากอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติที่ลดลงต่ำกว่าปกติมาอยู่ที่ประมาณร้อยละ 2.9 จากอัตราร้อยละ 6.4 ในปี 2555 เนื่องจากการบริโภคภายในประเทศซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันเศรษฐกิจไทยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาเข้าสู่ภาวะอิ่มตัวและขาดแรงขับเคลื่อน ส่วนหนึ่งเพราะโครงการที่ให้สิทธิประโยชน์ทางด้านภาษีของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการรถยนต์คันแรก ได้สิ้นสุดลง ในขณะเดียวกัน การลงทุนของภาคเอกชนได้ชะลอตัวลงเนื่องจากบรรยากาศการลงทุนที่ไม่เอื้ออำนวย ภาวะการส่งออกชบเชาในแทบทุกอุตสาหกรรม รวมถึงขาดปัจจัยกระตุ้นการฟื้นฟูการผลิตดังเช่นเมื่อต้นปี 2555 หลังเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ นอกจากนั้น การเบิกจ่ายงบประมาณในโครงการโครงสร้างพื้นฐานที่วางแผนไว้ต้องเลื่อนออกไปเนื่องด้วยประเด็นความชอบด้วยกฎหมายในการกู้ยืมเงินและปัญหาทางการเมืองที่ยังไม่คลี่คลาย สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยนั้น มีการเติบโตอย่างแข็งแกร่งตลอดระยะเวลา 3 ไตรมาสแรกของปี 2556 จากนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก อย่างไรก็ดี เมื่อเหตุการณ์ทางการเมืองเริ่มขยายเข้าสู่พื้นที่ส่วนในของกรุงเทพมหานคร ธุรกิจท่องเที่ยวก็ได้รับผลกระทบและตกต่ำลงอย่างมากในช่วง 2 เดือนสุดท้ายของปี

ผลประกอบการปี 2556

ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ธนาคารยึดหลักการดำเนินงานบนพื้นฐานของความระมัดระวังและในขณะเดียวกันก็ใช้ประโยชน์จากโอกาสต่างๆ ที่มีเพื่อการเติบโตของธุรกิจ อันส่งผลให้ธนาคาร **ครองสถานะเป็นผู้นำอันดับ 1** ของสถาบันการเงินไทยในด้าน**มูลค่าตามราคาตลาด** (Market capitalization) และ**ด้านผลกำไร** รวมทั้งขยับสถานะขึ้นจากปีก่อนเป็นอันดับ 2 ในด้านขนาดสินทรัพย์และเงินให้สินเชื่อ

ธนาคารมีความยินดีที่จะรายงานว่าในปี 2556 ธนาคารมีกำไรสุทธิเป็นจำนวน 50,233 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 28 จากปีก่อน **ซึ่งเป็นกำไรสุทธิที่สูงสุดเป็นประวัติการณ์ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4** ผลกำไรสุทธิดังกล่าวนับว่าสูงสุดในประวัติศาสตร์ของธนาคารและของธุรกิจภาคการธนาคารในประเทศไทย และส่งผลให้กำไรสุทธิต่อหุ้น (EPS) เพิ่มเป็น 14.78 บาทต่อหุ้นจาก 11.54 บาทในปี 2555 อัตราผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROAE) และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย

(ROAA) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 21.8 และร้อยละ 2.1 จากร้อยละ 19.7 และร้อยละ 1.9 ในปี 2555 ตามลำดับ

ปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนผลกำไรสุทธิของปีนี้ได้แก่การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของสินเชื่อและการปรับเปลี่ยนสัดส่วนของสินเชื่อประเภทต่างๆ รวมถึงการเติบโตที่แข็งแกร่งของรายได้ค่าธรรมเนียมสุทธิ รายได้สุทธิจากการรับประกันภัย รายได้จากเงินปันผลและการลงทุน และรายได้จากการปริวรรตและค้าเงินตราต่างประเทศ อย่างไรก็ดี ด้วยหลักความระมัดระวัง ธนาคารได้ตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มเติม (เพิ่มขึ้น 4,245 ล้านบาทในปี 2556) แม้อัตราสินเชื่อด้อยคุณภาพของธนาคาร ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2556 จะคงที่อยู่ที่ระดับร้อยละ 2.14 และอัตราสำรองต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 150.8 รวมทั้งเงินกองทุนชั้นที่ 1 ของธนาคารตามหลักเกณฑ์ Basel III (หลังหักเงินปันผลที่ธนาคารได้จ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราที่ค่อนข้างสูง) ยังคงอยู่ในระดับแข็งแกร่งที่ร้อยละ 12.0

การเติบโตอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารมีความยินดีที่จะเรียนว่า เป็นครั้งแรกที่ธนาคารได้นำเสนอ**รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน**ไว้พร้อมกับรายงานประจำปี ซึ่งรายงานดังกล่าวประกอบไปด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของธนาคารกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รวมทั้งสิ่งที่ธนาคารได้ดำเนินการตลอดปี 2556 ที่ผ่านมาเพื่อให้กิจการของธนาคารดำเนินไปในลักษณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจไทย โดยวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะก้าวไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้นเป็นแรงขับเคลื่อนภายในองค์กรที่เกิดจากค่านิยมองค์กร “iSCB” ของธนาคาร อันประกอบด้วย

i คือ innovation หรือ นวัตกรรมนำหน้า – “เราเปิดรับนวัตกรรมเพื่อก้าวนำในวงการ”

S คือ Social Responsibility หรือ สร้างคุณค่าสู่สังคม – “เราร่วมสร้างคุณภาพที่ดีให้สังคม และสิ่งแวดล้อม”

C คือ Customer Focus หรือ ลูกค้าต้องมาก่อน – “เรามุ่งมั่นสร้างสรรค์บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า”

B คือ Building Our People หรือ สร้างองค์กร คือ สร้างคน – “เราเห็นคุณค่าและใส่ใจดูแล พนักงานผู้สร้างอนาคตของเรา”

ค่านิยมองค์กรข้างต้นเป็นหลักสำหรับบทบาทที่สำคัญ 2 ด้านของธนาคาร ได้แก่ การมีส่วนร่วมต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ และการเป็นผู้นำด้านการใส่ใจต่อสังคม

โดยรวมแล้ว กล่าวได้ว่าความสำเร็จของธนาคารนั้นเป็นผลจากการที่ธนาคารให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างยั่งยืนซึ่งนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ได้แก่ พนักงาน ผู้บริหารของธนาคารและบริษัทในเครือ ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้าและคู่แข่ง และสาธารณชนที่ได้ไว้วางใจให้ธนาคารได้ดูแลและให้บริการทางการเงินการลงทุน รวมทั้งโครงการเพื่อสังคมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการเพื่อเยาวชน ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลสะท้อนกลับมาให้ธุรกิจของธนาคารเดินหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคง

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่ดี ธนาคารจึงได้สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน รวมถึงการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานของธนาคาร ธนาคารมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างสังคมที่มีคุณภาพเพื่อนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของทุกฝ่าย ซึ่งหนึ่งในนั้นคือการทำให้ประชากรมีการศึกษาเพื่อที่จะกลับมาพัฒนาสถาบันครอบครัวของตนให้เข้มแข็งและผลักดันองค์กรของตนให้เติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้จุดมุ่งหมายดังกล่าวข้างต้นบรรลุผลสำเร็จ ธนาคารได้ให้การสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวโดยผ่านโครงการของธนาคารและผ่านมูลนิธิสยามกัมมาจล

ธนาคารให้ความสำคัญทั้งในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นของธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน โดยได้สรุปผลงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวนำเสนอในรายงานประจำปีนี้เป็นครั้งแรก การประมวลข้อมูลดังกล่าวช่วยทำให้ธนาคารได้ทราบช่องว่างระหว่างเป้าหมายและความคาดหวังที่มีต่อธนาคาร รวมถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้นจริง อีกทั้งยังช่วยให้ธนาคารสามารถกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม โดยในปี 2557 ธนาคารจะยังคงมุ่งเน้นไปยังการทำให้เป้าหมายดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลโดยเชื่อมโยงเข้ากับการดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารอย่างเป็นรูปธรรม

พัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการ

ในปี 2556 คณะกรรมการธนาคารได้สานต่อโครงการของปีก่อนหน้าเพื่อพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานสูงยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

- จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ นายกกรรมการ กรรมการรายบุคคล และคณะกรรมการชุดย่อย โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการปรับปรุงจากที่ปรึกษาภายนอกเมื่อปี 2555
- คัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลมาดำรงตำแหน่งกรรมการโดยพิจารณาจากรายชื่อที่ได้รับการเสนอชื่อโดยผู้ถือหุ้นและกรรมการธนาคาร โดยคำนึงถึงคุณสมบัติ และความหลากหลายทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเพศ เป็นต้น
- จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารระดับสูง เปรียบเทียบกับเป้าหมายและหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ รวมทั้งพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนที่เหมาะสมของบุคคลดังกล่าว

เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการของมาตรฐานด้านการกำกับดูแลกิจการต่างๆ ได้แก่ แนวทางการกำกับดูแลกำกับกิจการที่ดีของอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และรายงานการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย คณะกรรมการได้ปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติบางประการของธนาคารเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานที่กล่าวข้างต้น เช่น นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต (Whistle Blower Policy) การฝึกอบรมสำหรับกรรมการ และการจำกัดการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการธนาคาร: ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 ผู้ถือหุ้นได้มีมติแต่งตั้งนายประสัณห์ เชื้อพานิช ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระของธนาคารแทนนายสุเมธ ตันฐวนิตย์ และแต่งตั้งพลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงแก้ว ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการธนาคารซึ่งเป็นผู้แทนกระทรวงการคลัง แทนศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เนื่องจากนายสุเมธ ตันฐวนิตย์ และศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ ได้ลาออกจากตำแหน่งดังกล่าว นอกจากนี้ ในเดือนกรกฎาคม 2556 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนายอภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ให้ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาคณะกรรมการธนาคาร โดยมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการธนาคารเพื่อให้คำปรึกษา และ/หรือให้ความเห็นต่อคณะกรรมการธนาคารในเรื่องต่างๆ ตามที่คณะกรรมการธนาคารมอบหมาย

การดำเนินงานในปี 2557

เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองที่เริ่มขึ้นในช่วงปลายปี 2556 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันส่งผลให้อนาคตของเศรษฐกิจไทยซึ่งกำลังเข้าสู่สภาวะชะลอตัวยิ่งทวีความถดถอย สถานการณ์ที่ยังไม่คลี่คลายจะส่งผลกระทบในทางลบต่อการลงทุนภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ การลงทุนของภาคธุรกิจ ความเชื่อมั่นของผู้บริโภค จำนวนนักท่องเที่ยวที่อาจลดน้อยลงกว่าปกติในไตรมาสแรกของปี 2557 ซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยว รวมถึงการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ นอกจากนี้ หากสถานการณ์ยังไม่คลี่คลายภายใน 2-3 เดือน เศรษฐกิจไทยจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำ ทั้งนี้ตามประมาณการณ์ หากความขัดแย้งทางการเมืองสิ้นสุดลงภายในกลางปี **อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2557** จะอยู่ที่ประมาณร้อยละ 2.4

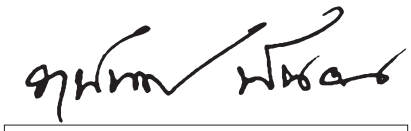
สิ่งเดียวที่เป็นความหวังและโอกาสในสถานการณ์วิกฤตเช่นนี้คือสภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นของประเทศพัฒนาแล้วที่อาจช่วยให้การส่งออกของไทยเติบโตขึ้นได้ประมาณร้อยละ 5 ในขณะที่อัตราการบริโภคภายในประเทศน่าจะเติบโตได้ในระดับปานกลางด้วยแรงสนับสนุนจากการผ่อนคลายด้านนโยบายการเงิน อัตราเงินเฟ้อที่ยังคงไม่สูงมาก การลดอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และหนี้สินครัวเรือนที่ชะลอตัวอย่างรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกายังคงนโยบายที่จะลดมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (QE) อันจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยระยะกลางและระยะยาวปรับตัวสูงขึ้นอย่างชัดเจนและอาจเกิดภาวะเงินทุนไหลออกจากตลาดพันธบัตรของไทย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อค่าเงินบาทและเงินสกุลอื่นในตลาดเกิดใหม่ด้วย

เพื่อรับมือกับอนาคตเศรษฐกิจที่ไม่สดใสดังกล่าว ธนาคารจึงปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์และความท้าทายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในปี 2557 ความสามารถของธนาคารในการปรับเปลี่ยนได้อย่างทันท่วงทีนี้ถือเป็นความได้เปรียบที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งในตลาด โดยยุทธศาสตร์หลักของธนาคารสำหรับปี 2557 จะมุ่งเน้นไปที่ 4 ด้านดังต่อไปนี้

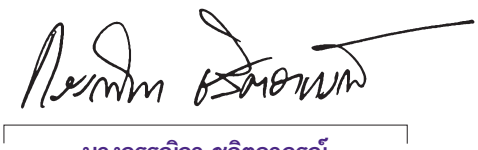
- ลดต้นทุนเงินฝากให้อยู่ในระดับเดียวกับคู่แข่งที่สำคัญ
- ควบคุมการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายดำเนินงาน
- เพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมและรายได้จากการประกันภัย
- เร่งพัฒนาทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าในธุรกิจการบริหารสินทรัพย์ (Wealth Management)

สุดท้ายนี้ คณะกรรมการขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้นและลูกค้าที่ไว้วางใจให้เราเป็น**ธนาคารที่ทุกคนเลือก** และขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานของธนาคารและบริษัทในเครือทุกท่านที่ได้ทำงานด้วยจิตใจที่ทุ่มเทและมุ่งมั่นเพื่อให้ธนาคารไทยพาณิชย์เป็น**ธนาคารที่ให้บริการครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ**



นายอานันท์ ปันยารชุน
นายกกรรมการ

ดร.วิชิต สุรพงษ์ชัย
ประธานกรรมการบริหาร



นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์
กรรมการผู้จัดการใหญ่

คิด
จะคืนสนาม

THINK
SCB

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

เพื่อเป็นการแสดงถึงความตั้งใจของธนาคารที่มุ่งให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล ในปี 2555 ธนาคารได้เริ่มจัดทำรายงานประจำปีในส่วนที่ไม่ใช่งบการเงินอิงตามกรอบของ The Global Reporting Initiative (GRI) เพื่อรายงานการดำเนินงานของธนาคารที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาคต่างๆ และต่อสังคม จากจุดเริ่มต้นดังกล่าว ในปี 2556 ธนาคารได้จัดทำรายงานในส่วนที่ไม่ใช่งบการเงิน แยกออกมาจากรายงานประจำปี เรียกเป็น “รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน” หรือ “Sustainability Report”

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในปี 2556 ครอบคลุมข้อมูลและการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาตั้งแต่มกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งถือเป็นวาระสำคัญที่ธนาคารนำตัวชี้วัดความยั่งยืน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการสร้างคุณค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารในทุกมิติ ซึ่งได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยรูปแบบการนำเสนอรายงานและการเปิดเผยข้อมูล อ้างอิงตามแนวทางการรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI)-G4

การเปิดเผยข้อมูลประเภททั่วไปและข้อมูลจำเพาะที่ใช้ในการรายงานฉบับนี้ จัดอยู่ในระดับ “มาตรฐานหลัก” (Core) โดยธนาคารได้นำเสนอผลการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรมนุษย์ สังคม และการกำกับดูแลองค์กร ส่วนรายละเอียดดัชนี GRI-G4 และตัวชี้วัดทางด้านการเงินได้จัดไว้ในส่วนสุดท้ายของรายงานฉบับนี้ เพื่อให้ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของธนาคาร

คิดถึงมรดก
ทางวัฒนธรรม

THINK
SCB

ธนาคารไทยแห่งแรกกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์กับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ข้อมูลทั่วไป

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ก่อตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุญาตในปี พ.ศ. 2449 โดยเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกของไทย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2556 ธนาคารมีมูลค่าตลาดรวม (Market Capitalization) สูงเป็นอันดับที่ 1 ในกลุ่มสถาบันการเงิน 488 พันล้านบาท มีเครือข่ายสาขาและจุดให้บริการมากที่สุดในประเทศไทย สาขารวมทั้งสิ้น 1,173 สาขา ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 108 แห่ง เครื่องเอทีเอ็ม 9,142 เครื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศ ธนาคารในเครือ ธนาคารร่วมทุน และสำนักผู้แทนกระจายอยู่ในภูมิภาคสำคัญของเอเชีย ได้แก่ ฮ่องกง สิงคโปร์ ลาว กัมพูชา เวียดนาม เมียนมาร์และสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้าบุคคลด้วยขนาดสินทรัพย์ 2,534 พันล้านบาท

ธนาคารมีบริการทางด้านการเงินครบวงจรให้แก่ลูกค้าทุกประเภท ทั้งที่เป็น บริษัทขนาดใหญ่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้ารายย่อย โดยบริการทางการเงินครอบคลุมการรับฝากเงิน การให้กู้ยืมประเภทต่างๆ การรับซื้อลด การรับรองอาวัล ค้ำประกัน เงินโอน บริการด้านปริวรรตเงินตรา บริการประกัน บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการ Cash Management บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ บริการรับฝากทรัพย์สิน บัตรเครดิตและบัตรเงินสดอื่นๆ โดยธนาคารมีจุดมุ่งหมายในการเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาพรวมการประกอบธุรกิจของธนาคารดูได้จากรายงานประจำปี 2556

โครงสร้างการบริหารงาน

ณ 1 มกราคม 2557

* ธนาคารได้เข้าทำสัญญาแบบมีเงื่อนไขในการขายหุ้นสามัญที่ธนาคารถืออยู่ทั้งหมดในบริษัท ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้แก่ ACE INA International Holdings, Limited และบริษัทในเครือ โดยการซื้อขายดังกล่าวคาดว่าจะเสร็จสิ้นในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2557

กลยุทธ์ของธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในสภาวะที่ไม่ต่างกับประเทศไทยที่ต้องเตรียมพร้อมและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความผันผวนของระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กร และภูมิภาค ในทุกส่วนของโลก ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการรองรับความเปลี่ยนแปลงคือการมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และทักษะในการบริหารการเปลี่ยนแปลงอันเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการปรับตัวของการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน

วิสัยทัศน์ของธนาคารไทยพาณิชย์คือการเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก ธนาคารมีกลยุทธ์ในการดำเนินการที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการ ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณของธนาคาร และค่านิยมขององค์กร **iSCB** (**i**nnovation - นวัตกรรมนำหน้า, **S**ocial responsibility - สร้างคุณค่าสู่สังคม, **C**ustomer focus - ลูกค้าต้องมาก่อน, และ **B**uilding our people - สร้างองค์กรคือสร้างคน)

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ได้แสดงถึงการที่ธนาคารให้ความสำคัญกับความยั่งยืนในระดับสากลและกลยุทธ์ในระยะยาวของธนาคารและความสำเร็จต่างๆ การรายงานตามแนวทาง GRI ได้ถูกนำมาใช้ควบคู่ไปกับมาตรฐานอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการดำเนินธุรกิจ มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความก้าวหน้าของธนาคาร ธนาคารมุ่งมั่นในการคงไว้ซึ่งมาตรฐานสากลแบบองค์รวมในการดำเนินธุรกิจจากวันนี้สู่วันใหม่และต่อเนื่องถึงอนาคตที่มั่นคง

แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ถูกนำมาปรับใช้ในองค์กรและสะท้อนผ่านวิสัยทัศน์ของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารในการนำ iSCB มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมในแต่ละวันของธนาคาร ซึ่งรวมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มต่างๆ ถือเป็นหลักสำคัญสำหรับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญประกอบด้วย ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน พันธมิตรและคู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้และคู่ค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม ในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลานี้ ธนาคารมุ่งเน้นในการเสริมสร้างคุณค่าในระยะยาวของผู้มีส่วนได้เสียควบคู่ไปกับการรักษาความสัมพันธ์อันดี

ผลกระทบของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้เสีย : โอกาส และความท้าทาย

เศรษฐกิจ

ธนาคารบรรลุผลการดำเนินงานทางธุรกิจเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ติดต่อกันเป็นเวลาหลายปี ธนาคารตระหนักดีว่าการเติบโตเชิงรุกดังกล่าวมาพร้อมกับความสำเร็จ โอกาส และความเสี่ยงต่างๆ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับความรอบคอบและระมัดระวังในการให้บริการทางการเงิน

สังคม

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าบุคคล โดยการสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นคงทางการเงิน นอกจากนั้น ธนาคารยังให้บริการกับลูกค้ากลุ่มลูกค้าธุรกิจทั้งรายใหญ่และรายย่อยเสมือนเป็นหุ้นส่วนของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สิ่งแวดล้อม

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบของการปฏิบัติงานไม่เพียงเพื่อให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้าด้วยการลงทุนในการพัฒนาเทคโนโลยีของธนาคารเท่านั้น แต่ธนาคารยังคงขับเคลื่อนให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและการจัดการทรัพยากรอีกด้วย

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

	ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติ	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	- ลูกค้าบุคคล - ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม - ลูกค้าธุรกิจ - ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ - โครงการอบรมให้ความรู้ - ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน	- นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพ - การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน - การปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า - ความเชื่อมั่นและไว้วางใจสถานะทางการเงิน - การเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร	- พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - มีมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า - จัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการเงินแก่ลูกค้า - จัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้ลูกค้ามีส่วนร่วม

	ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติ	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ผู้ถือหุ้น	- ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ - ผู้ถือหุ้นรายย่อย	- การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี - รายงานประจำปี - การรายงานความคืบหน้าให้กับผู้ถือหุ้น - การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส - การพบปะกับนักลงทุนรายบุคคล - การประชุมกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์ - การพบปะนักวิเคราะห์ - Roadshow ในต่างประเทศ - ระบบตรวจสอบและการบริหารความเสี่ยง	- ดำเนินธุรกิจอย่างเที่ยงธรรมเพื่อสร้างผลประกอบการที่ดี - ผู้ถือหุ้นทุกรายมีสิทธิและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน - มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่ดี - มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	- จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส
พนักงาน	- พนักงานประจำ	- การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การประเมินความพึงพอใจในการทำงาน - การประเมินความผูกพันของพนักงาน - โครงการพัฒนาบุคลากร - การประกาศเกียรติคุณพนักงาน - สายด่วน HR สำหรับพนักงาน	- ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม - แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร - ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ	- เคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติอย่างเท่าเทียม - มีแผนการพัฒนาพนักงาน - มีการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน
พันธมิตรและคู่แข่งทางการค้า	- ธนาคารอื่นๆ ในประเทศ	- การทำรายการระหว่างธนาคาร - การประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.), สมาคมธนาคารไทย, คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) - แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ	- ปฏิบัติต่อพันธมิตรและคู่แข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม - รักษาความลับทางการค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - หลีกเลี่ยงจากการสืบหาข้อมูลจากพันธมิตรและคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่ซื่อสัตย์และไม่เป็นธรรม	- มีหลักจรรยาบรรณเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - มีหลักจรรยาบรรณสำหรับพนักงาน
เจ้าหนี้และคู่ค้า	- สถาบันการเงิน - ผู้รับเหมา - ผู้จำหน่าย	- การจัดสัมมนา - การจัดกิจกรรมต่างๆ - แหล่งข้อมูลออนไลน์	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ให้ไว้ต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด - การเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกันและปฏิบัติต่อคู่ค้าด้วยความเป็นธรรมและรับผิดชอบ	- มีกฎระเบียบที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ - สามารถชำระคืนหนี้ และจ่ายเงินต่างๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

	ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติ	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
สังคม	- ชุมชนที่สาขาของธนาคารตั้งอยู่ - ชุมชนอื่น ๆ	- การดำเนินการตามโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลผ่านการจัดการความรู้ และกิจกรรมในโครงการต่างๆ ที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม - การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม	- ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวม - ส่งเสริมและเข้าร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม - ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการทุจริต	- จัดกิจกรรมให้พนักงานจิตอาสาเข้าร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม - สนับสนุนกิจกรรมการกุศล - จัดการอบรมสำหรับพนักงานเรื่องการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ
สิ่งแวดล้อม	- ป่าไม้ตามธรรมชาติ - มูลนิธิเพื่อการอนุรักษ์สัตว์ป่าและพันธุ์พืช - กระทรวงพลังงาน	- การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติผ่านการจัดกิจกรรมที่สร้างการตระหนักรู้ต่อการให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม - โครงการให้ความรู้และส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสาแก่พนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ ลูกค้า และเครือข่ายพันธมิตร - ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง - ลดการใช้กระดาษ ซึ่งส่งผลต่อการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์	- ปฏิบัติตามกฎหมายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด - มีความตั้งใจในการรักษาสิ่งแวดล้อม	- ส่งเสริมโครงการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - จัดกิจกรรมและโครงการอาสาสมัครสำหรับพนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และกลุ่มคนที่สนใจ - เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์กับการเป็นผู้นำตลาด

ธนาคารเป็นผู้นำในด้านการดำเนินงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร ซึ่งส่งผลให้ธนาคารได้รับผลตอบแทนที่ดีทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งการได้รับการยกย่องจากหลากหลายสถาบันชั้นนำที่มีชื่อเสียงและเป็นที่น่าเชื่อถือ

รางวัลด้านผลประกอบการและการบริหารงาน

รางวัลด้านธนาคารยอดเยี่ยม

Euromoney (UK) 3 ปีติดต่อกัน *(2011-2013)*, The Banker *(2008, 2009, 2012)*, Global Finance (US) 8 ปีติดต่อกัน *(2006-2013)*, FinanceAsia (HK) 3 ปีติดต่อกัน *(2011-2013)*, อันดับที่ 1 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยในผลการจัดอันดับ “Forbes Global 2000 โดยนิตยสาร Forbes Asia 6 ปีติดต่อกัน *(2008-2013)*, วารสารการเงินธนาคาร 2 ปีติดต่อกัน *(2012-2013)*

รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านการรายงานบรรษัทภิบาล

รางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ ด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น 4 ปีติดต่อกัน *(2010-2013)*, รางวัลดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 3 ปีติดต่อกัน *(2011-2013)* จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, Best Investor Relations *(2012-2013)*, Best Environmental Responsibility *(2013)* จาก Corporate Governance Asia

สภาวการณ์ในอนาคต

แนวโน้มด้านความยั่งยืนและผลกระทบต่อธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารได้ทำการวิเคราะห์และระบุแนวโน้มด้านความยั่งยืนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารในอนาคตไว้หลายประการ ดังนี้

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

การเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นเกิดขึ้นจากการพัฒนาของเทคโนโลยีเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจแบบดิจิตอล ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการการสื่อสารและการตอบสนองอย่างทันท่วงที ซึ่งรูปแบบการสร้างความผูกพันที่เข้าถึงตัวลูกค้าผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ความเสี่ยงที่ตามมาจากแนวโน้มเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลของลูกค้าและประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารและคู่ค้าทางธุรกิจ ธนาคารได้รับประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นโดยการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น แอพพลิเคชั่นบน smartphone และธนาคารยังส่งเสริมความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางสื่อสารของธนาคาร เช่น เว็บไซต์ธนาคารและ SCB Thailand บน Twitter, Facebook และ YouTube เพื่อส่งเสริมความรู้ทางด้านการเงิน

การบริหารสินทรัพย์และความมั่งคั่ง (Wealth Management)

การเพิ่มขึ้นของรายได้ของคนไทยเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการด้านการบริหารสินทรัพย์และความมั่งคั่งโดยเฉพาะในกลุ่มชนชั้นกลาง ในขณะเดียวกัน สังคมที่มีกลุ่มประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น จะต้องการบริการที่มีความหลากหลาย ความต้องการที่ต่างจากเดิมเหล่านี้เปิดโอกาสให้ธนาคารได้นำเสนอบริการใหม่ๆ เช่น บริการสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มและการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับรูปแบบและวิธีการดำเนินชีวิตที่ทันสมัย เป็นต้น

การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ในอีกสองปีต่อจากนี้ ประเทศในภูมิภาคอาเซียนจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเป็นทางการ ประเทศไทยในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของภูมิภาคในช่วงทศวรรษที่ผ่านมากำลังจะมีโอกาสในการเป็นฐานการลงทุนที่สำคัญมากยิ่งขึ้น ธนาคารจึงต้องเตรียมความพร้อมด้วยการพัฒนารูปแบบและขั้นตอนด้านการเงินและการลงทุนที่เหมาะสม เพื่อเอื้อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกประเทศที่เป็นสมาชิกของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แรงกดดันจากภาคนโยบายและสังคม

ข้อกำหนดและกฎระเบียบที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มงวดขึ้น และแรงกดดันจากสังคมจะผลักดันให้ธนาคารต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและพัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร แม้ว่าความท้าทายเหล่านี้อาจกลายเป็นปัญหาและอุปสรรค แต่ธนาคารมองความคาดหวังต่างๆ เป็นแรงจูงใจให้ธนาคารผนวกแนวคิดของความเป็นมืออาชีพและการแบ่งปันคุณค่าการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในบริการที่มีคุณภาพและผลตอบแทนที่กลับคืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร

ความสำเร็จในการปรับตัวรับกับแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้หากมีรากฐานทางธุรกิจที่มั่นคง สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ เราได้ใช้เวลาและประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนานในการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้มีความเป็นปึกแผ่นจนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน (รายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนของ “ความรับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจ”)

คิดอยาก
จะเปิดร้าน
ของตัวเอง

THINK
SCB

ความรับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจ

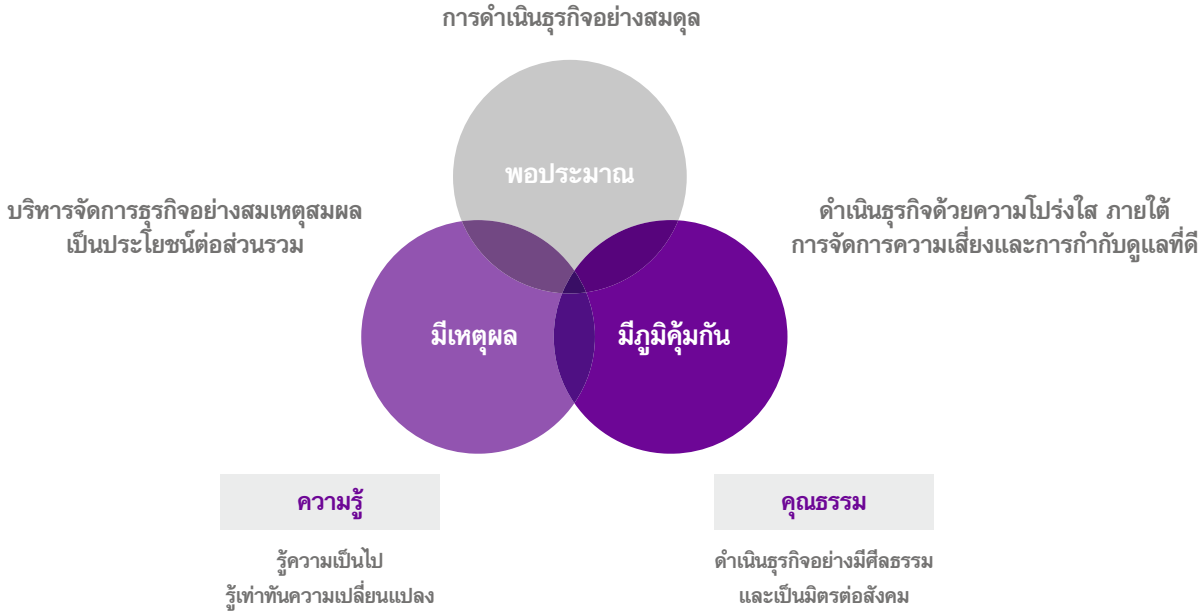
ธนาคารแสดงความรับผิดชอบไว้ในกลยุทธ์ระยะยาว และการปฏิบัติงานในแต่ละวันอย่างไร

ธนาคารมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรตามมาตรฐานสากลที่ดีที่สุดในประเทศไทย เราภูมิใจที่ความสามารถในการบริหารจัดการการเงินของธนาคารได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการยกระดับความเป็นอยู่ของประเทศในช่วง 107 ปี โดยธนาคารได้ยึดมั่นในการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ จากการเป็นสมาชิกของกลุ่มสถาบันการเงินของประเทศ ธนาคารเชื่อในความสำคัญของการมีผลประกอบการที่ดีควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

เพื่อบรรลุเป้าหมายในการเป็นสถาบันการเงินที่ครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั่วประเทศผ่านบริการต่างๆ ทางการเงินนั้น ธนาคารได้ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงานมาโดยตลอด เพื่อนำเสนอบริการในระดับราคาที่เป็นธรรม นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นผู้นำตลาดในหลากหลายผลิตภัณฑ์และการบริการสำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้ารายใหญ่ โดยสาขาและจุดบริการ ATM ซึ่งครอบคลุมทั่วประเทศเป็นช่องทางสำคัญในการเข้าถึงลูกค้าของธนาคาร

อย่างไรก็ตาม ธนาคารไม่ได้ปฏิบัติงานภายใต้สูญญากาศ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงานของธนาคาร

วัฒนธรรมองค์กร: ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์นั้น การให้บริการและการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร ซึ่งธนาคารยึดมั่นในมุมมองระยะยาวของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จึงให้ความสำคัญต่อการเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนมากกว่าผลตอบแทนในระยะสั้น ธนาคารพัฒนากลยุทธ์การเติบโตอย่างรอบคอบเพื่อสร้างคุณค่าต่อทั้งองค์กรและสังคมไปพร้อมกัน ซึ่งผลของการดำเนินงานตามแนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นได้จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องในกลุ่มลูกค้าบุคคล เริ่มต้นจากการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตก่อนที่จะมีการให้สินเชื่อเพื่อซื้อยานพาหนะซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ปลูกฝังให้เกิดความตระหนักในบุคลากรทุกระดับและเป็นหลักการที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นและพลังขับเคลื่อนในระบบการทำงานของธนาคาร ตัวอย่างหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นจริยธรรมในการทำงาน คือการดำเนินธุรกิจอย่างมีบรรษัทภิบาล

การกำกับดูแลกิจการ

หลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพื้นฐานสำคัญทางวัฒนธรรมที่ช่วยกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ของธนาคาร และยังนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การประเมินการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ โดยในปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น บรรษัทภิบาล หมายถึง ความพอประมาณในการปฏิบัติงาน ความมีเหตุผลในการตัดสินใจ และความรอบคอบในการสร้างภูมิคุ้มกันและความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งถ้าองค์กรขาดบรรษัทภิบาลแล้ว ธนาคารจะไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและมั่นคงภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้

โครงการสร้างการกำกับดูแลกิจการ

ณ เดือนธันวาคม 2556 คณะกรรมการธนาคารประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 16 คน (ซึ่งเป็นกรรมการหญิง 4 คน และกรรมการชาย 12 คน) โดยมีกรรมการอิสระจำนวน 9 คน โดยในกรณีทั่วไปวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการอิสระไม่ควรเกิน 3 วาระติดต่อกัน ซึ่งแต่ละวาระมีระยะเวลา 3 ปี

นายกกรรมการเป็นกรรมการอิสระ และนายกกรรมการนั้นต้องไม่ใช่ผู้ที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารหรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคาร นายกกรรมการต้องไม่เข้ามามีส่วนในการบริหารงานของธนาคาร กลไกเหล่านี้ช่วยสร้างความชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการกำหนดนโยบายและการควบคุมการบริหารงานในแต่ละวัน

นายกกรรมการเป็นผู้กำหนดวาระการประชุมและเป็นผู้ดำเนินการประชุมของคณะกรรมการธนาคารและการประชุมผู้ถือหุ้น

นายกกรรมการมีหน้าที่ดูแลให้มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร นอกจากนั้น นายกกรรมการยังทำหน้าที่ดูแลให้มีการพิจารณาและติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารในการประชุมคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการธนาคารจะแต่งตั้งกรรมการหนึ่งคนให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร เพื่อควบคุมดูแลกิจการของธนาคาร นอกจากนั้น คณะกรรมการธนาคารจะแต่งตั้งกรรมการหนึ่งคนเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ และเป็นกรรมการบริหารโดยตำแหน่ง

นอกจากนี้ ธนาคารยังแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการธนาคาร ประกอบด้วย

- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล
- คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธนาคารมีกฎระเบียบเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของคณะกรรมการธนาคาร ตัวอย่างเช่น กรรมการธนาคารไม่สามารถเป็นกรรมการของบริษัทจดทะเบียนอื่นๆ เกิน 5 บริษัท กรรมการบริหารไม่สามารถเป็นกรรมการของบริษัทจดทะเบียนอื่นที่นอกเหนือไปจากบริษัทในกลุ่มธนาคารไทยพาณิชย์ได้เกิน 2 บริษัท กรรมการธนาคารไม่สามารถซื้อขายหลักทรัพย์ของธนาคารในช่วงสองสัปดาห์ก่อนการประกาศผลประกอบการ กรรมการธนาคารและผู้ที่มีส่วนในการบริหารงานต้องรายงานการถือครองหุ้นของธนาคารของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำทุกไตรมาส นอกจากนี้ ธนาคารยังมีมาตรการในการป้องกันการได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนบุคคลของพนักงานจากการล่วงรู้ข้อมูลภายในของธนาคาร โดยจะต้องไม่นำข้อมูลที่ได้รับทราบจากหน้าที่การงานไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตน

ผลตอบแทนและผลประโยชน์ของคณะกรรมการ

ในปี 2556 นายกกรรมการได้รับค่าตอบแทนเท่ากับปี 2555 เป็นเงินจำนวน 1.8 ล้านบาท นอกจากนี้ นายกกรรมการได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในคณะกรรมการชุดย่อยอื่นอีก 0.44 ล้านบาทต่อปีในปี 2555 และ 2556 ส่วนกรรมการธนาคารท่านอื่นได้รับค่าตอบแทนคงที่คนละ 1.2 ล้านบาทต่อปี นอกจากนี้ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 ที่ประชุมได้อนุมัติเงินรางวัลของคณะกรรมการในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.5 ของเงินปันผล ซึ่งคณะกรรมการได้พิจารณาแล้วมีมติให้จ่ายเงินรางวัลกรรมการในอัตราร้อยละ 0.4 ของเงินปันผล รวมเป็นจำนวนเงิน 60 ล้านบาท

การประเมินคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงในตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ รวมทั้งผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ซึ่งจัดให้มีขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีหน้าที่พิจารณาทบทวนเป้าหมาย หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจของธนาคารและดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) ในแต่ละปี ตามที่ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ได้ให้คำมั่นต่อคณะกรรมการธนาคาร เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร รวมทั้งยังเปรียบเทียบความสำเร็จดังกล่าวกับผลการปฏิบัติงานของธนาคารในอดีต เพื่อประเมินความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธนาคารในระยะยาว แล้วจึงนำเสนอให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารในระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารมีขั้นตอนและการติดตามที่ชัดเจน โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้นำเสนอแผนกลยุทธ์ธุรกิจของกลุ่มธุรกิจต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของธนาคารให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคารพิจารณาเห็นชอบ และคณะกรรมการบริหารมีหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินความสำเร็จตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) ตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและเป้าหมายในแต่ละปี โดยมีคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองและเห็นชอบผลการประเมินตามที่คณะกรรมการบริหารนำเสนอ เพื่อนำเสนอต่อให้คณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ และกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่เหมาะสมต่อไป

ทั้งนี้ ในปี 2556 ธนาคารได้เปลี่ยนแปลงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการใช้**ระดับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Rating) และแนวทางในการกระจายระดับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Rating Distribution)** ใหม่สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีการกำหนดคำอธิบายของระดับการประเมินผลต่างๆ ที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย/ความคาดหวังในผลงานที่กำหนดไว้

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ภายใต้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ฝ่ายจัดการกำหนดขึ้น ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ การวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน โดยการกำหนดเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) และแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) การติดตามผลการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ตลอดจนการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งหลักสำคัญที่ธนาคารใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน คือการเป็นคนเก่ง มีความสามารถในการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพของตนเองและ/หรือทีมงานได้ และการเป็นคนดีโดยแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการทำงานอย่างมืออาชีพและมีคุณธรรม อันจะนำพาให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

เช่นเดียวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง ในปี 2556 ธนาคารได้เปลี่ยนแปลงระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน โดยการใช้**ระดับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Rating) และแนวทางใน การกระจายระดับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Rating Distribution)** ใหม่สำหรับพนักงาน ซึ่งมีการกำหนดคำอธิบายของระดับการประเมินผลต่างๆ ที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกระดับ

สิทธิมนุษยชน

ธนาคารสนับสนุนการปฏิบัติตาม “ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน” และมาตรฐานสากลด้านสิทธิมนุษยชนอื่นๆ ธนาคารได้ขอรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารยังมีการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในการพิจารณาสินเชื่อหรือธุรกรรมทางการเงินต่างๆ และเมื่อพบว่ามีความเสี่ยงที่เข้าเกณฑ์ความเสี่ยงต่อชื่อเสียงจะส่งเรื่องแจ้งไปยังนายกกรรมการธนาคาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและประธานคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล

นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมและการวัดผลแก่พนักงานใหม่ผ่านระบบ e-learning ในเรื่องจรรยาบรรณของธนาคาร และนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ในปี 2556 ธนาคารได้เริ่มนำนโยบายการรับคำร้องเรียนและแจ้งกรณี (Whistle Blower) มาปฏิบัติ โดยการสร้างช่องทางให้พนักงานสามารถส่งข้อร้องเรียน เรื่องราวการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือการได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ กิจกรรมด้านสิทธิมนุษยชนต่างๆ ที่ธนาคารกำหนดให้มี แสดงถึงการที่ธนาคารให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและหลักบรรษัทภิบาลในองค์กรได้เป็นอย่างดี[1]

ในปี 2556 ธนาคารไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนแต่อย่างใด จากพนักงาน คู่ค้า และคนในท้องถิ่นที่ธนาคารดำเนินงานอยู่ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งว่าการดำเนินงานของธนาคารไม่ได้สร้างผลกระทบหรือมีแนวโน้มจะเกิดผลกระทบต่อชุมชนในท้องถิ่น

การต่อต้านการทุจริต

ธนาคารปฏิเสธการดำเนินงานที่มีการให้สินบนหรือการทุจริตในทุกรูปแบบ ในปี 2555 ธนาคารลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ตลอดจนการเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชั่น (ประเทศไทย) อย่างสม่ำเสมอ และมีการเตรียมการเข้าสู่กระบวนการรับรองการเป็นสมาชิกในปี 2557 และในปี 2556 ธนาคารได้ให้การอบรมแก่พนักงานมากกว่า 7,000 คน (คิดเป็น 35% ของพนักงานทั้งหมด) ในเรื่องการป้องกันการฟอกเงินซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการต่อต้านการทุจริตของธนาคาร

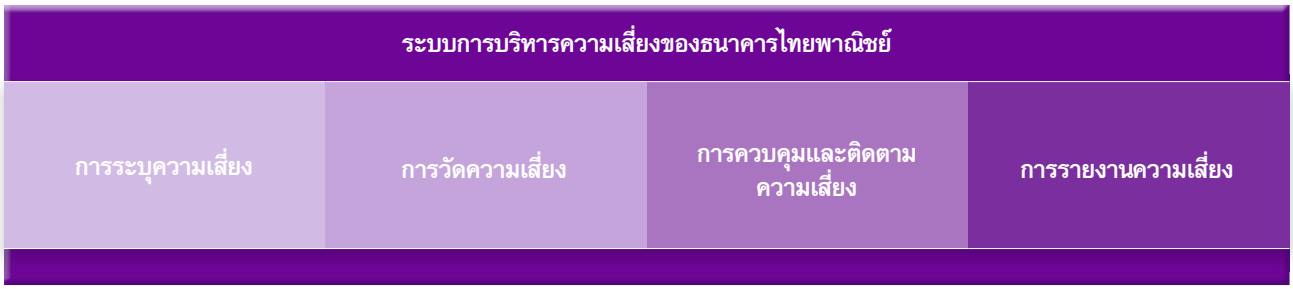
การตรวจสอบและกำกับ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ในการรับรองถึงการกำกับดูแลให้ธนาคารและบริษัทในเครือปฏิบัติตามกรอบกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ และนโยบายการกำกับดูแลของธนาคารอย่างเคร่งครัด โดยมีผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มตรวจสอบและกำกับ เป็นผู้บริหารสูงสุดของกลุ่ม โดยมีลักษณะการทำงานที่เป็นอิสระและเป็นกลางในการดำเนินการตรวจสอบและให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงระบบงาน รวมทั้งการพัฒนาระบบตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และบรรษัทภิบาล ซึ่งผลจากการตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทำให้ธนาคารไม่มีกรณีการดำเนินงานที่ผิดกฎหมายแต่อย่างใดในปีที่ผ่านมา

การเป็นองค์กรที่มีบรรษัทภิบาลที่ดีเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะกล่าวไว้ในส่วนถัดไป

การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่า ความสำเร็จของธนาคารเป็นผลลัพธ์จากการพัฒนาทักษะในการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นกลไกที่เกื้อหนุนให้ธนาคารก้าวไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนและมีผลประกอบการที่ดีในยามที่มีการเปลี่ยนแปลง คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่พัฒนาและกำกับดูแลแนวทางการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและบริษัทในเครือ



[1]ในการรายงานข้อร้องเรียน การทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ พนักงานสามารถส่ง e-mail มาที่ whistleblower@scb.co.th หรือส่งจดหมายมายังผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มตรวจสอบและกำกับ ข้อร้องเรียนต่างๆ จะได้รับการรวบรวมเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบของธนาคารเป็นประจำทุกไตรมาส

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการ 3 ชุด รับผิดชอบเรื่องการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหาร

ทำหน้าที่ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงและนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารมีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อและการลงทุนต่างๆ และบริหารงานตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการธนาคาร

2) คณะกรรมการตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการอิสระซึ่งทำหน้าที่ทบทวนความเหมาะสมของนโยบายและขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ซึ่งรวมไปถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและบริษัทในเครือ

3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ทำหน้าที่ในการทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงและให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับแนวทางของคณะกรรมการธนาคาร และรับผิดชอบการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดของธนาคาร

นอกจากนี้ คณะกรรมการชุดอื่นๆ ยังได้รับมอบหมายให้ดูแลการบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป เช่น คณะกรรมการบริหารหนี้สิน คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการสินเชื่อลูกค้าบุคคล คณะกรรมการทรัพย์สินพิเศษ และคณะกรรมการความเสี่ยงหลักประกัน

การลดความเสี่ยงของธนาคารต้องอาศัยการควบคุมดูแลสินเชื่อด้อยคุณภาพ (NPLs) และทรัพย์สินรอการขาย (NPAs) อย่างใกล้ชิด ธนาคารจึงได้จัดตั้งกลุ่มธุรกิจพิเศษเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการสินเชื่อด้อยคุณภาพและทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร รวมไปถึงการป้องกันไม่ให้เกิดสินเชื่อด้อยคุณภาพโดยการเข้าไปดูแลลูกค้าที่มีความเสี่ยงอย่างใกล้ชิดในระหว่างที่สภาวะธุรกิจมีปัญหา

การให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย และการกระจายความเสี่ยงผ่านกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่แตกต่างกันนั้นสามารถช่วยป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารได้ ในขณะเดียวกัน บุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการธนาคารไปจนถึงพนักงานผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นกลไกในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลองความเสี่ยงซึ่งใช้เป็นองค์ประกอบใน Pricing Model เพื่อให้สามารถกำหนดราคาได้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีกำไรเพียงพอรองรับความเสียหายที่คาดไว้ (Expected Loss) และมีระดับเงินกองทุนที่เพียงพอในการรองรับความเสียหายที่ไม่ได้คาดไว้ล่วงหน้า (Unexpected Loss) ในภาวะวิกฤติ

ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการบริหารความเสี่ยง นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2556

การให้ความสำคัญกับลูกค้า

ธนาคารให้บริการลูกค้าทั่วประเทศผ่านสาขาของธนาคารกว่า 1,100 แห่ง เพื่อเป็นการตอบแทนความไว้วางใจของลูกค้าที่ให้กับธนาคารมาโดยตลอด ธนาคารจึงมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและคุณค่าในระยะยาว ให้บริการที่ตอบสนองอย่างตรงจุดและครบวงจร

ลูกค้าคือหัวใจของการให้บริการ

ลูกค้าของธนาคารจะได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละวัน เพียงแค่เดินเข้าไปในธนาคารไม่ว่าจะเป็นสาขาใดก็สามารถสัมผัสได้ถึงความประทับใจที่เกิดขึ้น

ธนาคารได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีให้กับธนาคารมาอย่างยาวนานเพื่อยืนยันถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการให้การดูแลให้ความสำคัญกับลูกค้า ธนาคารมีการว่าจ้างผู้ให้บริการอิสระเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ในปี 2556 ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (วัดจากการกลับมาใช้บริการใหม่) ของธนาคาร โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 90 คะแนนในภาพรวม และดัชนีความพึงพอใจในการใช้บริการที่สาขาต่างๆ ของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ที่มากกว่า 97 คะแนน

พนักงานพร้อมที่จะดำเนินงานในทุกๆ ด้านเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถสอบถาม เสนอความคิดเห็น และร้องเรียนการรับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ

ซึ่งในปี 2556 ที่ผ่านมา ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนราว 9,000 กรณี ซึ่งลดลงจากปี 2555 ในอัตราร้อยละ 6

การรักษาและปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นอีกหนึ่งภารกิจหลักของธนาคาร ธนาคารมีระบบการควบคุมความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า และมีการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยสารสนเทศเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูลการชำระเงินผ่านบัตร นอกจากนี้ศูนย์ข้อมูลของธนาคารยังมีระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างแน่นหนาเพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูล และยังมีระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ลูกค้า

การให้ความสำคัญต่อลูกค้าไม่ได้จำกัดเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น ธนาคารมีนโยบายที่จะให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสพิจารณาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์และการบริการแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น จากแผ่นพับและเว็บไซต์ของธนาคาร พนักงานของธนาคารยังพร้อมให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการอีกด้วย ในปี 2556 ไม่มีกรณีของการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและการทำผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการสื่อสารทางการตลาดเกิดขึ้นกับธนาคาร ในขณะเดียวกัน ธนาคารไม่ได้มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สร้างผลกระทบต่อผู้บริโภค รวมไปถึงไม่มีกรณีของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการเกิดขึ้นอีกด้วย

การเสริมสร้างความรู้ทางด้านการเงิน

สังคมที่ดีและยั่งยืนนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อประชากรในสังคมได้รับโอกาสในการทำงาน มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และมีความรู้ด้านการเงิน นอกเหนือจากการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการบริการทางด้านการเงิน ประชาชนต้องเข้าใจและมีทักษะในการบริหารการเงินในชีวิตประจำวัน ในฐานะที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ธนาคารส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการเงินเพื่อให้เกิดการพัฒนาและความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระยะยาว ธนาคารใช้โอกาสและช่องทางในระหว่างการให้บริการหรือเจรจาทางธุรกิจเพื่อพูดคุยและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารไม่สนับสนุนให้ลูกค้ารับความเสี่ยงทางการเงินที่มากเกินไป โดยธนาคารมีระบบการประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันของลูกค้าในการพิจารณาสินเชื่อและจะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการขอสินเชื่อที่เหมาะสมเท่าที่ลูกค้าจะมีความสามารถในการชำระคืนได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ให้ความรู้ทางการเงินผ่านสื่อต่างๆ อยู่เสมอ เช่น การจัดทำเอกสารข้อมูลอธิบายเทคนิคการออมและการลงทุน และทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

นอกจากนี้ ธนาคารได้มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน ในปี 2556 ธนาคารจัดสัมมนา สำหรับกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ 3 ครั้งสำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคล 2 ครั้ง และสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 ครั้ง ทั้งยังได้จัดการอบรมสำหรับให้กับผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะกลุ่มเช่น ผู้ประกอบการรุ่นเยาว์ ผู้ประกอบการที่เป็นสุภาพสตรี และนักข่าว เป็นต้น

การส่งเสริมการจัดการความรู้ด้านการเงิน

	งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่
กลุ่มลูกค้าบุคคล	1. งาน Investment Symposium	จัดงานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและการลงทุนสำหรับลูกค้าทั่วไป	ลูกค้าในกลุ่ม Wealth และนักลงทุนทั่วไป จำนวน 500 คน	ปีละ 2 ครั้ง
	2. งานสัมมนาย่อยสำหรับลูกค้า Wealth	งานสัมมนากลุ่มย่อยแนะแนวการลงทุนสำหรับลูกค้าที่สนใจทางด้านการลงทุนโดยเฉพาะ	ลูกค้าในกลุ่ม Wealth และนักลงทุนทั่วไป จำนวน 50 - 200 คน	ปีละประมาณ 10 - 12 ครั้ง ไตรมาสละ 2 - 3 ครั้ง
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	1. การฝึกอบรมผู้ประกอบการ IEP (Intelligent Entrepreneur Program)	ธนาคารร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าของธุรกิจ โดยมีกิจกรรมออกร้าน SCB IEP Business Connection เพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจของสมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการ	ลูกค้า SME ที่เป็นเจ้าของกิจการ	ปีละ 2 รุ่น รุ่นละ 100 คน
	2. การฝึกอบรมทายาทธุรกิจ YEP (Youth Entrepreneur Program)	ธนาคารร่วมกับ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจให้กับทายาทแก่เจ้าของธุรกิจ โดยมีกิจกรรมดูงานต่างประเทศ	ลูกค้า SME รุ่นใหม่ที่เป็นทายาทธุรกิจ	ปีละ 2 รุ่น รุ่นละ 80 คน
	3. สัมมนาคลัสเตอร์	ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมจัดสัมมนา คลัสเตอร์ให้กับผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	ปีละ 4 ครั้ง ไตรมาสละ 1ครั้ง
กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	1. งานสัมมนาให้ความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสาธารณรัฐสหภาพเมียนมาร์	งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับสาธารณรัฐสหภาพเมียนมาร์ อาทิเช่น สัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ดินในเมียนมาร์ แก่ลูกค้าธนาคาร, สัมมนาจับคู่ธุรกิจระหว่างนักธุรกิจไทยกับเมียนมาร์	ลูกค้าขนาดใหญ่ จำนวน 50-70 คน	ปีละ 1-2 ครั้ง
	2. งานสัมมนาให้ความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสาธารณรัฐประชาชนจีน	งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวตลาดหุ้น และการลงทุนในสาธารณรัฐประชาชนจีนให้แก่ลูกค้าธนาคาร	ลูกค้าขนาดใหญ่ จำนวน 50-70 คน	ปีละ 1-2 ครั้ง
	3. งานสัมมนาให้ความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับราชอาณาจักรกัมพูชา	งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับทิศทางโอกาสการลงทุนในราชอาณาจักรกัมพูชาแก่ลูกค้าธนาคาร	ลูกค้าขนาดใหญ่ จำนวน 50-70 คน	ปีละ 1-2 ครั้ง

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (EIC)

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจเป็นหน่วยงานหนึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งความรู้ทางเศรษฐกิจและธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและสาธารณชนทั่วไป โดยนำเสนอข้อมูลงานวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับเศรษฐกิจระดับมหภาค และผลกระทบ ในภาคอุตสาหกรรมแต่ละประเภทที่ได้จากการเก็บข้อมูลในพื้นที่จริงและโครงการวิจัย รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจยังได้จัดงานสัมมนาประจำปีทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งได้มีการเชิญผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมาแบ่งปันประสบการณ์และแนวคิดในเรื่องของโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจสำหรับปีถัดไป

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจได้นำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการเติบโตของธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงผ่านมุมมองทางด้านการบริหารความเสี่ยง การรักษาความสมดุล การมีภูมิคุ้มกัน และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจเป็นแหล่งความรู้ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนานวัตกรรมที่แตกต่างเพื่อแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนในยุคโลกาภิวัตน์ ผลงานต่างๆของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่แตกต่างเพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนของธนาคารเป็นอย่างดี

"Insight" งานวิเคราะห์เจาะลึกหัวข้อที่น่าสนใจโดยเสนอข้อคิดและมุมมองเพื่อการวางแผนปรับกลยุทธ์ในระยะยาว "Outlook" รวมงานวิเคราะห์แนวโน้มตัวชี้วัดหลักหรือสถานการณ์สำคัญที่มีผลต่อเศรษฐกิจและธุรกิจ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ - EIC

การพัฒนานวัตกรรม

ที่ธนาคารไทยพาณิชย์นั้น นวัตกรรมถูกขมวดเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมขององค์กร และเป็นแนวทางสู่ความได้เปรียบของการแข่งขันในอุตสาหกรรม ธนาคารใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและเสริมสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า นวัตกรรมเหล่านี้ส่งผลประโยชน์ต่อธนาคารมากมายหลายด้าน เช่น ช่วยลดการใช้ทรัพยากรและช่วยอนุรักษ์สภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดการประกวดแข่งขันการพัฒนานวัตกรรมเป็นการภายในเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการลูกค้าของธนาคารอีกด้วย

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารได้นำเสนอนวัตกรรมซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์และการให้บริการต่างๆ มากมายแก่ลูกค้ารายบุคคลของธนาคาร ตัวอย่างเช่น

- ลดการใช้สลิปแบบฟอร์ม
- SCB ติ๊ด ติ๊ด
- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ สมาร์ทคิดส์
- SCB UP2ME

"SCB UP2ME" นวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของลูกค้าในกลุ่ม Young Generation ให้สามารถกำหนดรูปแบบการใช้จ่ายและการออมได้ด้วยตนเอง

การลดการใช้สลิปแบบฟอร์ม

ด้วยความมุ่งมั่นในการยกระดับการให้บริการและการขายผ่านทางเครือข่ายสาขาของธนาคารอยู่เสมอ ธนาคารได้นำระบบการทำงานที่ไม่ต้องใช้สลิปหรือกระดาษแบบฟอร์มต่างๆ มาให้บริการเพื่อการลดการใช้กระดาษที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร โดยการลดการใช้แบบฟอร์มที่ต้องเขียนด้วยลายมือลงกว่า 80% ตัวอย่างเช่น การฝากและถอนเงินสด การโอนเงิน เป็นต้น ขั้นตอนการทำงานใหม่นี้ช่วยทำให้การใช้บริการราบรื่นไม่สะดุดขาดตอน ลดเวลาในขั้นตอนการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

SCB ติ๊ด ติ๊ด

นวัตกรรมล่าสุดของธนาคารซึ่งเป็นไอเดียของพนักงานที่ชนะการประกวด “SCB Innovation Competition” โดย SCB ติ๊ด ติ๊ด เป็นบริการที่จัดให้ลูกค้าจัดการธุรกรรมฝาก ถอน โอน จ่ายบิล ที่สาขาด้วย QR Code ในสมาร์ทโฟนแทนการกรอกแบบฟอร์มตามปกติ ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการทำรายการ และช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมที่สาขา ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานดีขึ้น และเป็นการดึงดูดความสนใจของลูกค้าที่ชื่นชอบในเทคโนโลยีสมัยใหม่

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ สมาร์ทคิดส์

เป็นบัญชีเงินฝากที่ให้บริการสำหรับผู้เยาว์ที่มีอายุไม่เกิน 15 ปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปลูกฝังให้เยาวชนรู้จักการเก็บออมเงินด้วยตนเอง และมีวินัยในการใช้เงิน

SCB UP2ME

นวัตกรรมใหม่ของธนาคารที่เจาะกลุ่มเป้าหมายคนรุ่นใหม่ โดยส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถกำหนดรูปแบบการใช้จ่ายและเป้าหมายของการออมได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการผสมผสานเข้ากับการใช้เทคโนโลยีซึ่งทำให้การจัดการเงินเป็นเรื่องสนุกและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่

SCB UP2ME มาพร้อมกับการให้บริการผ่านทางแอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือ smartphone, ช่องทางเว็บไซต์ และผ่านการใช้บัตร โดยรวมบริการ 3 ประเภทมี SCB Easy Pay เพื่อการจ่ายเงินออนไลน์ผ่าน smartphone หมดกังวลเรื่องเงินสดไม่พอจ่าย ไม่ต้องพกบัตร บัญชีออมทรัพย์ UP2ME บัญชีเงินฝาก My Goal My Savings บัญชีเงินฝากระยะยาวแบบพิเศษ ให้คนรุ่นใหม่วางแผนทางการเงินสู่เป้าหมายได้ตามต้องการ พร้อมรายงานความคืบหน้าในการฝากเงิน และบัตร UP2ME ได้รวบรวม 3 บริการไว้ในบัตรเดียว ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรกดเงินสด

กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

จุดแข็งและการขับเคลื่อนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ของประชากร ผลิตภัณฑ์ของ SCB SME ได้รับการออกแบบให้สามารถนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ จากการยึดมั่นในความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ธนาคารเข้าใจในความต้องการของผู้ประกอบการ ในช่วงต่างๆ ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้น ช่วงเติบโต ไปจนถึงช่วงที่ธุรกิจมีความมั่นคง ธนาคารตระหนักว่าธนาคารเป็นหุ้นส่วนกับลูกค้าผู้ประกอบการซึ่งทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดในการตอบสนองความต้องการต่างๆ ธนาคารเชื่อว่าถ้าหากผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ได้ ธนาคารไทยพาณิชย์ก็อยู่ได้ และประเทศไทยก็จะอยู่ได้เช่นเดียวกัน

ธนาคารสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมผ่านทาง

- การให้ความช่วยเหลือลูกค้า ผ่านทางออนไลน์
- การสนับสนุนการแข่งขันรางวัลเกียรติยศสำหรับผู้ประกอบการ (Bai Po Business Awards)

เว็บไซต์เพื่อลูกค้าธุรกิจ SME

SCBSME.com เป็นช่องทางการติดต่อของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจรุ่นใหม่ซึ่งหันมาใช้ระบบออนไลน์มากขึ้น ซึ่งได้มีการรวบรวมองค์ความรู้และเครือข่ายของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เข้าไว้ด้วยกันเพื่อแบ่งปันโอกาสทางธุรกิจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ ไว้มากมาย

ธนาคารได้พัฒนาเว็บไซต์ภายใต้ชื่อ **www.scbsme.com ภายใต้แนวคิด “We Share”** เพื่อเป็นศูนย์กลางของชุมชนผู้ประกอบการ SME โดยบนเว็บไซต์ได้มีการนำเสนอเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสถานะทางการเงิน เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้บริการในการค้นหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมของธนาคารสำหรับทั้งธุรกิจและความต้องการส่วนบุคคล

“www.scbsme.com” สังคมออนไลน์สำหรับเอสเอ็มอีไทยเพื่อการแลกเปลี่ยนแบ่งปันสิ่งที่ดีแก่กันทั้งความสำเร็จที่สร้างแรงบันดาลใจ ความรู้และประสบการณ์

รางวัลเกียรติยศสำหรับผู้ประกอบการไทย (Bai Po Business Awards)

ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนธุรกิจขนาดย่อมที่มีแนวคิดนวัตกรรมในประเทศไทยด้วยรางวัลเกียรติยศสำหรับผู้ประกอบการไทย (Bai Po Business Awards) ซึ่งจัดโดยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยในแต่ละปีจะมีผู้ประกอบการ SME ที่ดีที่สุดของประเทศที่ได้รับรางวัลเกียรติคุณ ดังกล่าว ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพและขีดความสามารถของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี รางวัลนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ประกอบการท้องถิ่นรายย่อยให้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาขีดความสามารถไปพร้อมกับการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ประกอบการรายอื่น การเลือกผู้ประกอบการที่จะได้รับรางวัลพิจารณาจากรูปแบบการประกอบการ การสร้างมูลค่า และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัลจะเป็นผู้ส่งเสริมให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างมูลค่าและความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการในประเทศไทย

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

บริการ Bank Payment Obligation (BPO)

Bank Payment Obligation (BPO) เป็นวิธีการชำระเงินทางการค้ารูปแบบหนึ่งที่เปรียบเสมือน Electronic Letter of Credit (L/C) โดยที่มีการรับประกันการจ่ายเงินโดยธนาคารของผู้นำเข้า แต่มีข้อแตกต่างที่สำคัญคือการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการตรวจสอบข้อมูลการส่งออก จึงช่วยลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตรวจสอบโดยบุคคล รวมทั้งลดเวลาที่ใช้ในการทำธุรกรรม ทำให้ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในขณะที่ยังคงมีการรับประกันการจ่ายเงินโดยธนาคารของผู้นำเข้าเช่นเดียวกับ L/C

โครงการพลังงานสีเขียว

ในระยะยาวนั้น ความยั่งยืนของประเทศนั้นไม่ได้เกิดขึ้นจากเพียงแค่การเติบโตทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และระบบพัฒนาของระบบการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความมั่นคงทางพลังงานด้วย เพื่อการสร้างความมั่นคงทางพลังงานในประเทศไทยนั้น โครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญ ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนทางการเงินกับโครงการที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานสีเขียวซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในหลายโครงการ โดยโครงการเหล่านี้มีมูลค่าการลงทุนตั้งแต่ 200 จนถึง 5,000 ล้านบาท และมูลค่ารวมทั้งหมดกว่า 1 หมื่นล้านบาท

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นให้บริการด้านวาณิชธนกิจที่ครอบคลุมบริการและผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่การระดมทุนไปจนถึงการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพและมีประสบการณ์

การดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ

ธนาคารสนับสนุนแนวทางปฏิบัติในการให้สินเชื่อธุรกิจเพื่อความยั่งยืนต่อทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจนอกจากสินเชื่อธุรกิจแล้วธนาคารมีการให้สินเชื่อแก่โครงการพลังงานสีเขียวอันเป็นการแสดงถึงการตระหนักถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

แนวปฏิบัติในการให้สินเชื่อ

ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีหน้าที่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มต่างๆ หลักการเหล่านี้เป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคม แนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืน และการดำเนินธุรกิจในแต่ละวัน เมื่อธนาคารได้รับโอกาสทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนทางด้านเทคนิคที่เกินกว่าความสามารถโดยทั่วไปของธนาคาร ธนาคารจะขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกเฉพาะเรื่อง เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

การบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาชื่อเสียง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเสียชื่อเสียงจากประเด็นทางด้านการเมืองหรือสังคม ธนาคารจึงมีแนวทางปฏิบัติเพื่อการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นไปตามแนวทางการประเมินความเสี่ยงของ Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) ซึ่งประกอบด้วยการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามความเสี่ยง การรายงานความเสี่ยง และการทบทวนปัจจัยความเสี่ยงทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นได้

ธนาคารได้มีการจำแนกธุรกรรมต่างๆซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงต่อชื่อเสียงของธนาคารดังต่อไปนี้

- การให้สินเชื่อแบบ Hostile Take over
- การให้สินเชื่อแก่นักการเมืองหรือพรรคการเมือง
- การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำลายสิ่งแวดล้อม
- การให้สินเชื่อหรือการสนับสนุนต่อธุรกิจที่เป็นประเด็นทางสังคม
- การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่มีกิจกรรมไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม เช่น การใช้แรงงานเด็ก

คณะกรรมการบริหารจะเป็นผู้มีอำนาจในการอนุมัติธุรกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงโดยได้รับความเห็นชอบจากนายกกรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และประธานกรรมการสรรหาและบรรษัทภิบาล

ความเชี่ยวชาญในธุรกิจการเงินเป็นหนึ่งในความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร แต่นอกเหนือไปจากความเชี่ยวชาญแล้ว ทักษะด้านอื่นๆ ยังมีความสำคัญต่อการจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคารเช่นกัน ซึ่งเป็นความท้าทายต่อไปของธนาคาร

งานมอบรางวัล Bai Po Business Awards by Sasin ครั้งที่ 8 ให้กับ 5 นักธุรกิจเอสเอ็มอีไทย เพื่อยกย่องและสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพที่โดดเด่นของผู้ประกอบการในมิติต่างๆ

คิดว่าพร้อมแล้ว
ที่จะสอน

THINK
SCB

ความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการกับผู้ส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกอย่างไร

จากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้คำนึงถึงการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน และสังคมไทย กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานในระยะยาวของพนักงานด้วยการสร้างให้สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดี ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้วางกรอบในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดความรู้และภูมิคุ้มกันแก่สังคม

ธนาคารได้รับองค์ความรู้ต่างๆ เป็นอย่างมากซึ่งเกิดขึ้นจากความร่วมมือกับหน่วยงานของธนาคารทั้งภายในและภายนอก โครงการพัฒนาชุมชนช่วยสร้างพนักงานรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพ และช่วยเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงานอาวุโส จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ธนาคารให้การสนับสนุนพนักงานเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาชุมชนต่างๆ อยู่เป็นประจำ ซึ่งจะเป็นการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้มีเป้าหมายและมีความภาคภูมิใจในการทำงานกับธนาคาร อันจะเป็นกลไกในการพัฒนาพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงเป็นการรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายของธนาคาร

ความรับผิดชอบต่อสังคม (ผู้มีส่วนได้เสียภายในธนาคาร)

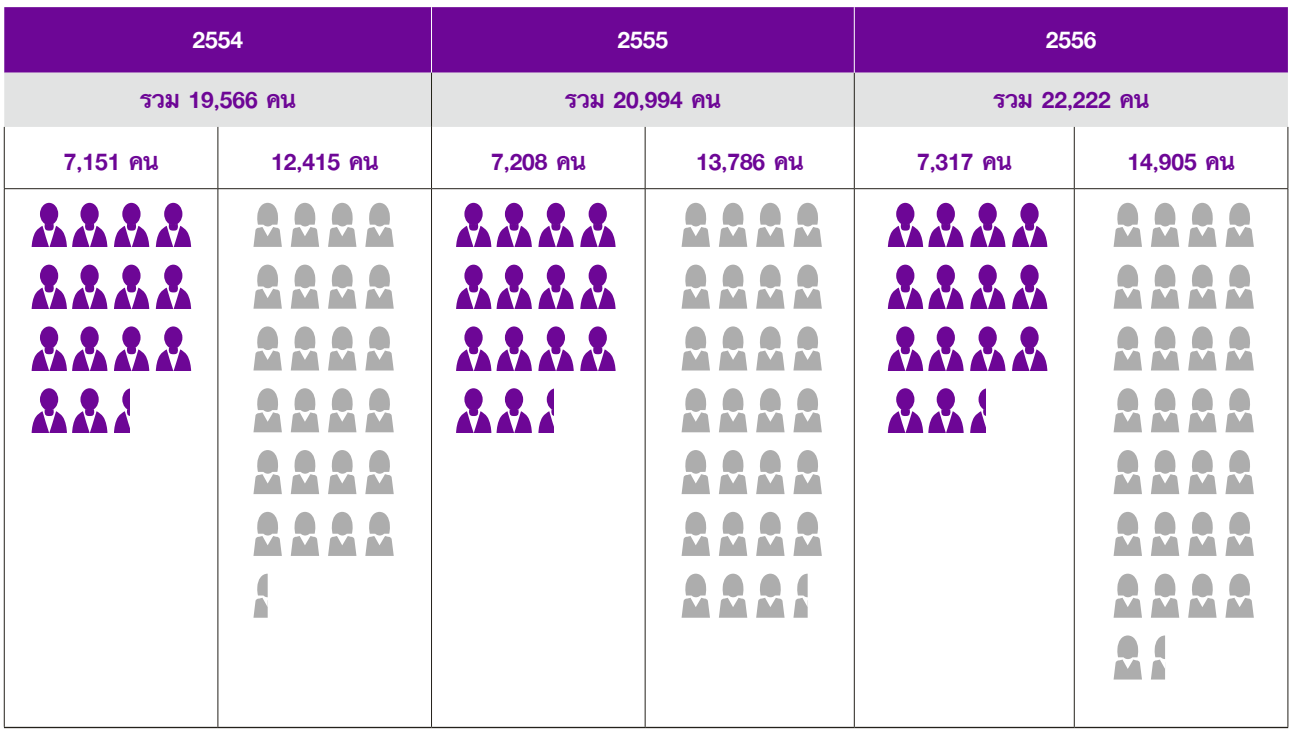
ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของธนาคารทั้งการพัฒนาตัวบุคคลและการสร้างความเป็นมืออาชีพ ในปี 2553 ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการ People Development ขึ้นเพื่อออกแบบและทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลพนักงานเปรียบได้ดังหัวใจของธนาคาร ดังนั้นธนาคารจึงพิจารณาให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ แก่พนักงานมากเกินกว่าตามมาตรฐานทางกฎหมาย อีกทั้งยังเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน การจัดฝึกอบรมและการพัฒนาด้านต่างๆ จะทำให้พนักงานสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเพื่อการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา การดำเนินการต่างๆ เหล่านี้ ทำให้ธนาคารสามารถรักษาชื่อเสียงความเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมที่จะร่วมปฏิบัติงานด้วย

ความเท่าเทียมกันในธนาคาร

พนักงานเปรียบเสมือนเป็นผู้แทนของธนาคาร โดยตัวอย่างที่ชัดเจนคือการยึดมั่นของธนาคารในการสร้างความเท่าเทียมกันของโอกาส ซึ่งเห็นได้จากที่ผ่านมา ธนาคารมีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้หญิง 2 คน ณ เดือนธันวาคม 2556 ธนาคารมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 22,222 คน ซึ่งเพิ่มขึ้น 5.85% จากปีที่ผ่านมา โดยสองในสามของพนักงานทั้งหมดเป็นผู้หญิง สัดส่วนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความจริงที่ว่าในกลุ่มธุรกิจการเงินนั้นประกอบด้วยผู้หญิงเป็นส่วนใหญ่ ยิ่งไปกว่านั้น อัตราส่วนระหว่างผู้ชายต่อผู้หญิงในระดับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอยู่ที่ 1 ต่อ 1.43 และในระดับคณะกรรมการธนาคาร มีกรรมการผู้หญิงจำนวน 4 คนจากกรรมการทั้งหมด 16 คน

ในด้านความหลากหลายของช่วงอายุ ในช่วงสองปีที่ผ่านมา พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นจาก 396 คน ในปี 2555 เป็น 428 คนในปี 2556 นอกจากนั้น ธนาคารได้รับพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกายเข้าปฏิบัติงานเป็นจำนวน 5 คน ซึ่งแสดงถึงการเปิดโอกาสและสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับผู้พิการ

นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนในด้านความเสมอภาคทางเพศในการทำงาน โดยการส่งเสริมความเท่าเทียมของรายได้ระหว่างพนักงานเพศหญิงและเพศชาย ณ เดือนธันวาคม 2556 อัตราส่วนระหว่างค่าตอบแทนเฉลี่ยของพนักงานเพศชายต่อเพศหญิงอยู่ที่ 1.04 ต่อ 1 ในกลุ่มพนักงานบริหารระดับสูง 1.2 ต่อ 1 ในกลุ่มพนักงานบริหาร และ 1.1 ต่อ 1 ในกลุ่มพนักงานทั่วไป



ข้อมูลพนักงาน

	2554	2555	2556
สัดส่วนพนักงานชายต่อพนักงานหญิง กลุ่มพนักงานบริหารระดับสูง (AVP-President)	1.54	1.49	1.43
จำนวนพนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป	347	396	428
จำนวนพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย	5	5	5

พนักงานแบ่งตามกลุ่มธุรกิจของธนาคารปี 2556

กลุ่มลูกค้าบุคคล	15,879
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	1.126
กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่	1,013
กลุ่มธุรกิจพิเศษ	261
กลุ่มงานสนับสนุน	3,943

การสรรหาพนักงาน

ในปี 2556 ธนาคารรับพนักงานใหม่ที่มีทักษะและประสบการณ์จำนวน 4,441 คน ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากสถาบันการศึกษาหลายแห่ง เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนิสิต นักศึกษาในการก้าวสู่โลกของการทำงานในอนาคตในตลาดแรงงานได้ ผู้บริหารของธนาคารได้รับเชิญให้เป็นผู้บรรยายพิเศษเพื่อให้ประสบการณ์ตรงซึ่งเป็นกรณีศึกษาแก่นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้และมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดกิจกรรม SCB Young Talent Camps โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำเพื่อให้ประสบการณ์แก่นิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการเรียนรู้และเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม การแข่งขันโครงการให้คำปรึกษา การอบรม และเยี่ยมชมอาคารที่ทำการสำนักงานใหญ่ของธนาคาร

	2556
สัดส่วนจำนวนพนักงานชายต่อพนักงานหญิง กลุ่มพนักงานบริหารระดับสูง (AVP-VP)	1.00
สัดส่วนจำนวนพนักงานชายต่อพนักงานหญิง กลุ่มพนักงานระดับอื่นๆ	0.66
สัดส่วนจำนวนพนักงานชายต่อพนักงานหญิง รวมทั้งหมด	0.21

การพัฒนาพนักงาน

	2556
จำนวนหลักสูตรการอบรมภายใน	180
จำนวนหลักสูตรการเรียนผ่านระบบ E-learning	23
จำนวนหลักสูตรการเรียน ณ สถาบันการศึกษาในประเทศไทย	97
จำนวนหลักสูตรอบรม ณ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ	12
จำนวนหลักสูตรการอบรมทั้งหมด	312
จำนวนวันในการเข้าอบรมของพนักงานต่อปี (พนักงานชาย)	6.1
จำนวนวันในการเข้าอบรมของพนักงานต่อปี (พนักงานหญิง)	7.9

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดตำแหน่งงานให้ตรงตามทักษะและความสามารถของพนักงาน รวมไปถึงการให้คำปรึกษาแก่พนักงานในเวลาที่เหมาะสม เรื่องผลการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ merit-based เป็นประจำทุกปี ในปี 2556 ธนาคารนำระบบการประเมินผลระบบใหม่มาใช้ โดยให้ผู้บังคับบัญชาต้องทำการยืนยันผ่านระบบออนไลน์ว่าได้มีการเจรจาถึงผลการประเมินกับพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ซึ่งระบบใหม่นี้จะช่วยให้ธนาคารสามารถตรวจสอบจำนวนพนักงานที่ได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานและการพัฒนาทักษะของพนักงาน

ธนาคารมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งในห้องเรียนและผ่านระบบออนไลน์ ในปี 2556 พนักงานทุกคนเข้าอบรมโดยเฉลี่ย 7.3 วัน เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ซึ่งอยู่ที่ 7.1 วัน ธนาคารใช้งบประมาณในการจัดอบรมต่างๆ ทั้งหมด 282 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.7% จากปี 2555

ธนาคารจัดให้พนักงานเข้าร่วมการอบรมภายใน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างและแบ่งบันทักษะและประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร ในอนาคตธนาคารมีแนวคิดในการนำกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงของธนาคารมาใช้มากขึ้น รวมไปถึงการติดตามผลจากการอบรมเพื่อประเมินว่าพนักงานมีศักยภาพในการนำทักษะและความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการอบรมไปปฏิบัติใช้ในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ธนาคารยังได้พัฒนาแนวทางการอบรมสำหรับแต่ละหน่วยงานเพื่อสร้างการเติบโตในสายอาชีพของพนักงานให้ชัดเจนและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน ธนาคารได้นำระบบการให้คำปรึกษาแนะนำ (Mentoring) มาใช้โดยยังไม่ได้มีรูป อย่างไรก็ตาม ในเดือนตุลาคม 2556 ธนาคารได้จัดงาน Coach Day ขึ้นเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการสอนงาน (Coaching) พร้อมกับคัดเลือกและอบรมโค้ชที่มีคุณภาพ ในปี 2557 ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมการสอนงานภายในองค์กรต่อไปตามแนวคิดสร้างองค์กรคือสร้างคน (Building Our People) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร (iSCB)

ทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน

ธนาคารให้การสนับสนุนโอกาสเรื่องการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ทั้งในมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ พนักงานสามารถสมัครขอรับทุนการศึกษาเพื่อเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย ตัวอย่างเช่น สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และสถาบันการศึกษาชั้นนำในต่างประเทศ เช่น Massachusetts Institute of Technology (MIT), University of Pennsylvania, และ University of California, Berkeley เป็นต้น ในปี 2556 ธนาคารให้ทุนการศึกษากับพนักงานทั้งหมด 16.3 ล้านบาท

การพัฒนาพนักงานหลักสูตรผู้บริหารระดับสูง

ธนาคารได้จัดอบรมในหลักสูตรสำหรับผู้บริหารของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Management and Leadership Development Program โดยมีความร่วมมือกับสถาบันต่างๆ ทั้งหมด 12 สถาบัน (เช่น สถาบันวิทยาการตลาดทุน สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยฯ) ในการจัดอบรมทั้งหมด 13 หลักสูตร

โครงการ Leadership Development Program สำหรับผู้บริหารของธนาคารประกอบด้วย 3 โครงการหลัก คือ

- โครงการ Management Development Program สำหรับผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ขึ้นไปจัดโดยมหาวิทยาลัยชั้นนำ เช่น Harvard, Stanford, INSEAD, IMD, Columbia University และ Kellogg School of Management
- หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับ VP และ SVP ดำเนินการอบรมโดย the Wharton School of the University of Pennsylvania
- โครงการ Management Development Program สำหรับผู้บริหารระดับ AVP, VP จัดโดย Duke Corporate Education of Duke University

นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารยังเข้าอบรมในหลักสูตรจากสมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย ดังนี้

- Financial Executive Development Program (FINEX) สำหรับผู้บริหารระดับ SVP และ FSVP เน้นทางด้านการบริหารสถาบันการเงิน
- Modern Banking Executive Development Program (MOBEX) สำหรับผู้บริหารระดับ VP เน้นทางด้านความเป็นผู้นำและการพัฒนาธุรกิจการเงิน
- Young Banker's Executive Development Program (YOBEX) สำหรับผู้บริหารระดับ AVP เน้นทางด้านความรู้ทั่วไปในธุรกิจการเงิน

การสร้างเครือข่ายพนักงานจิตอาสา

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านทักษะทั่วไปและความเป็นมืออาชีพ นอกไปจากนั้น ธนาคารยังส่งเสริมและยึดมั่นตามหลักจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการให้พนักงานเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยสังคม ธนาคารส่งเสริมการสร้างเครือข่ายพนักงานจิตอาสาอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาบุคลากรโดยการสร้างค่านิยมในการแบ่งปันและใส่ใจผู้อื่น ธนาคารจัดกิจกรรมอาสาสมัครหลากหลายประเภทภายใต้ 2 โครงการหลัก คือ โครงการ "แบ่งปัน 1 วัน ใน 1 ปี" และโครงการ "SCB ชวนกันทำดี" (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน "ความรับผิดชอบต่อสังคม (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร)") ซึ่งทั้งสองโครงการนี้เป็นการเปิดโอกาสในการทำความดีและทำประโยชน์ต่อสาธารณะ

ธนาคารมีแนวคิดในการนำศักยภาพของพนักงานมาต่อยอดเพื่อกิจกรรมทางสังคม ทุกหน่วยงานของธนาคารสามารถจัดทำแผนงานกิจกรรมเพื่อสังคมรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานประจำปีได้ กล่าวคือ การนำศักยภาพของหน่วยงานมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ SCB ชวนกันทำดี ตัวอย่างเช่น กลุ่มเทคโนโลยีและปฏิบัติการและกลุ่มการเงินได้นำศักยภาพทางด้าน IT และภาษาอังกฤษมาจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนด้อยโอกาสชั้นประถมศึกษาของโรงเรียนวัดตาลเจ็ดช่อ จังหวัดอ่างทอง ตลอดระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมา กลุ่มทรัพยากรบุคคลสนับสนุนมูลนิธิเพื่อเด็กจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านศิลปะและกีฬาให้กับเยาวชน จากการผนวกกิจกรรมเพื่อสังคมเข้าไว้กับแต่ละหน่วยงานของธนาคารเช่นนี้ สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารได้เป็นอย่างดี

สวัสดิการและผลประโยชน์พนักงาน

จากการที่ธนาคารจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และธนาคารสามารถรักษาพนักงานให้ยังคงปฏิบัติงานกับธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง

พนักงานทุกคนได้รับการคุ้มครองจากการประกันชีวิต การประกันสุขภาพ และการประกันอุบัติเหตุจากธนาคาร ธนาคารมีคลินิกที่อาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อให้บริการรักษาเบื้องต้นสำหรับพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารจัดให้มีการตรวจเช็คสุขภาพแก่พนักงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ **"Your Health, We Care"** โดยในปี 2556 มีพนักงานกว่า 80% เข้าร่วมในโครงการ

ในปี 2556 ธนาคารจ่ายเงินสมทบกว่า 1.3 พันล้านบาทในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมีพนักงานเกษียณอายุ 59 คน ในปีนี้ได้รับผลประโยชน์จากกองทุนฯ โดยธนาคารเลือกแผนการออมตามความต้องการของพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานแต่ละคนยังสามารถเลือกแผนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกแผนความคุ้มครองตามระดับความเสี่ยงของแต่ละบุคคลได้

ธนาคารให้การสนับสนุนอื่นๆ สำหรับพนักงานที่เกษียณอายุ เช่น ค่ารักษาพยาบาล รวมไปถึงได้มีการสนับสนุนการรวมกลุ่มของอดีต

พนักงานธนาคารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และการจัดกิจกรรมร่วมกันของผู้ที่เกษียณอายุจากธนาคารไปแล้ว นอกจากนี้ พนักงานที่เกษียณอายุสามารถสร้างประโยชน์ให้กับธนาคารต่อได้ผ่าน **โครงการ Purple Diamond Program** โดยการเป็นวิทยากรหรือให้คำปรึกษาตามความจำเป็นในแต่ละโอกาส

ผลประโยชน์อื่นๆ ที่ธนาคารให้กับพนักงาน เช่น เงินกู้สวัสดิการแก่พนักงานซึ่งมีดอกเบี้ยต่ำกว่าอัตราที่กำหนดในตลาดทั่วไป โดยในปี 2556 พนักงานกว่า 65% ได้ใช้สิทธิในการกู้เงินสวัสดิการดังกล่าว

ธนาคารให้ความสำคัญในการรักษาพนักงานที่กำลังเริ่มสร้างครอบครัว โดยพนักงานสามารถลาคลอดได้ 90 วันโดยที่ยังได้รับเงินเดือนตามปกติจากธนาคาร (และหลังจากลาคลอดครบ 45 วันแล้วพนักงานจะได้รับเงินชดเชยการหยุดงานเพื่อคลอดบุตรจากกองทุนประกันสังคม) ในปี 2556 มีพนักงานใช้สิทธิลาคลอดจำนวน 556 คน โดยมีพนักงาน 30 คนที่ไม่ได้กลับมาทำงานกับธนาคารหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาในการลา

นอกจากนี้ ธนาคารมีการมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรหลานพนักงานจำนวน 657 ทุน และได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อจัดการสอนภาษาอังกฤษให้กับบุตรของพนักงาน โดยบุตรของพนักงานกว่า 600 คนได้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวในปีที่ผ่านมา

การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี

การหยุดงานและการลาออกจากงาน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทำการสำรวจสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ในด้านสวัสดิการพนักงาน สุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน ทั้งคณะกรรมการด้านสวัสดิการและคณะกรรมการด้านความปลอดภัย สุขภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยตัวแทนจากธนาคารและพนักงานในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน โดยคณะกรรมการครึ่งหนึ่งได้รับการคัดเลือกจากพนักงาน คณะกรรมการมีวาระ 2 ปี ในการติดตาม รวบรวมความคิดเห็นของพนักงานและเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงสวัสดิการ สุขอนามัย ความปลอดภัยของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ บริหารงานอาคารยังได้ทำการทดสอบคุณภาพอากาศและความพอเพียงของแสงสว่างของทั้งอาคารอยู่เป็นประจำ ธนาคารยังตรวจสอบความพอเพียงของห้องน้ำและการเข้าถึงน้ำสะอาดเป็นประจำเช่นเดียวกัน ในปี 2556 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนหลอดไฟไปใช้หลอด LED เพื่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นและประหยัดพลังงานมากขึ้น ธนาคารยังได้ปรับปรุงบริเวณพื้นที่ทำงานและบริเวณโถงเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีขึ้น

ธนาคารให้ความสำคัญกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานโดยรับรองว่าจะไม่มีพนักงานคนใดทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ธนาคารมอบหมายให้ขับขี่จักรยานยนต์จะได้รับการคุ้มครองเพิ่มเติมจากประกันอุบัติเหตุ ในปี 2556 ไม่มีเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อชีวิตเกิดขึ้นในธนาคาร

ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารได้จัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬา เช่น ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) สนามฟุตบอล เพื่อให้พนักงานได้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการสนับสนุนความต้องการของพนักงานที่เพิ่มขึ้นในเรื่องเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ต่อสุขภาพ ในปี 2556 การขาดงานของพนักงานอยู่ในระดับคงที่ที่ 2.6 วันต่อพนักงานหนึ่งคน ในขณะเดียวกัน อัตราการลาออกของพนักงานปรับตัวดีขึ้น โดยลดลงจาก 14.6% มาอยู่ที่ 13.7% ในปี 2556 การปรับปรุงสวัสดิการของธนาคารให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและกระตุ้นการทำงานนั้น ช่วยทำให้พนักงานปฏิบัติงานร่วมกับธนาคารในระยะเวลาที่มากขึ้น โดยพนักงานที่ทำงานกับธนาคารมากกว่า 20 ปี เพิ่มขึ้นจาก 3,653 คน ในปี 2555 มาอยู่ที่ 4,143 คนในปี 2556

	2554	2555	2556
อัตราการลาออก (ร้อยละ)	11.4	14.6	13.7
จำนวนพนักงานที่ทำงานกับธนาคารตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3,222	3,653	4,143
จำนวนวันลาโดยเฉลี่ยของพนักงานต่อปี	2.8	2.6	2.6

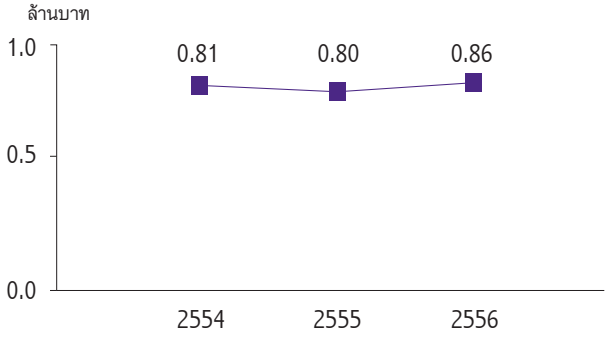
ความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน และเพื่อให้สามารถเข้าถึงพนักงานกว่า 22,000 คนทั่วประเทศได้ ธนาคารอาศัยช่องทางผ่านระบบ Intranet อีเมล SMS รวมถึงการประชุมกับพนักงาน ธนาคารให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารระหว่างธนาคารกับพนักงานให้สามารถสื่อสารได้สองทางและพัฒนาระบบให้อยู่บนบรรทัดฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พนักงานสามารถให้ข้อเสนอแนะและคำติชมผ่านทาง HR Call Center, Web board และผ่านทาง Purple People Talk ซึ่งเป็นช่องทางการส่งข้อเสนอแนะเป็นเสียงหรืออีเมลโดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลหรือระบุผู้ส่ง นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถแจ้งเบาะแสของการทุจริต การละเมิดสิทธิมนุษยชนและอื่นๆ ที่เป็นความลับได้ผ่านทางช่องทางของผู้แจ้งเบาะแส (Whistle Blower) โดยในปี 2556 เรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่ส่งมาผ่านทาง Purple People Talk และ ระบบการแจ้งเบาะแสได้รับการตรวจสอบและแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยทั้งหมดแล้ว จากผลการสำรวจล่าสุดในด้านความผูกพันของพนักงานซึ่งจัดทำโดยบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลชั้นนำพบว่า ในเดือนมีนาคม 2556 ระดับความผูกพันในพนักงานของธนาคารอยู่ที่ 89% และในเดือนกันยายน 2556 อยู่ที่ 91% ซึ่งมีคะแนนอยู่ในระดับที่ 90 จาก 100 อันดับของผลการสำรวจทั่วโลก

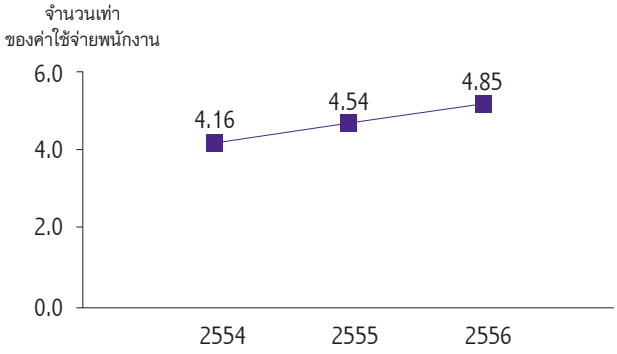
ผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนพนักงาน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง การให้ผลตอบแทนและการดูแลให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายก่อให้ความผูกพันระหว่างพนักงานกับธนาคารนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีของธนาคาร ในปี 2556 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อคนเพิ่มขึ้นจากปี 2555 จาก 0.8 ล้านบาท เป็น 0.86 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ในปี 2556 ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงานปรับเพิ่มขึ้นจากปี 2555 จาก 4.54 เท่า เป็น 4.85 เท่า

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อคน



ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน



แผนพัฒนาเพื่อทดแทน

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความต่อเนื่องในการบริหารงานที่เหมาะสม และการพิจารณาแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน

แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จะเป็นผู้พิจารณาแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานสำหรับตำแหน่งประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยการหารือในการประชุมคณะกรรมการธนาคารและการประชุมอื่นๆ เพื่อสรรหาผู้นำที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการบริหารงานธนาคารให้มั่นคงและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญ

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลพิจารณาเห็นชอบวิธีการสรรหาและแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญตามการนำเสนอของฝ่ายบริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารงานที่เหมาะสมในการดำรงตำแหน่งงานหลัก ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ฝ่ายบริหารของธนาคารได้กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานสำหรับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญดังต่อไปนี้

- กำหนดตำแหน่งงานหลักเพื่อจัดทำแผนทดแทนตำแหน่งงาน
- กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก โดยระบุความรู้ ความสามารถ ทักษะที่จำเป็น และคุณลักษณะของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งในแต่ละตำแหน่งงานหลัก
- คัดเลือกและประเมินความพร้อมของผู้บริหารที่ได้รับการพิจารณาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน และคัดเลือกผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อพิจารณาเป็นกลุ่มผู้ควรได้รับการพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน โดยประเมินระดับความพร้อม รวมทั้งระบุจุดเด่นและสิ่งที่ควรพัฒนา
- วางแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถของผู้บริหารที่ได้รับการพิจารณา โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผิดชอบงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
- ติดตามผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประเมินความพร้อมหลังการพัฒนา รวมทั้งสนับสนุน ติดตาม และประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนาเตรียมความพร้อมผู้บริหารเพื่อดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามแผนพัฒนารายบุคคลที่กำหนด

ธนาคารไทยพาณิชย์เห็นคุณค่าในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผู้สร้างอนาคตของเราเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า

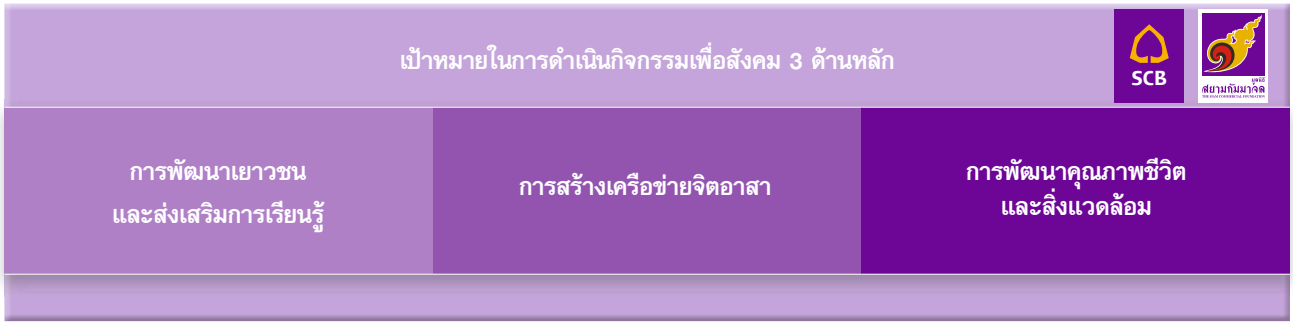
“SCB Family Day” มหกรรมสร้างความสุขต้อนรับปีใหม่สำหรับครอบครัวพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ภายใต้แนวคิด “SCB LOVE EARTH” ณ อาคารสำนักงานใหญ่

การแข่งขันกีฬากระชับมิตรระหว่างผู้บริหารของธนาคารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และช่วยสนับสนุนการทำงานระหว่างกลุ่มงานต่างๆ ณ สนามฟุตบอล หลังธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

ความรับผิดชอบต่อสังคม (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร)

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งเป็นคณะกรรมการระดับกรรมการธนาคาร ได้กำหนดเป้าหมายและให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร ด้วยความตั้งใจจริงของการมีส่วนร่วมต่อสังคมในการที่จะช่วยวางรากฐานของชุมชนและสังคมให้มีความเข้มแข็ง ธนาคารเชื่อมั่นว่า แนวทางที่สำคัญที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมาย คือ **การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การส่งเสริมแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านเครือข่ายจิตอาสา รวมไปถึงการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม** แนวทางทั้งหมดนี้จะเป็นการสนับสนุนให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง เป็นการสร้างโอกาสที่จะบรรลุไปถึงวัตถุประสงค์ต่อการเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ประเด็นหลักที่มีผลต่อการผสานกันในสังคมคือการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในตัวเยาวชน ดังนั้นแนวทางการพัฒนาเยาวชนที่ธนาคารมุ่งเน้นคือเรื่องของการปลูกจิตสำนึกสาธารณะของเยาวชนคนรุ่นใหม่ พร้อมกันนั้น ธนาคารได้สนับสนุนให้พนักงาน คู่ค้าของธนาคาร ลูกค้า และสมาชิกในชุมชนดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน ซึ่งจากความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียหลายๆ ฝ่ายของธนาคาร ก่อให้มีสิ่งดีงามเกิดขึ้นเป็นอย่างมากในสังคมอันเป็นผลจากการรวมพลังและต่อยอดจุดแข็งต่างๆ ร่วมกัน



ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างสิ่งดีๆ ให้กับสังคมโดยมีพนักงาน ลูกค้า และภาคีเครือข่ายในการจัดกิจกรรมด้านการศึกษา การพัฒนาเยาวชน การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ธนาคารจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งจากกำไรสุทธิเพื่อใช้ในงานกิจกรรมเพื่อสังคม ในปี 2556 งบประมาณกิจกรรมเพื่อสังคม 44% นำไปใช้ในโครงการพัฒนาเยาวชน 32% ใช้ในกิจกรรมเครือข่ายจิตอาสา และอีก 24% ใช้ไปในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีมูลนิธิสยามกัมมาจล ทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายและพัฒนาเยาวชนไปสู่การเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ด้วยการสนับสนุนงบประมาณและการทำงานร่วมกันในโครงการต่างๆ มีการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจนและจัดลำดับความสำคัญของแต่ละโครงการตามความจำเป็นเร่งด่วน โดยพิจารณาจากโครงการที่พร้อมจะเป็นต้นแบบความสำเร็จ และขยายผลได้ อีกทั้งสามารถเป็นแบบอย่างให้กับโครงการพัฒนาเยาวชนอื่นๆ ได้ในอนาคต

เพื่อให้มูลนิธิฯ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณให้ในแต่ละปี โดยมูลนิธิฯ มีเป้าหมายคือการสร้างค่านิยม ส่งเสริมเครือข่ายจิตอาสา และสนับสนุนเครือข่ายแกนนำเยาวชน รวมไปถึงการเสริมสร้างทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเยาวชนไทยเพื่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว และเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว มูลนิธิฯ ได้มีการดำเนินงานทั้งด้านการสนับสนุนองค์กรภาคีเครือข่ายในปัจจุบันไปพร้อมกับการสร้างความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายใหม่อยู่เสมอ ปัจจุบันมูลนิธิฯ มีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาองค์ความรู้ในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านการจัดการองค์ความรู้ การจัดการฐานข้อมูล กระบวนการทำงาน การจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการจัดการโครงการและองค์กร และการสร้างภาคีเครือข่าย เป็นต้น

1) โครงการหลักด้านการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

ธนาคารเคยได้รับคำถามจากองค์กรภาคีเครือข่ายว่า ทำไมธนาคารจึงให้ความสำคัญและจัดสรรงบประมาณให้กับกิจกรรมเพื่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้เป็นจำนวนมาก

จากการที่คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม จึงได้ร่วมกันพิจารณาและกำหนดกรอบในการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาเยาวชน เนื่องจากเยาวชนในวันนี้คืออนาคตของชาติในวันหน้า และเยาวชนเหล่านี้อาจจะเป็นพนักงาน ลูกค้า หรือนักลงทุน ของธนาคารในอนาคต รวมไปถึงอาจจะเป็นผู้นำได้ในอนาคต ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ดีที่ธนาคารจะได้ให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชนเหล่านั้นผ่านการเรียนรู้ต่างๆ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงชีวิตของเขาเหล่านั้นได้ และจากการที่เยาวชนเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญของการพัฒนาประเทศในอนาคต ทำให้ธนาคารมองเห็นถึงความสำคัญของการให้ความรู้ การสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์และคุณธรรมไปพร้อมๆ กัน ด้วยเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงได้สนับสนุนโครงการที่เป็นกิจกรรมหลักดังต่อไปนี้

- เผยแพร่หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่สถานศึกษา
- เปิดเวทีให้กับเยาวชนในการพัฒนาองค์ความรู้และชุมชนอย่างสร้างสรรค์
- เปิดโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาให้แก่เยาวชนและเด็กด้อยโอกาสในสังคม
- สนับสนุนผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเยาวชน

เผยแพร่หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่สถานศึกษา

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางสำหรับการดำรงชีวิตและเป็นเครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหาและการบริหารงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยแนวทางหลักคือความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และการมีคุณธรรม หลักการเหล่านี้ช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนโดยมีความใส่ใจในเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อม และการสร้างความตระหนักในคุณค่าเหล่านี้ให้กับเยาวชนจะทำให้สังคมมีความสงบสุขขึ้นได้

โครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจล ร่วมกับสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และกระทรวงศึกษาธิการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาทั่วประเทศ พร้อมกันนั้น มูลนิธิสยามกัมมาจลเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนให้โรงเรียนที่มีศักยภาพพัฒนาขึ้นเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา โดยครูผู้สอนและผู้บริหารสถานศึกษาจะได้รับคำแนะนำแนวทางในการจัดการเรียนการสอน ที่เป็นการปลูกฝังแนวคิดด้านความพอเพียงแก่เยาวชน มีการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และการจัดการฐานข้อมูล ศูนย์การเรียนรู้นี้จะทำหน้าที่เป็นจุดศูนย์กลางเพื่อสนับสนุนแนวทางในการจัดการเรียนการสอนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในเครือข่าย

พร้อมกันนี้ มูลนิธิฯ ได้ให้มหาวิทยาลัยในท้องถิ่นเป็นผู้สนับสนุนแก่โรงเรียนที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเป็นการรวบรวมผู้ทรงคุณวุฒิตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนแต่ละท้องถิ่น รวมถึงเพื่อเป็นการสร้างความต่อเนื่องให้กับการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา

ตลอดระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ฯ ขึ้นทั้งหมด 31 แห่งและมีโรงเรียนอีก 53 แห่งที่อยู่ระหว่างการประเมินด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โครงการดังกล่าวสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักพัฒนาการศึกษาได้ว่าหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนี้สามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้จริงและมีส่วนช่วยในการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ผ่านการจัดการเรียนการสอนได้ รวมถึงการจัดการองค์ความรู้ และการสร้างเครือข่ายได้เป็นอย่างดี

กระบวนการถอดบทเรียนการทำงานของศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา เพื่อให้ได้เป้าหมาย 84 ศูนย์การเรียนรู้ ในปี 2557

เปิดเวทีให้กับเยาวชนในการพัฒนาองค์ความรู้และชุมชนอย่างสร้างสรรค์

โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้ (SCB Challenge)

โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้ เป็นโครงการที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นเวทีให้กับเยาวชนในทุกระดับการศึกษาได้แสดงศักยภาพและความสามารถที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมได้ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของชาติได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มพูนทักษะความรู้ กล้าแสดงออกในสิ่งที่สร้างสรรค์ รู้จักการทำงานเป็นทีมและปลูกฝังให้เกิดจิตอาสาผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน โดยมีกิจกรรมการแข่งขันของโครงการ ดังนี้

- **การแข่งขันวาดภาพระบายสีของนักเรียนชั้นประถมศึกษา**

  เป็นการแข่งขันของแต่ละโรงเรียนเพื่อแสดงออกถึงจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ภาพ จากการวาดภาพ

  ระบายสีน้ำ โดยแต่ละทีมจะมีสมาชิก 4 คนจากนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 มาแข่งขันเพื่อวาดภาพ

  ระบายสีบนผืนผ้าใบขนาด 2 x 3 เมตร ตามหัวข้อที่กำหนดภายในเวลาอันจำกัด

- **การแข่งขันตอบปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา**

  ในการแข่งขัน แต่ละทีมจะมีสมาชิก 4 คนจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น 2 คน และ มัธยมศึกษาตอนปลาย 2 คน แข่งขันกันตอบปัญหาทั้งทางด้านวิชาการและความรู้ทั่วไป โดยอาศัยทั้งความรู้และไหวพริบ

- **การแข่งขันโครงงานกล้าใหม่...สร้างสรรค์ชุมชน**

  เป็นการแข่งขันของนิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อชิงถ้วยพระราชทานจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยเป็นการแข่งขันที่จะนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาชุมชนผ่านโครงงานในหลากหลายประเภท มหาวิทยาลัยที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับเงินทุนสนับสนุนพร้อมกับเข้ารับการอบรมและการแนะนำแนวทางจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยโครงงานที่ดีที่สุดจาก 3 มหาวิทยาลัย จะได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลจากการประกวดแข่งขัน โดยจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานของโครงงาน การนำแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเข้าไปประยุกต์ใช้ รวมถึงความยั่งยืนภายหลังจากเสร็จสิ้นโครงงาน

นอกจากรางวัลที่ให้กับการประกวดแข่งขันโครงงานแล้ว ในแต่ละปีธนาคารร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจล จัดกิจกรรมพัฒนาเยาวชนให้กับโครงงานที่ผ่านเข้ารอบสุดท้ายของการแข่งขันจำนวน 20 มหาวิทยาลัย เพื่อเรียนรู้วิธีการนำความรู้ที่ได้จากชั้นเรียนมาปฏิบัติกับชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างเยาวชนด้วยกันเพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น มีการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างกัน และส่งเสริมแนวคิดในการตระหนักถึงผลประโยชน์ของชุมชนส่วนรวม

โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้นี้ เป็นโครงการที่ส่งเสริมการพัฒนาการเรียนรู้ รวมไปถึงการสร้างให้เยาวชนมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ธนาคารสามารถคัดเลือกเยาวชนคนรุ่นใหม่เข้ามาทำงานกับธนาคาร

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ ดูได้จาก www.scbchallenge.com

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

อุดมศึกษา

“โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้” เวทีแห่งเดียวในประเทศไทยเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนไทยทั้ง 3 ระดับชั้น คือประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษาโดยธนาคารดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 8 ปี

เปิดโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาให้แก่เยาวชน และเด็กด้อยโอกาสในสังคม

ธนาคารสนับสนุนแนวทางต่างๆ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กับเด็กด้อยโอกาส ผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ และครูผู้สอนให้เข้าถึงการศึกษาและการเรียนรู้ที่ดีขึ้น

โครงการทุนการศึกษา

ธนาคารมอบโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนไทยมาตั้งแต่ปี 2516 โดยธนาคารให้ทุนการศึกษากับนักเรียนทั่วประเทศผ่านความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นและสาขาของธนาคาร และตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองวาระครบรอบ 100 ปี ในการดำเนินกิจการ ธนาคารยังได้มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนทั่วประเทศ ด้วยความตั้งใจจริงธนาคารจึงมุ่งมั่นในการขยายโอกาสของเยาวชนที่อยู่ห่างไกลให้ได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่เสมอ

ในปี 2556 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาทั้งหมด 365 ทุนแก่เยาวชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และมีความตั้งใจที่จะได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา โดยทุนการศึกษาทั้งหมดมีมูลค่ากว่า 9.7 ล้านบาท พร้อมกันนั้น ธนาคารยังได้ให้การสนับสนุนในการบริจาคหนังสือและสื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนทั้งหมด 446 โรงเรียน รวมเป็นมูลค่ากว่า 1.1 ล้านบาท

นอกเหนือไปจากการให้ทุนการศึกษา ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้กับผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนให้มาทัศนศึกษาเพื่อเรียนรู้โครงการในพระราชดำริ และพระราชกรณียกิจในงานนิทรรศการ “ศิลป์แผ่นดิน” ณ พระที่นั่งอนันตสมาคม และอุทยานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี และได้จัดให้ผู้ได้รับทุนการศึกษาได้รับฟังผู้ทรงคุณวุฒิรุ่นใหม่ ในประเด็นเกี่ยวกับการวางแผนเป้าหมายในชีวิต การดำเนินชีวิตที่ประสบความสำเร็จ และการตระหนักในความสำคัญของชุมชนบ้านเกิด ด้วยธนาคารมีเจตนารมณ์ว่า การให้ทุนการศึกษานี้คือการสร้างบุคลากรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่า นักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาจะกลับไปพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเป็นผู้นำของเยาวชนคนรุ่นใหม่ในการตระหนักถึงความสำคัญและมีความภาคภูมิใจในถิ่นฐานบ้านเกิดของตนเอง

โครงการ Teach for Thailand

ในปี 2556 ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการ “Teach for Thailand” ซึ่งจัดโดยมูลนิธิ Teach for Thailand โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพของระบบการศึกษาในประเทศไทย และพัฒนาศักยภาพของคนรุ่นใหม่ที่จะเป็นอาสาสมัครไปเป็นครูในระยะเวลา 2 ปี ตามแนวทางของโครงการ Teach for America ในต่างประเทศ Teach for Thailand จะรับสมัครผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่มีแนวคิดในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมมาเป็นอาสาสมัครสอนหนังสือในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส ซึ่งผู้สมัครจะได้รับการพัฒนาทักษะในการสอนและการจัดการการศึกษา รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในความเป็นผู้นำเพื่อที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในโรงเรียน รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาให้ดีขึ้น โครงการ Teach for Thailand เริ่มรับสมัครอาสาสมัครเพื่อไปเป็นครู โดยจะเริ่มต้นในปีการศึกษา 2557 และเริ่มที่โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงเรียน โดยธนาคารให้การสนับสนุนเงินทุนเริ่มต้นและมูลนิธิสยามกัมมาจลให้การสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการโครงการและการพัฒนาเยาวชนเพื่อความสำเร็จของโครงการต่อไป

โครงการศิลปะสร้างสุข

เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กที่บกพร่องทางสติปัญญา ด้วยการนำศิลปะเข้ามาพัฒนาจิตใจและร่างกาย ในเชิงศิลปะบำบัด โครงการนี้พัฒนาต่อยอดมาจากการดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายเยาวชนในโครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” ของธนาคาร โดยในปี 2553 คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารได้เข้าร่วมกิจกรรมศิลปะบำบัดในโรงเรียนเพชรบุรีปัญญานุกูล

ในปี 2554 ธนาคารร่วมกับ**สถาบันศิลปะบำบัดในแนวทางมนุษยปรัชญา** ได้ต่อยอดกิจกรรมดังกล่าวให้กับโรงเรียนเพชรบุรีปัญญานุกูล ด้วยการนำศิลปะมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาจิตใจและความคิดถ่ายทอดพลังแห่งการสร้างสรรค์ให้กับคุณครู เพื่อนำไปจัดเป็นกิจกรรมศิลปะบำบัดให้กับเด็กๆ ภายในโรงเรียน และในปี 2555 ธนาคารสานต่อโครงการโดยให้พนักงานจิตอาสาในโครงการ “SCB ชวนกันทำดี” ร่วมเป็นพี่เลี้ยงในการจัดกิจกรรมศิลปะบำบัดพร้อมทั้งจัดสร้างห้อง “ศิลปะสร้างสุข” ณ โรงเรียนเพชรบุรีปัญญานุกูล เพื่อให้เด็กๆ ใช้เป็นห้องในการจัดกิจกรรม และเข้าเรียนอย่างมีความสุข ส่งผลให้มีพัฒนาการด้านต่างๆ ดีขึ้น และในปี 2556 ธนาคารได้รับความร่วมมือจากสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการขยายผลโครงการศิลปะสร้างสุขให้เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรสำหรับโรงเรียนปัญญานุกูลที่มีอยู่ทั่วประเทศจำนวน 19 โรงเรียน โดยจัดให้ โรงเรียนเพชรบุรีปัญญานุกูล และโรงเรียนพิจิตรปัญญานุกูล เป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อขยายผลไปยังโรงเรียนปัญญานุกูลอื่นๆ อีก 7 โรงเรียน โดยในปี 2557 และ 2558 ธนาคารมีแผนในการขยายศูนย์การเรียนรู้ไปสู่จังหวัดฉะเชิงเทรา นครราชสีมา และเชียงใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขยายโครงการไปยังโรงเรียนปัญญานุกูลอื่นๆ อีก 7 โรงเรียน

“โครงการศิลปะสร้างสุข” เป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับคุณครู สำหรับถ่ายทอดเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรในการส่งเสริมให้กับเด็กที่บกพร่องทางสติปัญญาในโรงเรียนปัญญานุกูลทั่วประเทศ ได้รับการพัฒนาตัวตนและจิตใจ

สนับสนุนมูลนิธิและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อการพัฒนาเยาวชน

นอกเหนือไปจากโครงการต่างๆของธนาคารในการพัฒนาเยาวชนแล้ว ธนาคารไทยพาณิชย์ยังได้ร่วมมือกับมูลนิธิและองค์กรต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาเยาวชนในประเทศไทย ดังนี้

- มูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ.ฯ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
- มูลนิธิส่งเสริมโอลิมปิกวิชาการและพัฒนามาตรฐานวิทยาศาสตร์ศึกษา ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์
- ยูนิเซฟ ประเทศไทย
- มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ

สนับสนุนผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเยาวชน

ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพของเยาวชนในการที่จะเติบโตขึ้นเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา

มูลนิธิฯ สนับสนุนองค์กรชุมชนด้านพัฒนาเยาวชน (สงขลาฟอรั่ม) ซึ่งเป็นองค์กรพัฒนาชุมชนในจังหวัดสงขลา ก่อตั้งโดยกองทุนพัฒนาเยาวชนที่มีเป้าหมายในการเปิดโอกาสให้กับเยาวชนที่ให้ความสนใจในปัญหาของชุมชนได้เสนอโครงงานในลักษณะ Community Project เพื่อสร้างเครือข่าย Active Young Citizen ในจังหวัดสงขลา และสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรชุมชนด้านพัฒนาเยาวชน

โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น ๔ ภาค

มูลนิธิสยามกัมมาจล ร่วมกับสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย สนับสนุนสถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.) ให้ดำเนินโครงการฯ โดยมีเป้าหมาย เพื่อสร้าง **“กลไก” การพัฒนาเยาวชนในระดับพื้นที่ให้เข้มแข็ง ผ่านหลักสูตร “นักถักทอชุมชน”** ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดและกระบวนการสร้างการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพเยาวชน และให้มีทักษะในการเชื่อมผู้นำ หรือบุคคลที่มีศักยภาพในชุมชน รวมทั้งประสานหน่วยงานภายในและภายนอก เข้ามาร่วมเป็น “เจ้าภาพ” ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเยาวชนในพื้นที่ของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เยาวชนมีสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดี มีคุณภาพ เติบโตเป็น พลังของชุมชนท้องถิ่นต่อไป โดยโครงการฯ มีระยะเวลาดำเนินการ 3 ปี เริ่มตั้งแต่ปี 2556 ได้เปิดรับบุคลากร จาก อปท. ที่สนใจเข้าร่วมโครงการปีละ 20 แห่ง

โครงการครูดีเด่น “รางวัลครูเจ้าฟ้ากรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์”

ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการครูดีเด่น “รางวัลครูเจ้าฟ้ากรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์”ด้วยความริเริ่มจากโครงการพระเมตตาสมเด็จย่า โดยให้การสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ครูผู้เสียสละความสุขส่วนตนไปปฏิบัติหน้าที่ในถิ่นทุรกันดารในเขตจังหวัดภาคเหนือและเขตพื้นที่ 3 จังหวัดภาคใต้

ธนาคารได้ร่วมมอบเงินรางวัลแก่ครูผู้ปฏิบัติงานรายละ 30,000 บาท และมอบให้แก่โรงเรียนจำนวน 10,000 บาท รวมไปถึงกรมธรรม์ประกันสุขภาพในระยะเวลา 3 ปีแด่ครูดีเด่น ซึ่งการมอบรางวัลนี้ประกอบไปด้วย ครูในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 3 คน ครูในสังกัดตำรวจตระเวนชายแดน สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 3 คน และครูในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้นปีละ 9 คน นับเป็นการประกาศยกย่อง “ครู” ผู้มีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้แก่เยาวชนในพื้นที่ห่างไกล

2) เครือข่ายจิตอาสา

เพื่อส่งเสริมค่านิยมในการช่วยเหลือและทำความดีให้กับผู้อื่นและสังคม ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครือข่ายที่เข้มแข็งของพนักงานจิตอาสา เยาวชนคนรุ่นใหม่ และสมาชิกในชุมชน กิจกรรมอาสาสมัครต่างๆ จะได้รับการเผยแพร่ข่าวสารบนเว็บไซต์ของธนาคารและบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) ธนาคารยังคงมุ่งมั่นในการสนับสนุนค่านิยมในการแบ่งปันและห่วงใยสังคม การเป็นพลเมืองดีและมีจิตอาสาในพนักงาน ซึ่งธนาคารมีโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นดังนี้

- โครงการ SCB ชวนกันทำดี
- โครงการ “แบ่งปัน 1 วัน ใน 1 ปี”

โครงการ SCB ชวนกันทำดี

ในปี 2551 ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ “SCB ชวนกันทำดี” ขึ้นเพื่อปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมแห่งการช่วยเหลือ แบ่งปัน โดยมุ่งหวังให้พนักงานทั่วประเทศเกิดความสมัครใจที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคมและชุมชนด้วยการอุทิศเวลาส่วนตัวทำงานจิตอาสา ตลอดจนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน และลงมือทำกิจกรรม ทั้งกิจกรรมที่สานต่อในระยะยาว และกิจกรรมที่ริเริ่มขึ้นใหม่ โดยหลักสำคัญของการดำเนิน

โครงการ “SCB ชวนกันทำดี” เป็นโครงการส่งเสริมให้พนักงานที่มีความสมัครใจพร้อมที่จะอุทิศเวลาส่วนตัว เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมกับชุมชนในลักษณะ “จิตอาสา” ทำความดีบนพื้นฐานความต้องการของชุมชน

กิจกรรมเพื่อสังคมในโครงการ จะเน้นความต่อเนื่องยั่งยืน และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนโดยแท้จริง โดยมีกิจกรรมต่างๆ มากมายเช่น

- **การพัฒนาเยาวชน:** การจัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน การสอนภาษาอังกฤษ และการให้ความรู้ทางด้านการเงินแก่เยาวชน ได้แก่ การบริหารการเงินส่วนบุคคลและการบริหารการเงินในลักษณะโครงการ
- **การบริการสาธารณะ:** การบริจาคโลหิต การปรับปรุงโรงเรียนและสวนสาธารณะ
- **การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม:** การทำความสะอาดชายหาด การปลูกปะการังและการอนุรักษ์ป่า

ในปี 2556 มีเยาวชนกว่า 2,400 คนได้เข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานจิตอาสาเกี่ยวกับด้านการให้ความรู้ทางด้านการเงิน ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านกีฬา พร้อมกันนี้ ธนาคารได้จัดให้กิจกรรมในโครงการ SCB ชวนกันทำดี เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมพัฒนาความสัมพันธ์ (Team Building) ของพนักงาน ซึ่งในปีนี้ มีพนักงานกว่า 7,800 คน คิดเป็นหนึ่งในสามของพนักงานทั้งหมดที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมภายใต้โครงการ SCB ชวนกันทำดี และในปี 2557 ธนาคารมีเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนพนักงานที่จะเข้าร่วมกิจกรรมให้เป็น 11,000 คน ซึ่งเป็นครึ่งหนึ่งของจำนวนพนักงานทั้งหมด

โครงการ “แบ่งปัน 1 วัน ใน 1 ปี”

ธนาคารเชื่อมั่นในพลังอันเปี่ยมล้นของเยาวชนคนรุ่นใหม่ที่มากไปด้วยความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ จึงได้สร้างปรากฏการณ์แห่งการแบ่งปันของคนรุ่นใหม่ขึ้นผ่านโครงการ “แบ่งปัน 1 วัน ใน 1 ปี” มาตั้งแต่ปี 2554 โดยแบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ แบ่งสิ่งที่มี แบ่งไอเดีย และ แบ่งแรง โดยโครงการได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากอาสาสมัครกว่า 20,000 คน และสมาชิกสามารถเลือกทำกิจกรรมที่ผ่านระบบ Online ได้เพิ่มขึ้น

การ **“Share Online”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ โดยเป็นการเปิดโอกาสให้เยาวชนได้ใช้ความสามารถทางเทคโนโลยีมาช่วยเหลือสังคมผ่านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ เช่น การจัดทำ e-card เพื่อมอบให้กับตำรวจทหารที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดน หรือมอบให้กับเด็กผู้ป่วยที่อยู่ในโรงพยาบาล รวมถึงโครงการ “แปลงเล่มเป็นไฟล์” คือการบันทึกข้อมูลจากหนังสือให้เป็นไฟล์คอมพิวเตอร์ เพื่อส่งมอบให้สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยในการแปลงเป็นอักษรเบรลล์ ซึ่งในปีที่ผ่านมามีอาสาสมัครกว่า 4,000 คน ได้ช่วยกันแปลงหนังสือกว่า 120 เล่มให้เป็นอักษรเบรลล์

ในปี 2556 ธนาคารร่วมกับบริษัท ไทยซัมซุงอิเลคโทรนิคส์ จำกัด จัดทำโครงการ **“Read for the Blind”** ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ SCB ชวนกันทำดีและโครงการ“แบ่งปัน 1 วัน ใน 1 ปี” โดยให้พนักงานจิตอาสา และอาสาสมัครของโครงการอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือบทความเพื่อบันทึกเป็นเสียง และส่งมอบให้กับสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการส่งเสริมความรู้ให้กับผู้พิการทางสายตาได้อีกทางหนึ่ง

ติดตามความเคลื่อนไหวของโครงการได้ที่ www.1day1year.com

3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้ศักยภาพที่มีอยู่ของเยาวชนทั้งในวันนี้และอนาคต

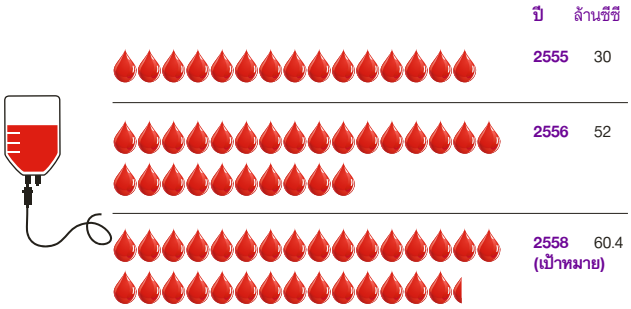
การพัฒนาคุณภาพชีวิต

ธนาคารให้ความสำคัญกับกิจกรรมหลักเพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชนและสังคม ประกอบด้วย โครงการรับบริจาคโลหิตและโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติจากธรรมชาติ

โครงการรับบริจาคโลหิต

ไม่มีการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ใดจะดีไปกว่าการบริจาคโลหิตเพื่อช่วยต่อชีวิต ธนาคารสนับสนุนโครงการรับบริจาคโลหิตของ**ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย** มาตั้งแต่ปี 2539 โดยการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่จัดหาโลหิตบริจาคมอบให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยได้สูงที่สุด

(ภาพเลือดหนึ่งหยดแทนปริมาณ 2 ล้านซีซี)



ในปี 2556 ธนาคารจัดหาโลหิตบริจาคได้กว่า 52 ล้านซีซี ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ถึง 70% และในปี 2558 เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่จะทรงมีพระชนมายุครบ 60 พรรษา ธนาคารมีเป้าหมายที่จะจัดหาโลหิตบริจาคให้ได้มากกว่า 60 ล้านซีซี

สมาชิกโครงการ “แบ่งปัน 1 วันใน 1 ปี” ร่วมแบ่งแรงดำเนินกิจกรรม “เพาะกล้า...ปลูกป่า” ณ ศูนย์กลิกรรมธรรมชาติ บ้านทุ่งนางครวญ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นการช่วยเหลือชีวิตต้นไม้ให้เติบใหญ่อย่างถูกวิธี พร้อมที่จะนำไปเป็นกล้าไม้ในการปลูกป่า

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงได้จัดสร้างรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสิ้น 10 คัน ซึ่งภายในปี 2558 ธนาคารจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการรับบริจาคโลหิตในเขตภูมิภาคเพิ่มขึ้นถึง 6 จังหวัดได้แก่ เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี สงขลา ขอนแก่น และนครสวรรค์

นอกจากนี้ ธนาคารให้การสนับสนุนแก่โรงพยาบาลสัตว์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการจัดสร้างรถพยาบาลสัตว์และรับบริจาคเลือดสำหรับสุนัขโดยเฉพาะ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการรักษาสัตว์และการขาดแคลนเลือดสำหรับสุนัขในกรณีฉุกเฉิน

โครงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ

สืบเนื่องจากเหตุธรณีพิบัติคลื่นยักษ์ Tsunami ในเขต 6 จังหวัดภาคใต้ เมื่อปลายปี 2547 ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากผู้มีจิตกุศลทั่วประเทศบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยภายใต้บัญชี “ไทยพาณิชย์เพื่อผู้ประสบภัย” เป็นจำนวนเงิน 62.3 ล้านบาท ดังนั้นธนาคารจึงได้จัดตั้งเป็น “กองทุนไทยพาณิชย์เพื่อผู้ประสบภัย” เพื่อนำไปช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วน พร้อมทั้งจัดทำโครงการให้ความช่วยเหลือเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชน โดยดำเนินโครงการผ่านองค์กรอิสระ 3 หน่วยงานคือ สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน มูลนิธิเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และมูลนิธิเด็ก ซึ่งสำเร็จเป็นที่เรียบร้อยในปี 2555 โดยที่ยังคงมีเงินบริจาคเหลืออยู่ 20 ล้านบาท ดังนั้น ธนาคารจึงมอบให้ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อท้องถิ่น ดำเนินโครงการสร้างชุมชนบริหารจัดการตนเองในพื้นที่ประสบภัยสึนามิ โดยมี เป้าหมายคือ การสร้างชุมชนให้สามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างยั่งยืน ด้วยการนำข้อมูล ความรู้ และกระบวนการมีส่วนร่วม มาคลี่คลายปัญหาของชุมชนในพื้นที่ 11 ชุมชน 3 จังหวัด (ระนอง, สตูล, ตรัง) โดยในปีที่ผ่านมาสามารถทำโครงการช่วยเหลือให้เป็นต้นแบบ ด้วยหลัก

- Research เพื่อให้เห็นคุณค่าของข้อมูลและนำไปสู่การออกแบบและตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา
- Development พัฒนาให้เกิดรูปธรรมของความเปลี่ยนแปลง
- Movement นำไปสู่การขับเคลื่อนและการจัดการร่วมกันของคนในชุมชน

ที่สำคัญโครงการสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือคนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ปัญหาต่างๆ คลี่คลาย และนำไปสู่กลไกของการจัดการอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมจัดสร้างรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่เพื่อขยาย “การให้” สู่ภูมิภาค นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมสนับสนุนสมทบทุนโครงการจัดสร้างรถพยาบาลสัตว์และรับบริจาคเลือดสุนัขเคลื่อนที่ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

“โครงการสร้างชุมชนบริหารจัดการตัวเอง” เปิดโอกาสให้ 11 ชุมชนในพื้นที่ประสบภัยสึนามิจากจังหวัด ระนอง ตรัง และสตูล นำเสนอปัญหาในพื้นที่ตนเองเพื่อร่วมกันแก้ไข พร้อมกับพัฒนา “คน” และ “กลไก” การบริหารจัดการชุมชน ให้มีประสิทธิภาพและเข้มแข็ง

ภายหลังจากเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติดังกล่าว ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยมาอย่างต่อเนื่องทั้งที่เกิดขึ้นภายในประเทศและต่างประเทศ ที่นำมาซึ่งความสูญเสียชีวิตและที่อยู่อาศัย ธนาคารมีการเตรียมความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางในการส่งมอบความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ประสบภัย เป็น 2 แนวทาง คือ

- **การให้ความช่วยเหลือเร่งด่วนเฉพาะหน้า** ธนาคารได้มีการสั่งซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคจากลูกค้าธนาคารไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทำให้สามารถส่งมอบความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ โดยธนาคารดำเนินการผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารและภาคีเครือข่ายพันธมิตร
- **การให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูระยะปานกลาง** หลังจากเกิดเหตุภัยพิบัติ ธนาคารยังคงให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยการฟื้นฟูซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและสถานศึกษา รวมทั้งจัดหาเครื่องใช้จำเป็นในครัวเรือน ครุภัณฑ์ทางการศึกษา และอุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรสาธารณกุศล อาทิ มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง(ภาฯ)ยามยาก กองทัพอากาศ มูลนิธิที่อยู่อาศัย ประเทศไทย (Habitat) ในการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆ

การส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการจัดตั้งกองทุนพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน
- โครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับผืนป่าตะวันตก
- โครงการ Eco Mission
- โครงการ “ScrapLab” and “Waste to Wealth”
- โครงการรีไซเคิลเครื่องแบบพนักงาน

โครงการจัดตั้งกองทุนพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน

มูลนิธิสยามกัมมาจลร่วมกับ**มูลนิธิกองทุนไทย** สนับสนุนแนวคิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนที่ให้ความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา เป็นการสร้างโอกาสให้กับเยาวชนได้เรียนรู้การฝึกปฏิบัติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ในปี 2556 มูลนิธิฯ ได้ให้การสนับสนุนเยาวชนในการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมกว่า 30 โครงการ

“ฉันอยู่ในป่า แต่ไม่เคยสนใจป่า เห็นกล้วยไม้ ก็ชอบที่ความสวย แต่การเดินสำรวจป่าร่วมกับผู้รู้และนักวิชาการทำให้เรียนรู้ว่ามีกล้วยไม้กว่า 50 ชนิดในป่านี้ และกล้วยไม้บางชนิดเป็นสมุนไพรมีสรรพคุณในการรักษาโรคได้ ดังนั้น ฉันจึงสนใจเรียนรู้เรื่องป่ามากขึ้นและพบว่าป่าของเรามีประโยชน์เป็นอย่างมาก มีของดีมากมาย”

เยาวชนหญ้าแพรกสาละวิน
อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับผืนป่าตะวันตก

ธนาคารให้การสนับสนุนมูลนิธิสืบนาคะเสถียรอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ในการจัดทำโครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับผืนป่าตะวันตก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คนในชุมชนอยู่ร่วมกับผืนป่าได้โดยไม่บุกรุกทำลายป่า เพื่อเป็นการอนุรักษ์ผืนป่าตะวันตกของประเทศ โครงการนี้เป็นความร่วมมือระหว่าง**มูลนิธิสืบนาคะเสถียร และ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช** ซึ่งเป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรและลดความขัดแย้งระหว่างชุมชน และเจ้าหน้าที่ในพื้นที่คุ้มครอง เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติร่วมกัน ไม่เบียดเบียนทรัพยากรในผืนป่าและดำรงชีวิตอย่างพอเพียง นอกจากนั้นมีการส่งเสริมอาชีพในหลากหลายรูปแบบเพื่อป้องกันการบุกรุกป่า เช่น ส่งเสริมการทอผ้า การปลูกผักและสมุนไพรแบบเกษตรอินทรีย์ เป็นต้น โครงการนี้ครอบคลุมกว่า 18,300 ครัวเรือนจาก 265 ชุมชนบริเวณรอบผืนป่าตะวันตก เป็นการบริหารจัดการไม่ให้เกิดการบุกรุกป่าอนุรักษ์เพิ่มมากขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม สร้างความยั่งยืนในการอยู่ร่วมกันของชุมชนและผืนป่าได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถอนุรักษ์ผืนป่าตะวันตกได้ประมาณ 12 ล้านไร่

โครงการ Eco Mission

ธนาคารเชิญชวนคนรุ่นใหม่รักษ์สิ่งแวดล้อม สนุกกับเกม Eco Mission ปั่นจักรยานออนไลน์ แอพพลิเคชั่นแนว Edutainment บน Facebook SCB Thailand เป็นการให้ความรู้และกระตุ้นจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยแนวคิดสร้างสรรค์ ผู้เล่นจะสนุกไปกับภารกิจต่างๆ ในเกมออนไลน์ อีกทั้งได้เรียนรู้การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากในเกมได้แทรกสาระความรู้ต่างๆ ได้อย่างกลมกลืน ปัจจุบันมีสมาชิกร่วมเล่นเกม Mission ปั่นจักรยานออนไลน์ กว่า 12,000 คน

แอพพลิเคชั่นเกมออนไลน์ “Eco Mission ปั่นจักรยานออนไลน์” ที่ธนาคารไทยพาณิชย์สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อช่วยรณรงค์ให้คนรุ่นใหม่รักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการ “ScrapLab” and “Waste to Wealth”

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ดังนั้น ตั้งแต่ปี 2551 ธนาคารให้การสนับสนุนแก่ **มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์** ในการดำเนินโครงการ “ScrapLab” เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากขยะและสิ่งของเหลือใช้ ซึ่งภายหลังจากที่มีผลงานอย่างเป็นรูปธรรมเกิดขึ้น ทำให้ในปี 2555 จึงเกิดเป็นโครงการความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ต่อยอดเป็นโครงการ “Waste to Wealth” ซึ่งเป็นการนำนักศึกษาและอาจารย์มาเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสิ่งของเหลือใช้ด้วยการออกแบบเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ท้องตลาด

ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จัดทำโครงการ ScrapLab มุ่งเน้นให้นิสิต พัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ด้วยเศษวัสดุเหลือใช้จากภาคอุตสาหกรรมหรือในชุมชน และสามารถต่อยอดผลิตเป็นสินค้าจำหน่ายได้อย่างเป็นรูปธรรม ในภาพเป็นเฟอนิเจอร์ทำจากผ้าเครื่องแบบพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

โครงการรีไซเคิลเครื่องแบบพนักงาน

ธนาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมแนวคิด 3 R's (Reduce, Reuse, Recycle) ดังนั้นเมื่อธนาคารเปลี่ยนเครื่องแบบพนักงานใหม่ จึงได้ทำการรวบรวมผ้าตัดเครื่องแบบเก่า นำมาผลิตเป็นผ้าห่มซึ่งจัดเป็นผ้าห่มที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพราะทำจากวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว ซึ่งในปี 2556 ธนาคารมอบผ้าห่มที่ผลิตจากผ้าตัดเครื่องแบบเก่านี้ จำนวน 12,000 ผืนให้แก่ผู้ประสบภัยหนาวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พิษณุโลก อุบลราชธานี และอุดรธานี

4) การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมด้านอื่นๆ

ธนาคารให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมและกิจกรรมการกุศล พร้อมทั้งให้ความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์มาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2556 งบประมาณกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารจำนวน 40% เป็นการจัดสรรให้กับหน่วยงานและองค์กรสาธารณกุศลเพื่อการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทางด้าน ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการสนับสนุนและส่งเสริมด้านศาสนา

ศาสนาเป็นสถาบันหนึ่งที่สำคัญของประเทศ เป็นศูนย์กลางในการยึดเหนี่ยวและพัฒนาจิตใจให้ประชาชนคนไทยสามารถดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมได้อย่างผาสุก เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ธนาคารให้ความสำคัญต่อการทำนุบำรุงศาสนา โดยมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและส่งเสริมในกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

โครงการบำเพ็ญกุศลถวายผ้าพระกฐินประจำปี

เป็นเวลากว่า 28 ปี ที่ธนาคารได้จัดพิธีบำเพ็ญกุศลถวายผ้าพระกฐินมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นการบำเพ็ญกุศลร่วมกันระหว่างกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงาน ในการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาทั้งในเรื่องของการบูรณะซ่อมแซมจัดสร้างถาวรวัตถุให้แก่วัดหรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนพระพุทธศาสนา ในปี 2556 ธนาคารจัดพิธีถวายผ้าพระกฐินที่วัดสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ได้รับเงินทำบุญจำนวน 1.6 ล้านบาท เพื่อนำไปจัดสร้างหอสวดมนต์และกุฏิของวัด

โครงการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน วัดเบญจมบพิตรดุสิตวนาราม

ธนาคารให้การสนับสนุนการจัดบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน วัดเบญจมบพิตรดุสิตวนารามเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เยาวชนชายอายุระหว่าง 11 – 17 ปี จากโรงเรียนต่างๆ ได้บวชเรียนเพื่อศึกษาพระธรรม ในช่วงวันหยุดภาคเรียนในเดือนเมษายน โดยมีพนักงานธนาคารร่วมส่งบุตรหลานเข้าร่วมโครงการฯ อยู่เป็นประจำ

โครงการจัดสร้างนาฬิกาเพื่อดูเวลาละหมาด

นับตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารร่วมกับกองทัพบก และ ศูนย์ผลิตสื่อเพื่อชาวไทยมุสลิม ในการจัดสร้างนาฬิกาเพื่อดูเวลาละหมาดภายใต้โครงการ "คืนสันติสุขสู่แดนใต้" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พี่น้องชาวไทยมุสลิมสามารถปฏิบัติศาสนกิจได้ในเวลาที่ถูกต้องและพร้อมเพรียงกัน

โครงการบูรณะพระพุทธสิริมารวิชัย และจัดสร้างหอพระพุทธสิริมารวิชัย

ในปี 2535 ธนาคารร่วมกับกรมศิลปากรและจังหวัดสุโขทัย ทำการบูรณะปฏิสังขรณ์ "พระพุทธสิริมารวิชัย" เพื่อน้อมเกล้าฯ ถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 60 พรรษา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเบิกพระเนตรพระพุทธรูปภายหลังจากการบูรณะปฏิสังขรณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งทรงวางศิลาฤกษ์หอพระพุทธสิริมารวิชัย ซึ่งธนาคารเป็นผู้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดสร้าง โดยในปี 2556 สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ ไปทรงเปิดหอพระพุทธสิริมารวิชัย ณ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ธนาคารไทยพาณิชย์ ร่วมกับกรมศิลปากรและจังหวัดสุโขทัย ร่วมบูรณะปฏิสังขรณ์ "พระพุทธสิริมารวิชัย" พร้อมจัดสร้างหอพระพุทธสิริมารวิชัย ณ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยเพื่อน้อมเกล้าฯ ถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ปัจจุบันเปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้ากราบสักการะได้

โครงการสนับสนุนและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

โขน มูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพฯ

ตั้งแต่ปี 2552 ธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณแก่มูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในการจัดแสดงโขนเป็นประจำทุกปีมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสืบสานแนวพระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดง “โขน” ซึ่งเป็นนาฏศิลป์ชั้นสูงของไทยที่มีมาแต่โบราณตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาและเป็นจุดศูนย์รวมของศาสตร์และศิลป์หลากหลายแขนง เช่น วรรณกรรม วรรณศิลป์ นาฏศิลป์ คีตศิลป์ หัตถศิลป์ เป็นต้น

มูลนิธิศาลาเฉลิมกรุง

ธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณแก่มูลนิธิศาลาเฉลิมกรุง ซึ่งดำเนินกิจการ “ศาลาเฉลิมกรุง” อันเป็นโรงมหรสพพระราชทานในพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว นับเป็นสถาบันที่เป็นสัญลักษณ์ในการนำเสนอศิลปวัฒนธรรมของชาติและเป็นสถานที่จัดกิจกรรมเพื่อการเผยแพร่เกียรติภูมิของไทย รวมถึงกิจกรรมเสริมสร้างสังคมและชุมชน โดยธนาคารให้การสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2540 จนปัจจุบัน

มูลนิธิจักรพันธุ์ โปษยกฤต

ธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณแก่มูลนิธิจักรพันธุ์ โปษยกฤต ซึ่งก่อตั้งขึ้นเพื่อการอนุรักษ์และสืบสานการสร้างและแสดงหุ่นกระบอก ซึ่งเป็นหนึ่งในมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าทั้งทางประวัติศาสตร์และจิตใจ โดยธนาคารได้ร่วมสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทยผ่านการดำเนินงานของมูลนิธิฯ มาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน

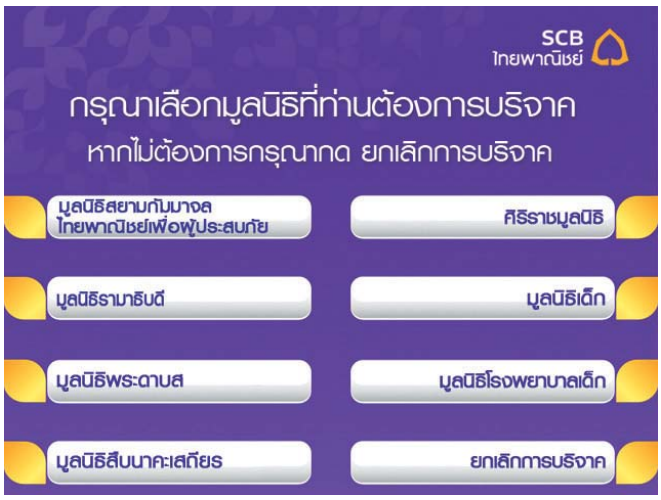
มูลนิธินาฏยศาลา หุ่นละครเล็ก (โจหลุยส์) ในพระราชูปถัมภ์ฯ

มูลนิธินาฏยศาลา หุ่นละครเล็ก (โจหลุยส์) ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดศิลปะการแสดงหุ่นละครเล็ก อันเลื่องชื่อและทรงคุณค่าของไทย ธนาคารเห็นถึงคุณค่าและการถ่ายทอดการสร้างองค์ประกอบของหุ่นละครเล็ก และการสร้างเครื่องแต่งกายหุ่นละครเล็ก เพื่อไม่ให้เลือนหายไปตามกาลเวลา จึงสนับสนุนงบประมาณเพื่อการดำเนินงานของมูลนิธิฯ มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน

การสนับสนุนเยาวชนคนดนตรี

ดนตรีเป็นศาสตร์อีกแขนงหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาเยาวชน ธนาคารจึงให้การสนับสนุนเยาวชนคนดนตรีเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านดนตรีในประเภทต่างๆ ด้วยความพร้อมของสถานที่ของธนาคาร เช่น หอประชุมมหิศร ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ หรือศูนย์ฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์ หาดตะวันรอน จังหวัดชลบุรี ธนาคารจึงให้การสนับสนุนสถานที่แก่ สถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา คณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และวงสยามซินโฟนิเอตต้า ในการจัดการแสดงคอนเสิร์ต และการจัดฝึกอบรมค่ายฤดูร้อนของเยาวชนคนดนตรีตามลำดับ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสและสนับสนุนให้เยาวชนที่มีใจรักในดนตรีได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถทางดนตรีควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพในการเป็นผู้นำ ภายใต้การฝึกอบรมจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางดนตรีในระดับสากล

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมและการดนตรีมาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เยาวชนคนรุ่นใหม่ได้สืบสานศิลปะการแสดงด้านต่างๆ



ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสื่อกลางสนับสนุนองค์กรสาธารณกุศลในการรับบริจาคเงินผ่านเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) รวมทั้งส่งพนักงานจิตอาสาเป็นผู้แทนธนาคารเข้าร่วมรับบริจาคเงินจากผู้มีจิตกุศลในรายการพิเศษของมูลนิธิต่างๆ ทางสถานีโทรทัศน์

โครงการสนับสนุนสังคมด้านอื่นๆ

ธนาคารให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศลซึ่งจัดโดยองค์กรอื่นๆ รวมไปถึงการให้ใช้พื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมระดมทุนและเงินบริจาค โดยธนาคารเปิดช่องทางรับการบริจาคเงินผ่านเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) การนำคะแนนสะสมจากการใช้บริการบัตรเครดิตแลกเป็นเงินบริจาคให้กับองค์กรสาธารณกุศล รวมไปถึงการให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมการรับบริจาคเงินในรายการโทรทัศน์ขององค์กรสาธารณกุศลต่างๆ นอกไปจากนี้ ธนาคารยังได้จัดสรรเงินบริจาคส่วนหนึ่งเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของมูลนิธิทางด้านการแพทย์และการสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ

ธนาคารเชื่อว่าการมีพันธมิตรและเครือข่ายทางสังคมที่ดีเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

5) การสร้างเครือข่ายเพื่อความสำเร็จ

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นที่จะให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้แนวคิดของการสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม

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

กิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารส่วนมากจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาเยาวชนและการอนุรักษ์ทรัพยากรรวมไปถึงการเสริมสร้างทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งการรายงานในบทต่อไป จะเป็นการรายงานในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรของธนาคาร

คิดถึง
สิ่งแวดล้อม

THINK
SCB

ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการใช้และอนุรักษ์ทรัพยากร รวมไปถึงระบบบริหารจัดการงานด้านการสนับสนุนอย่างไร

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจในลักษณะของการให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางด้านการเงิน ซึ่งอาจจะไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในทางตรง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะไม่มีผลกระทบในทางตรงนั้น แต่ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการทำงานและการดำเนินธุรกิจที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในทางอ้อม ถึงแม้จะไม่เกิดการรับรู้หรือไม่มีการบันทึกข้อมูลแต่ก็พบว่าผลกระทบนั้นแพร่กระจายออกไปอย่างกว้างขวาง เช่น ในห่วงโซ่ของการให้บริการยานพาหนะของธนาคารที่ออกไปบำรุงรักษาเครื่อง ATM เป็นต้น

ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการใช้พลังงานและน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และการที่ธนาคารเป็นสถาบันการเงินดังนั้นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำ การใช้กระดาษ รวมถึงการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการใช้ยานพาหนะ โดยในปี 2556 ธนาคารดำเนินการปรับปรุงระบบงานสนับสนุนภายในของธนาคารทั้งองค์กรเพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น และนำมาซึ่งการเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานและการให้บริการจากต้นทางถึงปลายทางได้อย่างมีคุณภาพ

ธนาคารมีอาคารสำนักงานหลักขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯประกอบไปด้วยอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม อาคารถนนแจ้งวัฒนะ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ธนาคารมีจำนวนสาขามากที่สุดในประเทศไทย โดยมีจำนวนสาขาทั่วประเทศทั้งสิ้น 1,173 สาขา

เป้าหมายระยะยาว

ธนาคารมีเป้าหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรและระบบการสนับสนุนดังนี้:

- สร้างความตระหนักให้กับพนักงานในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างมีระบบ
- ดำเนินการปรับปรุงระบบแสงสว่างให้มีประสิทธิภาพด้านพลังงานอย่างต่อเนื่อง
- ลดการใช้กระดาษในการพิมพ์เอกสารลง 20% ในทุกสาขาของธนาคาร
- สนับสนุนโครงการ Big Cleaning Day ประจำปีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานจัดระเบียบและเพิ่มพื้นที่ในการทำงาน

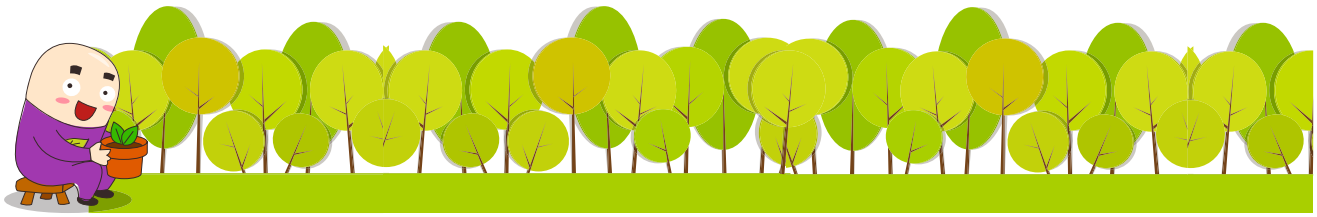
บันทึกข้อมูลการใช้พลังงานของอาคารสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศอย่างมีระบบ ซึ่งรวมถึงข้อมูลการใช้พลังงานของผู้ให้บริการกับธนาคารด้วย

การใช้ทรัพยากร

พลังงาน

ธนาคารมีโครงสร้างองค์กรในการบริหารระบบสาธารณูปโภค ซึ่งมีเป้าหมายในการบริหารการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร รวมทั้งการลดปริมาณของเสีย

ธนาคารควบคุมการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การใช้กระแสไฟฟ้า หลอดไฟ ตลอดจนระบบปรับอากาศ ในอาคารสำนักงานใหญ่ครอบคลุมไปถึงอาคารสาขาทั่วประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารมีระบบควบคุมอัตโนมัติภายในอาคาร ซึ่งสามารถควบคุมไฟฟ้า แสงสว่าง และอุณหภูมิ โดยปรับเปลี่ยนตามช่วงเวลาการใช้งาน ระบบนี้สามารถช่วยควบคุมอัตราการใช้พลังงานเฉลี่ยของอาคาร ให้อยู่ในอัตราที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความผันผวนในช่วงการใช้งานสูงสุด และธนาคารยังทำการควบคุมอุณหภูมิบรรยากาศภายในอาคารสาขาที่ 25 องศาเซลเซียส และที่ 23 องศาเซลเซียสในบริเวณทางเข้าเพื่อการใช้พลังงานอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเพื่อความสะดวกสบายในสถานที่ทำงาน



'ตัวการ์ตูนอีโค่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการประหยัดพลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดภายในธนาคาร'

ในปี 2538 ธนาคารจัดสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ ณ บริเวณถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักรและเป็นอาคารที่มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยการใช้ระบบทำความเย็นที่มีการเก็บพลังงานในรูปน้ำแข็ง ระบบนี้จะผลิตน้ำแข็งในช่วงเวลากลางคืน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ไม่มีการใช้งาน และนำน้ำแข็งมาระบายความเย็นในช่วงเวลากลางวัน เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานของระบบปรับอากาศ

นอกจากนี้ ธนาคารกำลังดำเนินการลดปริมาณขยะจากการใช้กระดาษที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและงานด้านการสนับสนุน ด้วยการใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

สาขาของธนาคารในเขตกรุงเทพฯ และทั่วประเทศนั้น มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้า คิดเป็น 85,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ โดยประมาณการจากการใช้พลังงาน 170,000 เมกะวัตต์ชั่วโมง ซึ่งในปี 2556 มีอัตราส่วนปริมาณของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสาขาทั่วประเทศ เท่ากับ 4.3 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อพนักงาน และ 3.1 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อพนักงาน สำหรับสำนักงานในเขตกรุงเทพฯ

ระบบแสงสว่าง

ตั้งแต่ปี 2554 ถึงปัจจุบัน ธนาคารลดการใช้พลังงานลงได้ 30% จากการติดตั้งหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ชนิด T5 และในปี 2556 ธนาคารยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยได้ทยอยเปลี่ยนไปใช้หลอดไฟ LED ให้ได้ 95% ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งธนาคารคาดหวังว่าจะเป็นการประหยัดพลังงานได้มากกว่าการใช้หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ อีกทั้งยังขยายการติดตั้งหลอดไฟ LED ในหลายพื้นที่ของกรุงเทพฯ ปัจจุบัน สาขาของธนาคารที่ติดตั้งหลอดไฟฟ้า LED อย่างครบถ้วน ได้แก่ สาขาบิ๊กซี สมุทรปราการ และสาขา SCB First ทั้ง 13 สาขา โดยสาขาในเขตกรุงเทพฯ 90% มีการติดตั้ง หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ T5 และอีก 10% มีการติดตั้งหลอดไฟประเภท LED สำหรับสาขาในต่างจังหวัด มีการติดตั้งหลอดไฟประเภท LED แล้ว10%

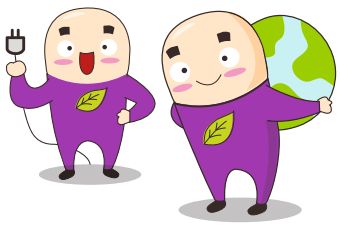
ณ สิ้นเดือนธันวาคมปี 2556 สาขาของธนาคารกว่า 1,100 สาขา ได้ทำการติดตั้งป้ายไฟบริเวณด้านนอกซึ่งต้องใช้หลอดไฟฟ้าในการให้แสงสว่าง โดยจะใช้เมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น ตามรายละเอียดดังนี้:

- ในห้างสรรพสินค้าทั่วประเทศ ธนาคารมีเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) เครื่องบริการฝากและถอนเงินอัตโนมัติ (CDM) และเครื่องปรับรายการในสมุดบัญชี รวมกว่า 1,300 เครื่อง โดยระบบได้ทำการติดตั้งระบบประหยัดพลังงาน หรือ Sleep Mode ในช่วงเวลา 22.30 น. – 09.30 น. คิดเป็น 11 ชั่วโมงต่อวัน
- ป้ายสัญลักษณ์ และป้ายโฆษณาของธนาคาร มีการใช้ไฟฟ้า 3 ชั่วโมงต่อวัน ในช่วงเวลา 18.00 น. – 21.00 น.
- ป้ายสัญลักษณ์แนวตั้ง Easy Bank บนดาดฟ้าของธนาคารมีการใช้ไฟฟ้าในช่วงเวลากลางคืน ระหว่าง 18.00 น. – 06.00 น.

ถึงแม้ธนาคารจะลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในช่วงเวลากลางคืน ด้วยการใช้ระบบประหยัดพลังงาน หรือ Sleep Mode แต่ระบบกล้องวงจรปิดบริเวณเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคาร ยังคงทำงานตลอด 24 ชั่วโมง และตลอดทั้งปี เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า

การใช้น้ำ

อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม และอาคารถนนแจ้งวัฒนะของธนาคาร ใช้น้ำจากระบบประปาของการประปานครหลวงเท่านั้น ธนาคารติดตั้งระบบควบคุมน้ำส่วนกลาง ประกอบด้วยระบบปล่อยน้ำอัตโนมัติคุณภาพสูงสำหรับการใช้งานในห้องสุขาและระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งช่วยให้ธนาคารลดการใช้น้ำภายในอาคารสำนักงานใหญ่ได้ 30% นอกจากนี้ยังมีการนำน้ำ 30 ลูกบาศก์เมตรของแต่ละวันกลับมาใช้ใหม่ สำหรับการบำรุงรักษาภูมิทัศน์โดยรอบของอาคารสำนักงานใหญ่ ในภาพรวม ธนาคารสามารถนำน้ำกลับมาใช้ได้ใหม่ 6,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปี หรือคิดเป็น 2% ของปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม และอาคารถนนแจ้งวัฒนะ



ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์ชั่วโมงต่อพนักงาน)	**2554**	**2555**	**2556**
สาขา	9.3	9.6	10.2
อาคารสำนักงาน (สำนักงานใหญ่ ชิดลม แจ้งวัฒนะ)	5.7	5.8	5.8

ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตรต่อพนักงาน)	**2554**	**2555**	**2556**
สาขา	36.2	41.4	54.7
อาคารสำนักงาน (สำนักงานใหญ่ ชิดลม แจ้งวัฒนะ)	17.1	18.4	18.7

การใช้กระดาษและอุปกรณ์เทคโนโลยี

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ดังนั้น ธนาคารจึงต้องจัดพิมพ์เอกสารทางการเงินเพื่อจัดเก็บเป็นสำเนา อย่างไรก็ตามธนาคารได้พิจารณาที่จะใช้ปริมาณกระดาษเท่าที่จำเป็น โดยในปี 2556 สาขาของธนาคารสามารถลดการใช้กระดาษสำหรับการจัดพิมพ์รายงานทางการเงินเฉลี่ยจาก 51 แผ่นลดเหลือ 22 แผ่น ต่อสาขา ลดลงโดยเฉลี่ยได้มากกว่า 50%

ผลของการดำเนินการดังกล่าว สามารถช่วยรักษาต้นไม้ไว้ได้ 822 ต้น ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 74,050 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ และช่วยประหยัดน้ำได้ 2,285 ลูกบาศก์เมตร

เป้าหมายการลดการใช้กระดาษปี 2557

ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายการลดการใช้กระดาษเพื่อการพิมพ์เอกสารลงจำนวน 20% ของปริมาณที่ใช้ในสาขาทั่วประเทศและสำนักงานใหญ่

การนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่

นับเป็นเวลา 6 ปีต่อเนื่องที่ธนาคารร่วมกับบริษัท ไทยบริติชซีเคียวริตี้ พริ้นติ้ง จำกัด ในธุรกิจกระดาษเครือซิเมนต์ไทย ร่วมมือกันทำโครงการ “Shred2Share” ซึ่งเป็นโครงการที่นำเอกสารสำคัญทำลายอย่างถูกต้องและนำกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตเป็นกระดาษใหม่ และเฟอร์นิเจอร์กระดาษ

รายละเอียดเฉพาะสำนักงานใหญ่	2554	2555	2556
ปริมาณการจัดซื้อ (ตัน)	10,112.16	13,423.45	16,006.05
ปริมาณการนำกลับมาใช้ใหม่ (ตัน)	350.98	419.7	382.69
ร้อยละของการนำกลับมาใช้ใหม่	3.47	3.13	2.39

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานทุกหน่วยงานใช้กระดาษ 2 หน้าและทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้วในแต่ละวัน พร้อมทั้งจัดระเบียบงานและจัดเก็บเอกสารในวัน Big Cleaning Day ซึ่งกิจกรรมนี้ ทำให้เกิดการจัดระเบียบ และสร้างความสามัคคีบนความสนุกสนานจากความร่วมมือกันทำกิจกรรมของพนักงาน และธนาคารมีเป้าหมายการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ทุก 1 ปี หรือ 2 ปี และมุ่งหวังที่จะเห็นความก้าวหน้าและความร่วมมือร่วมใจของพนักงานในทุกสาขาของธนาคาร เพื่อให้เกิดการรับรู้และมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรอย่างจริงจัง

การบริหารจัดการอุปกรณ์เทคโนโลยี

อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ธนาคารจะทำการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกๆ 5- 8 ปี โดยในปี 2556 ธนาคารได้บริจาคคอมพิวเตอร์ให้แก่วัด โรงเรียน และสถานที่ราชการทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 90 ของคอมพิวเตอร์เก่าทั้งหมด

การปล่อยมลพิษ

การขนส่งและการเดินทาง

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการขนส่ง และลดการปล่อยมลพิษ ธนาคารมีนโยบายในการเปลี่ยนยานพาหนะทุกๆ 3 ถึง 5 ปี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การใช้งาน รวมไปถึงส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ธนาคารยังมีการจ้างบริษัทภายนอกมาให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งเงิน การให้บริการรับส่งพนักงานระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่และจุดให้บริการขนส่งมวลชนที่สำคัญโดยรอบ ซึ่งสามารถประหยัดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลงได้

ปัจจุบันธนาคารดำเนินธุรกิจในประเทศไทยเป็นหลัก ดังนั้นการเดินทางเกือบทั้งหมดจึงเป็นการเดินทางภายในประเทศ โดยในปี 2556 มีการเดินทางประมาณ 13,000 เที่ยวบินไป-กลับ มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยประมาณ 3,710.63 ตันคาร์บอนไดออกไซด์

บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีนโยบายที่จะส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์สีเขียวเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมที่ทำในแต่ละปี เริ่มตั้งแต่ปี 2555 ธนาคารและสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ร่วมกันจัดงานเทศกาลอาหารปีละ 5 ครั้ง ดังนั้น ธนาคารจึงได้สนับสนุนให้ร้านค้านำเอาบรรจุภัณฑ์ประเภทไบโอชานอ้อย ซึ่งผลิตมาจากชานอ้อยที่เป็นผลพลอยได้จากการปลูกอ้อย โดยผลิตภัณฑ์บรรจุอาหารไบโอชานอ้อยนั้นปลอดสารพิษ ปราศจากสารก่อมะเร็ง สามารถนำไปอุ่นในเตาอบและเตาไมโครเวฟได้อย่างปลอดภัยและสามารถย่อยสลายตามธรรมชาติภายใน 45 วัน ซึ่งสามารถนำมาทดแทนบรรจุภัณฑ์ประเภทโฟมพอลิสไตรีน ซึ่งเมื่อนำไปกำจัดจะปล่อยก๊าซเรือนกระจกและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ในปี 2556 ธนาคารมีนโยบายให้มีการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้สำหรับการจัดของขวัญของธนาคารเพิ่มเติมอีกด้วย

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการรณรงค์ให้ร้านค้าในโครงการ “สัปดาห์อาหารอร่อย” ซึ่งจัดขึ้นที่บริเวณสำนักงานใหญ่ ใช้บรรจุภัณฑ์จากธรรมชาติต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

การจัดซื้อจัดจ้าง และการว่าจ้างบริษัทภายนอก

ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของธนาคาร คือ พันธมิตรผู้ให้บริการจากภายนอก ธนาคารมีหลักการคัดเลือก โดยเน้นการพิจารณาจากการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เช่น ความสามารถในการแข่งขัน ความต่อเนื่องทางธุรกิจ การป้องกันและดูแลลูกค้า และวิธีการบริหารความเสี่ยง ในทางกลับกัน ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อบริษัทผู้ให้บริการจากภายนอก ภายใต้การกำกับควบคุมและกฎระเบียบของธนาคาร

ธนาคารมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอกครอบคลุม 7 ด้านดังนี้

- ความสามารถทางเทคนิค
- ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์
- สถานะภาพทางการเงิน
- ความมีชื่อเสียงทางธุรกิจ
- ประวัติที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนและการดำเนินคดี
- นโยบายด้านการให้บริการ
- ความเสี่ยงจากการให้บริการลูกค้าหลายราย

ด้วยเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าว ทำให้ธนาคารยังคงมีความสามารถที่จะรักษาคุณภาพที่เป็นเลิศในการให้บริการ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้า ธุรกิจ และชื่อเสียงของธนาคาร

ในปี 2556 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ทำสัญญากับผู้แทนจำนวน 464 ราย โดย 75 % เป็นบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นความตั้งใจในการสนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่น นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากบริษัทผู้แทนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงข้อตกลงในการทำธุรกิจร่วมกัน และการทำสัญญาระยะยาว มีส่วนช่วยในการสื่อสารวัตถุประสงค์ของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารขยายไปยังบริษัทผู้แทน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการจัดจ้างธุรกิจที่มีความรับผิดชอบและคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน โดยการติดตามตรวจสอบให้แน่ใจว่าบริษัทผู้แทนปฏิบัติต่อพนักงานของตนเองอย่างเป็นธรรม ซึ่งตามรายงานการตรวจสอบไม่พบเหตุละเมิดสิทธิมนุษยชนในกลุ่มบริษัทผู้แทนที่ธนาคารจัดจ้าง

สำหรับโอกาสพิเศษและเทศกาลตามประเพณี ธนาคารมีระบบการจัดซื้อจัดหาของขวัญ ซึ่งมักจะจัดซื้อในปริมาณมาก โดยหน่วยงานสำนักงานใหญ่จะดำเนินการและทำการแจกจ่ายให้กับสาขาและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่องบประมาณการใช้จ่าย นอกจากนี้ ธนาคารยังให้การสนับสนุนการจัดซื้อของขวัญจากองค์กรเพื่อสังคม และมูลนิธิต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์จากชาวเขา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

โครงการ “ลดใช้สลิป ป่าไม้งาม... น้ำไม่ท่วม” เป็นโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมที่รณรงค์ให้ลูกค้าประชาชนที่ใช้บริการเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารทั่วประเทศ ลดปริมาณการใช้สลิป ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดปริมาณการตัดต้นไม้เพื่อใช้ทำกระดาษสลิป ATM

GRI CONTENT INDEX

G4 Indicator

	General Standard Disclosures	AR	SR
		Page number/reference	
1. Strategy and Analysis			
G4-1	Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chairman, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability	5-6	5-6
G4-2	Provide a description of key impacts, risks, and opportunities	59	12
2. Organization Profile			
G4-3	Report the name of the organization	29	11
G4-4	Report the primary brands, products, and services	29-42	11
G4-5	Report the location of the organization's headquarters	256	11
G4-6	Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report	255	11
G4-7	Report the nature of ownership and legal form	226-228	15
G4-8	Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries)	29-42	11, 22-24
G4-9	Report the scale of the organization, including: total number of employees, operations, net sales or net revenues, total capitalization broken down in terms of debt and equity, quantity of products or services provided	23,79, 104-108	27
G4-10	Report the total number of employees by employment contract and gender	-	27-28
	Report the total number of permanent employees by employment type and gender		
	Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender		
	Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors		
	Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries)		
G4-11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	-	NR
G4-12	Describe the organization's supply chain	-	NA
G4-13	Report any significant changes during the reporting period	8, 23	11
G4-14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	43-53	-
G4-15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses	29	15
G4-16	List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy	-	41
3. Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-17	List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents	108-114	-
G4-18	Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries.	-	9
	Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content		
G4-19	List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	NA	NA
G4-20	For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization	NA	NA
G4-21	For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization	NA	NA
G4-22	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements	-	no incident
G4-23	Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	-	-
4. Stakeholder Engagement			
G4-24	Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization	59-60	12-14
G4-25	Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	59-60	12-14
G4-26	Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process	59-60	12-14
G4-27	Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics	59-60	12-14
5. Report Profile			
G4-28	Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided	-	9
G4-29	Date of most recent previous report (if any)	-	9
G4-30	Reporting cycle (such as annual, biennial)	-	9
G4-31	Provide the contact point for questions regarding the report or its contents	-	cover page
G4-32	Report the 'in accordance' option the organization has chosen Report the GRI Content Index for the chosen option Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured. GRI recommends the use of external assurance but it is not a requirement to be 'in accordance' with the Guideline		9
G4-33	Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report	-	NA

NR = Not Relevance NA = Not Available

	General Standard Disclosures	AR Page number/reference	SR Page number/reference
6. Governance			
G4-34	Report the governance structure of the organization, including committees of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts	46-47, 64-65, 72	17-18
G4-35	Report the process for delegating authority for economic, environmental and social topics from the highest governance body to senior executives and other employees	63-65	17-18
G4-36	Report whether the organization has appointed an executive-level position or positions with responsibility for economic, environmental and social topics, and whether post holders report directly to the highest governance body	63-65	17-18
G4-37	Report processes for consultation between stakeholders and the highest governance body on economic, environmental and social topics. If consultation is delegated, describe to whom and any feedback processes to the highest governance body	59	17-18
G4-38	Report the composition of the highest governance body and its committees by: Executive or non-executive	61-62	17-18
G4-39	Report whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer (and, if so, his or her function within the organization's management and the reasons for this arrangement).	61	17-18
G4-40	Report the nomination and selection processes for the highest governance body and its committees, and the criteria used for nominating and selecting highest governance body members, including: wether and how diversity is considered ,whether and how independence is considered.	64	17-18
G4-41	Report processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed. Report whether conflicts of interest are disclosed to stakeholders,	61	17-18
G4-42	Report the highest governance body's and senior executives' roles in the development, approval, and updating of the organization's purpose, value or mission statements, strategies, policies, and goals related to economic, environmental and social impacts.	46-47, 55, 64-65, 72, 76	18, 32
G4-43	Report the measures taken to develop and enhance the highest governance body's collective knowledge of economic, environmental and social topics.	70	17-18
G4-44	Report the processes for evaluation of the highest governance body's performance with respect to governance of economic, environmental and social topics.	65-66	18
G4-45	Report the highest governance body's role in the identification and management of economic, environmental and social impacts, risks, and opportunities. Include the highest governance body's role in the implementation of due diligence processes.	61-65	-
G4-46	Report the highest governance body's role in reviewing the effectiveness of the organization's risk management processes for economic, environmental and social topics	53	19-20
G4-47	Report the frequency of the highest governance body's review of economic, environmental and social impacts, risks, and opportunities	66-67	-
G4-48	Report the highest committee or position that formally reviews and approves the organization's sustainability report and ensures that all material Aspects are covered	64-65	18
G4-49	Report the process for communicating critical concerns to the highest governance body	53	20
G4-50	Report the nature and total number of critical concerns that were communicated to the highest governance body and the mechanism(s) used to address and resolve them	53	50
G4-51	Report the remuneration policies for the highest governance body and senior executives, senior executives, and all other employees.	67-79	18
G4-52	Report the process for determining remuneration. Report whether remuneration consultants are involved in determining remuneration and whether they are independent of management. Report any other relationships which the remuneration consultants have with the organization.	68	18
G4-53	Report how stakeholders' views are sought and taken into account regarding remuneration, including the results of votes on remuneration policies and proposals.	58	18
G4-54	Report the ratio of the annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operations to the median annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual) in the same country.	68-69	-
G4-55	Report the ratio of percentage increase in annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operations to the median percentage increase in annual total compensation for all employees.	NA	NA
7. Ethics and Integrity			
G4-56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics.	8, 53	6, 12 SCB Code of Conduct www.scb.co.th
G4-57	Report the internal and external mechanisms for seeking advice on ethical and lawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as helplines or advice lines.	53	11-12
G4-58	Report the internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as escalation through line management, whistleblowing mechanisms or hotlines.	60	30

NR = Not Relevance NA = Not Available

	Specific Standard Disclosures Overview	AR	SR
		Page number/reference	
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach Report why the Aspect is material, report the impa ts that make this Aspect material, report how the organization manages the material Aspect or its impacts, report the evaluation of the management approach	-	5-7
1. Economic			
	Economic Performance		
EC1	Direct eononomic value generated and distributed.	26-27	-
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the ogranization's activities due to climate change.	-	NR
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	29	-
EC4	Financial assistance received from government	NR	NR
	Market Presence		
EC5	Ratio of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation.	besed on leading industry standard and higher than local minimum wage	
EC6	Proportion of senior management at significant locations of operation that are hired from the local community at significant locations of operation	-	NA
	Indirect Economic Impacts		
EC7	Development and impact of infrasturcture investments and services supported	-	24
EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts	-	15
	Procurement Practices		
EC9	Proportion of sending of local suppliers at significant locations of operation	-	46
2. Environment			
	Materials		
EN1	Materials used by weight or volume	-	44
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	-	45
	Energy		
EN3	Energy consumption within of the organization.	-	44
EN4	Energy consumption outside of the organization.	-	NR
EN5	Energy intensity	-	44
EN6	Reduction of energy consumption	-	44
EN7	Reductions in energy requirements of products and services	-	44
	Water		
EN8	Total water withdrawn by sources	-	44
EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water	-	44
EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	-	44
	Biodiversity		
EN11	Operational sites owned, leased manged in, oir adjacent to protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-	NR
EN12	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-	NR
EN13	Habitat protected or restored	-	NA
EN14	Total number of iucn red list species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk	-	NR
	Emissions		
EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	-	NR
EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	-	45
EN17	Other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3)	-	45
EN18	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	-	45
EN19	Reduction of greenhouse gas (GHG) emissions	-	45
EN20	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	-	NR
EN21	NOX, SOX, and other significant air emissions	-	NR
	Effluents and Waste		
EN22	Total water discharge by quality and destination	-	NR
EN23	Total weight of waste by type and disposal method	-	NR
EN24	Total number and volume of significant spills	-	NR
EN25	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the basel convention2 annex i, ii, iii, and viii, and percentage of transported waste shipped internationally	-	NR
EN26	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the organization's discharges of water and runoff	-	NR

NR = Not Relevance NA = Not Available

	Specific Standard Disclosures Overview	AR Page number/reference	SR Page number/reference
	Products and Services		
EN27	Extent of impact mitigation of environmental impacts of products and services	-	NR
EN28	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category	-	NR
	Compliance		
EN29	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	-	NR
	Transport		
EN30	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees, by significant locations of operation	-	44
	Overall		
EN31	Total environmental protection expenditures and investments by type	-	NA
	Supplier Environment Assessment		
EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	-	NA
EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	-	NA
	Environmental Grievance Mechanisms		
EN34	Number of grievances about environmental impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	NR
3. Social			
	Employment		
LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	-	30
LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees, by significant locations of operation	-	29
LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender	-	30
	Labor/Management Relations		
LA4	Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements	-	SCB complies with Thai law
	Occupational Health and Safety		
LA5	Percentage of total workforce represented in formal joint management–worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs	-	SCB complies with Thai law
LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender	-	30
LA7	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	-	no incident
LA8	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	-	NR
	Training and Education		
LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	-	28
LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	-	29
LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	-	29
	Diversity and Equal Opportunity		
LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	-	29
	Equal Remuneration for Women and Men		
LA13	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation	-	27
	Supplier Assessment for Labor Practices		
LA14	Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria	-	NA
LA15	Significant actual and potential negative impacts for labor practices in the supply chain and actions taken	-	NA
	Labor Practices Grievance Mechanisms		
LA16	Number of grievances about labor practices filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	NA
4. Human Rights			
	Investment		
HR1	Total number and percentage of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	-	SCB Code of Conduct www.scb.co.th
HR2	Total hours of employee training on human rights policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained	-	19, 28
	Non-discrimination		
HR3	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken	-	30

NR = Not Relevance NA = Not Available

	Specific Standard Disclosures Overview	AR Page number/reference	SR Page number/reference
	Freedom of Association and Collective Bargaining		
HR4	Operations and suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and measures taken to support these rights	-	SCB Code of Conduct www.scb.co.th
	Child Labor		
HR5	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor	-	25
	Forced or Compulsory Labor		
HR6	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor	-	25
	Security Practices		
HR7	Percentage of security personnel trained in the organization's human rights policies or procedures that are relevant to operations	-	25
	Indigenous Rights		
HR8	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous peoples and actions taken	-	no incident
	Assessment		
HR9	Total number and percentage of operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	-	NA
	Supplier Human Rights Assessment		
HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	-	NA
HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	-	NA
	Human Rights Grievance Mechanisms		
HR12	Number of grievances about human rights impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	NA
5. Society			
	Local Communities		
SO1	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs	-	38
SO2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	-	17, 20
	Anti-corruption		
SO3	Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified	-	NA
SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	-	19
SO5	Confirmed incidents of corruption and actions taken	-	19
	Public Policy		
SO6	Total value of political contributions by country and recipient/beneficiary	-	NA
	Anti-competitive Behavior		
SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	-	NR
	Compliance		
SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	-	19
	Supplier Assessment for Impacts on Society		
SO9	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	-	NA
SO10	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken	-	NA
	Grievance Mechanisms for Impacts on Society		
SO11	Number of grievances about impacts on society filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	NA
6. Product Responsibility			
	Customer Health and Safety		
PR1	Percentage of significant product and service categories for which health and safety impacts are assessed for improvement	-	22-24
PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning the health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes	-	no incident
	Product and Service Labeling		
PR3	Type of product and service information required by the organization's procedures for product and service information and labeling, and percentage of significant product and service categories subject to such information requirements	www.scb.co.th	20-24
PR4	total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	-	no incident

NR = Not Relevance NA = Not Available

Specific Standard Disclosures Overview		AR	SR
		Page number/reference	
PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	36	20
	Marketing Communications		
PR6	Sale of banned or disputed products	29	20
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes	-	20
	Customer Privacy		
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	no incident	-
	Compliance		
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	no incident	-

Specific Standard Disclosures : Financial Services Sector		AR	SR
		Page number/reference	
Specific Standard Disclosures Related to Sector Specific Aspects			
	1. Product Portfolio		
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	-	17,25
FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	45-53	-
FS3	Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions	45-53	-
FS4	Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines	32	29
FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	34-37	12-14
FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/ large) and by sector	34-37	-
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	34-36	32-41
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	-	23-24, 38-39
	2. Audit		
FS9	Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures	-	NA
	3. Active Ownership		
FS10	Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues	-	NA
FS11	Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening	-	NA
FS12	Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting	-	NA
Specific Standard Disclosures Related to G4 Aspects			
	1. Local Communitties		
FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	35	34
FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	35	34
	2. Product and Service Labeling		
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	29	17-20
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	34, 42	24-25

NR = Not Relevance NA = Not Available

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ทะเบียนบริษัทเลขที่ 0107536000102
เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจตุจักร
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทร +66-2544-1111
แฟกซ์ +66-2544-2658
SCB CALL CENTER +66-2777-7777

www.scb.co.th
www.facebook.com/scbthailand
www.twitter.com/scb_thailand

Green Mattrad Paper
40% Farmed Tree
60% EcoFiber
by SCG Paper